



BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRESENTANTS
DE BELGIQUE

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG
VAN DE TOESPRAKEN

COMPTE RENDU INTEGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT
DES INTERVENTIONS

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

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

maandag

27-04-2009

Namiddag

lundi

27-04-2009

Après-midi

cdH	<i>centre démocrate Humaniste</i>
CD&V	<i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>
Ecolo-Groen!	<i>Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen!</i>
FN	<i>Front National</i>
LDD	<i>Lijst Dedecker</i>
MR	<i>Mouvement réformateur</i>
N-VA	<i>Nieuw-Vlaamse Alliantie</i>
Open Vld	<i>Open Vlaamse Liberalen en Democraten</i>
PS	<i>Parti Socialiste</i>
sp.a	<i>socialistische partij anders</i>
VB	<i>Vlaams Belang</i>

<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties :</i>		<i>Abréviations dans la numérotation des publications :</i>	
DOC 52 0000/000	<i>Parlementair stuk van de 52e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer</i>	DOC 52 0000/000	<i>Document parlementaire de la 52e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i>
QRVA	<i>Schriftelijke Vragen en Antwoorden</i>	QRVA	<i>Questions et Réponses écrites</i>
CRIV	<i>voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)</i>	CRIV	<i>version provisoire du Compte Rendu Intégral (couverture verte)</i>
CRABV	<i>Beknopt Verslag (blauwe kaft)</i>	CRABV	<i>Compte Rendu Analytique (couverture bleue)</i>
CRIV	<i>Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)</i> <i>(PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)</i>	CRIV	<i>Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)</i> <i>(PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)</i>
PLEN	<i>plenum</i>	PLEN	<i>séance plénière</i>
COM	<i>commissievergadering</i>	COM	<i>réunion de commission</i>
MOT	<i>alle moties tot besluit van interpellaties (op beigegekleurig papier)</i>	MOT	<i>motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)</i>

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

INHOUD

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sprekers: **Patrick De Groote, Steven Vanackere**, vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en

SOMMAIRE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Institutionele Hervormingen		publiques et des Réformes institutionnelles	
Samengevoegde vragen van	11	Questions jointes de	11
- de heer Patrick De Groote aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "aanwervingen bij de NMBS" (nr. 12170)	11	- M. Patrick De Groote au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "les recrutements à la SNCB" (n° 12170)	11
- de heer David Geerts aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de aanwervingsactie bij de NMBS" (nr. 12219)	11	- M. David Geerts au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'opération de recrutement à la SNCB" (n° 12219)	11
- de heer François Bellot aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de leeftijds piramide bij de NMBS en de vacatures voor de tien komende jaren" (nr. 12269)	11	- M. François Bellot au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la pyramide des âges à la SNCB et les emplois à pourvoir dans les dix prochaines années" (n° 12269)	11
- mevrouw Ine Somers aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de aanwervingscampagne van de NMBS" (nr. 12367)	11	- Mme Ine Somers au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la campagne de recrutement de la SNCB" (n° 12367)	11
<i>Sprekers: Patrick De Groote, Ine Somers, Steven Vanackere</i> , vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen		<i>Orateurs: Patrick De Groote, Ine Somers, Steven Vanackere</i> , vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles	
Vraag van de heer Jef Van den Bergh aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "technische problemen op lijn 12" (nr. 12189)	16	Question de M. Jef Van den Bergh au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "les problèmes techniques sur la ligne 12" (n° 12189)	16
<i>Sprekers: Jef Van den Bergh, Steven Vanackere</i> , vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen		<i>Orateurs: Jef Van den Bergh, Steven Vanackere</i> , vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles	
Vraag van de heer Jean-Jacques Flahaux aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de ongewijzigde toestand in trein CR-3756 van 6.39 uur vanuit 's Gravenbrakel" (nr. 12215)	18	Question de M. Jean-Jacques Flahaux au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la situation inchangée dans le train CR-3756 de 6h39 au départ de Braine-le-Comte" (n° 12215)	18
<i>Sprekers: Jean-Jacques Flahaux, Steven Vanackere</i> , vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen		<i>Orateurs: Jean-Jacques Flahaux, Steven Vanackere</i> , vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles	
Samengevoegde interpellaties en vragen van	21	Interpellations et questions jointes de	20
- de heer Georges Gilkinet aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de informatie die in de PostPunten kan worden verkregen" (nr. 12279)	21	- M. Georges Gilkinet au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'information disponible dans les Points Poste" (n° 12279)	20
- de heer Bruno Stevenheydens tot de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "een onderzoek van Test-Aankoop over de PostPunten" (nr. 305)	21	- M. Bruno Stevenheydens au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'enquête réalisée par Test-Achats au sujet des Points Poste" (n° 305)	20
- de heer Patrick De Groote aan de vice-eerste	21	- M. Patrick De Groote au vice-premier ministre et	20

minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het onderzoek van de PostPunten door Test-Aankoop" (nr. 12312)		ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'enquête de Test-Achats relative aux Points Poste" (n° 12312)	
- de heer Stefaan Van Hecke aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de dienstverlening in de PostPunten" (nr. 12423)	21	- M. Stefaan Van Hecke au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le service rendu dans les Points Poste" (n° 12423)	20
- de heer David Lavaux aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de enquête van Test-Aankoop bij De Post" (nr. 12442)	21	- M. David Lavaux au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'enquête menée par Test-Achats auprès de La Poste" (n° 12442)	21
- mevrouw Linda Musin aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de ontoereikende kwaliteit van de dienstverlening in de PostPunten" (nr. 12444)	21	- Mme Linda Musin au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la qualité insuffisante du service offert dans les Points Poste" (n° 12444)	21
- mevrouw Ine Somers aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de dienstverlening in de PostPunten" (nr. 12575)	21	- Mme Ine Somers au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le service offert dans les Points Poste" (n° 12575)	21
- de heer Stefaan Van Hecke aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de opleiding van het personeel van de postpunten" (nr. 12635)	21	- M. Stefaan Van Hecke au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la formation du personnel des points poste" (n° 12635)	21
<i>Sprekers: Georges Gilkinet, David Lavaux, Ine Somers, Steven Vanackere</i> , vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen		<i>Orateurs: Georges Gilkinet, David Lavaux, Ine Somers, Steven Vanackere</i> , vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles	
Vraag van mevrouw Ine Somers aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de enquête van Select Post" (nr. 12290)	25	Question de Mme Ine Somers au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'enquête de Select Post" (n° 12290)	25
<i>Sprekers: Ine Somers, Steven Vanackere</i> , vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen		<i>Orateurs: Ine Somers, Steven Vanackere</i> , vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles	
Vraag van de heer Joseph George aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de aanleg van de parking aan het station van Waremmes" (nr. 12330)	27	Question de M. Joseph George au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'aménagement du parking près de la gare de Waremmes" (n° 12330)	27
<i>Sprekers: Joseph George, Steven Vanackere</i> , vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen		<i>Orateurs: Joseph George, Steven Vanackere</i> , vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles	
Samengevoegde vragen van	28	Questions jointes de	28
- de heer Josy Arens aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de toekomst van de lijn 163 Libramont-Bastogne-Gouvy" (nr. 12334)	28	- M. Josy Arens au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'avenir de la ligne 163 Libramont-Bastogne-Gouvy" (n° 12334)	28

- de heer Georges Gilkinet aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het opbreken van lijn 163 Bastenaken-Noord - Libramont" (nr. 12646)	28	- M. Georges Gilkinet au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le retrait des rails de la ligne 163 Bastogne-Nord - Libramont" (n° 12646)	28
<i>Sprekers: Georges Gilkinet, Steven Vanackere</i> , vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen		<i>Orateurs: Georges Gilkinet, Steven Vanackere</i> , vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles	
Samengevoegde vragen van	30	Questions jointes de	30
- mevrouw Ine Somers aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de vraag voor een staatsgarantie van de NMBS" (nr. 12366)	30	- Mme Ine Somers au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la demande d'une garantie d'État par la SNCB" (n° 12366)	30
- de heer Georges Gilkinet aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de toekenning van een staatswaarborg voor alternatieve financieringsoperaties van de NMBS-Holding" (nr. 12389)	30	- M. Georges Gilkinet au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'octroi d'une garantie de l'État à des opérations de financement alternatives de la SNCB-Holding" (n° 12389)	31
<i>Sprekers: Ine Somers, Georges Gilkinet, Steven Vanackere</i> , vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen		<i>Orateurs: Ine Somers, Georges Gilkinet, Steven Vanackere</i> , vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles	
Vraag van de heer Georges Gilkinet aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de resultaten van de doorlichting van De Post met betrekking tot de toegankelijkheid van de kantoren voor personen met beperkte mobiliteit" (nr. 12388)	34	Question de M. Georges Gilkinet au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "les résultats de l'audit de La Poste sur l'accessibilité des bureaux pour les personnes à mobilité réduite" (n° 12388)	34
<i>Sprekers: Georges Gilkinet, Steven Vanackere</i> , vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen		<i>Orateurs: Georges Gilkinet, Steven Vanackere</i> , vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles	
Samengevoegde vragen van	36	Questions jointes de	36
- mevrouw Ulla Werbrouck aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de Infrabel campagne ter bestrijding van dodelijke ongevallen aan overwegen" (nr. 12394)	36	- Mme Ulla Werbrouck au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la campagne d'Infrabel visant à prévenir les accidents mortels aux passages à niveau" (n° 12394)	36
- mevrouw Ine Somers aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de campagne van Infrabel" (nr. 12708)	36	- Mme Ine Somers au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la campagne d'Infrabel" (n° 12708)	36
<i>Sprekers: Ine Somers, Steven Vanackere</i> , vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen		<i>Orateurs: Ine Somers, Steven Vanackere</i> , vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles	
Samengevoegde vragen van	38	Questions jointes de	39
- de heer Robert Van de Velde aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het station 'Noorderkempen'"	38	- M. Robert Van de Velde au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la gare 'Noorderkempen' à	39

- in Brecht" (nr. 12431)
- de heer Jef Van den Bergh aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het station Noorderkempen" (nr. 12860)
Sprekers: Jef Van den Bergh, Steven Vanackere, vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen
- Vraag van de heer David Lavaux aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de aankondigingsborden in de stations" (nr. 12441)
Sprekers: David Lavaux, Steven Vanackere, vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen
- Vraag van de heer Jenne De Potter aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de aansluiting van Infrabel en de NMBS-Holding op de websites www.klim-cicc.be en www.klip.be" (nr. 12549)
Sprekers: Jenne De Potter, Steven Vanackere, vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen
- Vraag van de heer Ben Weyts aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de problemen bij Distripost" (nr. 12532)
Sprekers: Ben Weyts, Steven Vanackere, vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen
- Vraag van de heer Pierre-Yves Jeholet aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de verdeling tussen Infrabel en de gemeente Herve van de kosten voor de weg-spoorbrandweerwagen" (nr. 12521)
Sprekers: Pierre-Yves Jeholet, Steven Vanackere, vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen
- Samengevoegde vragen van
- de heer David Geerts aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het verslag van de ombudsman bij de NMBS-Groep" (nr. 12557)
- mevrouw Camille Dieu aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele
- Brecht" (n° 12431)
- M. Jef Van den Bergh au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la gare 'Noorderkempen'" (n° 12860)
Orateurs: Jef Van den Bergh, Steven Vanackere, vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles
- Question de M. David Lavaux au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "les afficheurs dans les gares" (n° 12441)
Orateurs: David Lavaux, Steven Vanackere, vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles
- Question de M. Jenne De Potter au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la connexion d'Infrabel et de la SNCB-Holding aux sites web www.klim-cicc.be et www.klip.be" (n° 12549)
Orateurs: Jenne De Potter, Steven Vanackere, vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles
- Question de M. Ben Weyts au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "les problèmes auprès de Distripost" (n° 12532)
Orateurs: Ben Weyts, Steven Vanackere, vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles
- Question de M. Pierre-Yves Jeholet au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la répartition des frais de l'autopompe rail-route entre Infrabel et la commune de Herve" (n° 12521)
Orateurs: Pierre-Yves Jeholet, Steven Vanackere, vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles
- Questions jointes de
- M. David Geerts au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le rapport du médiateur auprès du Groupe SNCB" (n° 12557)
- Mme Camille Dieu au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le

Hervormingen over "het verslag 2008 van de NMBS-ombudsman" (nr. 12577)

- de heer Patrick De Groote aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het rapport van de ombudsdienst van de NMBS-Groep" (nr. 12582)

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

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

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

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

Sprekers: Patrick De Groote, Thérèse Snoy et d'Oppuers, Jan Mortelmans, Jef Van den Bergh, Steven Vanackere, vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen

rapport 2008 du médiateur de la SNCB" (n° 12577)

- M. Patrick De Groote au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le rapport du service de médiation auprès du Groupe SNCB" (n° 12582)

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

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

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

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

Orateurs: Patrick De Groote, Thérèse Snoy et d'Oppuers, Jan Mortelmans, Jef Van den Bergh, Steven Vanackere, vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

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

van

du

MAANDAG 27 APRIL 2009

LUNDI 27 AVRIL 2009

Namiddag

Après-midi

La séance est ouverte à 14.27 heures et présidée par M. Ludo Van Campenhout.
De vergadering wordt geopend om 14.27 uur en voorgezeten door de heer Ludo Van Campenhout.

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

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

01.01 Roel Deseyn (CD&V): Mijnheer de minister, met deze vraag wou ik even peilen naar uw visie op de bouw van stations. Men zou immers lessen moeten kunnen trekken uit zaken die in het verleden zijn gebeurd inzake de evolutie van kostprijzen. Ik denk daarbij zeker aan het station van Liège Guillemins, waar de initiële prijs bijna een fractie was van wat er uiteindelijk zal moeten worden betaald. Er zijn ook problemen inzake timing en de organisatie van het reizigersvervoer. De service is niet altijd optimaal als er in grote mate wordt afgeweken. Er is ook het station van Leuven. Het is goed dat de NMBS haar grote stations en stationsomgevingen maximaal uitbouwt en verzorgd. We zien echter dat er vaak een probleem is inzake kwaliteit of duurzaamheid als we nagaan hoeveel er moet geïnvesteerd worden in reparaties.

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

Wanneer ik lees dat er zeer ambitieuze plannen zijn voor het station van Mons wil ik vragen wat de initieel geraamde kostprijs is en wat men geleerd heeft uit de ervaringen in onder meer Leuven en Luik wat de evolutie van de kostprijs betreft. In welk budget voorziet men voor onderhoud? Is dat reeds ingecalculeerd? Wanneer zal het station van Mons voltooid zijn?

Hoeveel reizigers verwacht men in die stations? Het zou goed zijn met een perspectief van vijf jaar de evolutie te zien in die specifieke stations. Hoe is de klantentevredenheid? Ik had graag geweten of er een nulmeting was, hetzij dit jaar of enkele jaren geleden, om te zien hoe de investeringen onthaald worden door de reizigers. Ik weet dat de tijd schaars is vanmiddag en dat er veel vragen zijn. Misschien kan een schriftelijke neerslag van bepaalde cijfergegevens volstaan. Ik vond het echter interessant om bepaalde mondelinge aspecten in de vraag te integreren om uw visie en de appreciatie van dergelijke zaken even te horen.

01.02 Minister Steven Vanackere: Mijnheer Deseyn, ik zal toch niet

01.02 Steven Vanackere,

aarzelen om u wat gegevens te bezorgen.

Oorspronkelijke ramingen van de kostprijs van de nieuwe stations bedroegen voor Leuven 45 miljoen euro. Wij spreken daar over ramingen van 2008 en uiteindelijk is men uitgekomen op 61,5 miljoen euro. Voor Luik-Guillemins is er een raming van 225 miljoen euro van het jaar 1997. Op basis van een raming uit 2006 is dat bedrag momenteel aan het uitkomen op 285 miljoen euro. Voor Bergen was er een raming van 2008 voor 110 miljoen euro en dat zijn nog steeds de gehanteerde investeringskosten. Het verschil tussen de oorspronkelijke en de geactualiseerde ramingen houdt natuurlijk rekening met inflatie, evolutie van het project, stedenbouwkundige beperkingen, onvoorziene werfomstandigheden en eventuele inhoudelijke uitbreiding ervan.

Wanneer het gaat over de exploitatiekosten, moet ik erkennen dat het met het huidige boekhoudsysteem niet mogelijk is om exploitatiekosten van een station als zodanig te identificeren. Er wordt wel een ERP-boekhoudsysteem geïmplementeerd dat in 2010 operationeel zal zijn. Op dat moment kunnen we de grote stations beschouwen als kostencentra en dan kunnen wij een exploitatierekening per station maken.

Wat het einde van de werken betreft. Voor Leuven is dat 2013, voor Luik-Guillemins september 2009 en voor Bergen 2014. Wat betreft het verwachte aantal reizigers, voor 2007 telde men in Luik 13.463 reizigers, in Bergen 10.387 reizigers en Leuven 26.659 reizigers. De groei tussen 2004 en 2007 week wat van mekaar af. Voor Luik bedroeg die toename 2,5%, terwijl dat voor Bergen 5,3% en voor Leuven zelfs 6,9% was. Men mag niet vergeten dat de toename van het aantal reizigers natuurlijk het gevolg is van een hele reeks omgevingsfactoren en dat de infrastructuurwerken in die stations, alsook de verbetering van de intermodaliteit zeker een positieve invloed hebben op het aantal reizigers dat de trein neemt. De toename van het aantal reizigers in die drie stations, net als in andere stations, volgt de algemene tendens.

U vraagt me ook hoe het staat met de reizigerstevredenheid. U moet misschien eerst weten dat de gemiddelde tevredenheid in de 37 stations van de NMBS Holding 6,9 is. Ik stel vast dat dat voor Leuven 6,7 is. Dat ligt dus lichtjes onder het gemiddelde en er is ook sprake van een kleine daling ten opzichte van vorig jaar. Voor Luik ligt het cijfer precies op het gemiddelde van 6,9. Bergen heeft zelfs een tevredenheid van 7,3, wat een toename betekent in vergelijking met het vorige jaar.

Daarbij dient wel te worden onderstreept dat de reizigerstevredenheid niet alleen door de kwaliteit van het station, maar ook in het bijzonder door de stiptheid van het treinverkeer wordt beïnvloed. Aldus hebben wij een beeld geschetst.

U vroeg mij om een politieke reactie. Ik zal geen rangschikkingen maken. Ik ben al lang tevreden dat wij in de drie door u genoemde investeringen de factor pi hebben kunnen vermijden. U weet dat de factor pi bepaalt dat heel veel projecten die worden gestart, 3,14 keer zoveel als het oorspronkelijk geraamde bedrag kosten. Hier sluiten de ramingen nauwer bij de oorspronkelijke ramingen aan.

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

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

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

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

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

Vele jaren zijn er evenwel relatief weinig investeringen voor de stations geweest. Nu zijn wij een inhaalmanoeuvre aan het maken. Ik ben er sterk van overtuigd dat voornoemde inhaalbeweging tot de aantrekkelijkheid van het openbaar vervoer en het vervoer per trein in het bijzonder kan bijdragen.

Indien u mij toestaat nog een zaak daaraan toe te voegen, wil ik opmerken dat ik op voornoemd vlak sterk blijf pleiten voor een stellig accent op de intermodaliteit. Het is essentieel dat, wanneer wij onze stations aanpassen, wij ze voldoende intermodaal maken. Inderdaad, er kan geen oplossing voor de mobiliteit enkel in het exclusieve treinverkeer worden gevonden. Wij moeten uiteraard met de andere operatoren de handen in elkaar slaan, bijkomend bij de andere doelstellingen die hier al vaak aan bod zijn gekomen. Zo willen wij bijvoorbeeld inzake de toegankelijkheid voor minder mobiele mensen bij het beleid een aantal krachtlijnen hanteren.

01.03 Roel Deseyn (CD&V): Ik vind het antwoord van de minister zeer interessant. Wanneer men met spectaculair hogere budgetten zit, ondanks een relatief lager aantal reizigers, zou men precies op die assen van intermodaliteit en toegankelijkheid met een sterkere output moeten komen. Dat was, naar ik hoor, initieel niet het geval in Luik.

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

U zegt dat de kwaliteitstevredenheid niet alleen een zaak is van het station; de cijfers tonen dat ook duidelijk. Vandaar dat het debat zo interessant is. Als men budgetten heroriënteert en investeringen doet in rollend materieel, wat de stiptheid zou bevorderen zeker in de huidige Belgische context, kan men op een andere manier de tevredenheid beïnvloeden. Daar speelt natuurlijk ook het probleem van de taakverdeling: grote stations, holding, taken van de operator. Het vraagt nog een beetje reflectie, maar ik denk dat met dergelijke gegevens we zeker nuttig werk kunnen doen in onze commissie. Ik dank de minister voor het antwoord.

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

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

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

02.01 Ine Somers (Open Vld): Mijnheer de minister, in het kader van de herstructurering van De Post zal het aantal distributiecentra verminderen van ruim 500 naar ongeveer 128. Dat zal ongetwijfeld de efficiëntie van het postbedrijf doen toenemen, maar voor het personeel kan dit een grote aanpassing worden.

In dit kader moet speciale aandacht worden geschonken aan de personeelsleden met de laagste lonen. Zij zullen namelijk overgeplaatst worden naar andere distributiecentra, die veelal verder van hun woonplaats liggen, waardoor de kosten om te gaan werken, zullen stijgen. Vooral voor de laagste looncategorie bestaat het gevaar dat men meer zal verdienen door niet te werken dan door wel te werken.

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

Ik heb de volgende vragen.

Ten eerste, erkent u het gevaar dat sommige personeelsleden van De Post, vooral de personeelsleden met de laagste lonen, door deze herstructurering in een werkloosheidsval dreigen terecht te komen?

Ten tweede, bestaat er een mogelijkheid om samen met De Post naar oplossingen te zoeken, bijvoorbeeld collectief vervoer?

02.02 Minister **Steven Vanackere**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Somers, mijn antwoord zal bondig zijn. De herstructurering die u in uw vraag vermeldt, zal geleidelijk aan gebeuren. Zij wordt over meerdere jaren gespreid. Het is belangrijk dat te onderstrepen omdat zij voor vele personeelsleden gepaard zal gaan met het ogenblik van natuurlijk vertrek. U weet dat wij sterk vasthouden aan het principe van geen naakte ontslagen. Vele van de hervormingen verlopen in een tempo dat is afgestemd op de realiteit dat er behoorlijk wat mensen op natuurlijke wijze aan het eind van hun carrière komen. Dat lost al een deel van de fricties op.

Het klopt dat De Post een interne regeling voor woonwerkverkeer heeft. De problematiek van eventuele verdere verplaatsingen, die uiteraard niet voor iedereen zal gelden, wordt binnen het herstructureringsproject door een projectteam onderzocht. Deze materie maakt, zoals andere, het voorwerp uit van intens overleg met de sociale partners.

Ik zal uw voorstel inzake collectief vervoer in elk geval doorgeven aan de directie van De Post.

02.03 **Ine Somers** (Open Vld): Mijnheer de minister, uiteraard is een natuurlijk vertrek een deel van de oplossing, maar ik denk dat we toch altijd blijven zitten met personeelsleden die in de laagste loonschijven werken en die vaak belangrijkere trajecten zullen moeten afleggen om hun werk te gaan uitvoeren. Ik ben dan ook blij dat u het voorstel van collectief vervoer zult voorleggen.

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

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

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

03.01 **Roel Deseyn** (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, over het functioneren van die dienst heb ik reeds van gedachten kunnen wisselen met uw collega. Vandaag wil ik u een aantal vragen stellen over de meest voorkomende categorieën van klachten. Uit het rapport van de ombudsdienst blijkt dat er een disproportionaliteit is tussen Nederlandstalige en Franstalige klachten en het daaraan gekoppelde personeel. Dat zijn de formele klachten. Ik wil het nu hebben over twee inhoudelijke zaken, namelijk de uitbetaling van de pensioenen en de aangetekende brieven.

Wij betalen voor het cash uitbetalen van de pensioenen, 30 miljoen

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

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

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

Le versement en espèce de pensions à quelque 150.000 personnes coûte 30 millions par

euro per jaar. Er is toch nog een aantal problemen. Mensen doen bijvoorbeeld niet tijdig de deur open, zijn niet thuis of zijn gehospitaliseerd. Er is ook geen nazending of een tweede poging. Er is ook geen gevolmachtigde aanstelbaar. Het gaat hier over ongeveer 150.000 mensen. Mijnheer de minister, kunt u dat cijfer bevestigen?

Ik vraag me af of er geen reglement- of wetswijziging moet worden overwogen zodat de pensioenen ook bij volmacht kunnen worden afgehaald. Of misschien is het nog beter dat men de mensen maximaal aanspoort om het pensioen te laten storten. Men zou dat bijvoorbeeld kunnen doen door een eenmalige bonus te geven. Men zou bijvoorbeeld 20 euro bovenop het pensioen kunnen geven, 12 maanden lang. Dat is 240 euro voor 150.000 gebruikers. Als men dat vergelijkt met de 30 miljoen euro, denk ik dat De Post een zeer goede zaak doet en dat ook de veiligheid voor de postbodes verhoogt. Op die manier moet die service uit het overheidsbudget voor de algemene middelen niet langer worden betaald.

Ik denk dat een wijziging zich daar opdringt, precies omdat het naar voren komt als wat door de mensen als hinderlijk wordt ervaren in het huidige systeem. Daarmee wil ik zeker geen afbreuk doen aan de sociale rol van de postbode die daarmee gepaard gaat. Ook daar heb ik een aantal creatieve ideeën waarover wij het bij een andere bespreking kunnen hebben.

Een tweede zaak zijn de aangetekende zendingen. Bij de uitreiking van de aangetekende zending moet de identiteit worden vastgesteld. De tijd dat de postbode iedereen bij naam kende is voorbij, zeker met de wisselende rondes. Daarom denk ik dat het interessant is dat wij onze e-governementapplicaties gaan laten rentabiliseren. Een eenvoudige laser zoals de eID kan volstaan als volmacht. Nu is dat een vrij omslachtige procedure. Het is ook niet gewaarborgd dat deze procedure wordt gecontroleerd.

Vandaag mijn vraag. Zal een verificatie via de elektronische identiteitskaart overwogen worden bij particuliere zendingen of zendingen voor rechtspersonen?

03.02 Minister **Steven Vanackere**: In februari 2009 moest De Post in totaal 135.384 pensioenen aan huis uitbetalen: 111.199 pensioenen van de Rijksdienst voor Pensioenen en 24.185 toeslagen van de FOD Sociale Zekerheid. Ik heb met aandacht naar uw inleiding geluisterd en ik wil er nog aan toevoegen dat de kostprijs zou dalen naarmate meer senioren zouden opteren voor de eenvoudige betaling op de zichtrekening.

Het is belangrijk om te benadrukken dat niet De Post beslist over het al dan niet gebruik van een volmacht om een pensioen op te halen, wel de Rijksdienst voor Pensioenen en de FOD Sociale Zekerheid. De Post moet de pensioenen aan huis betalen op de wijze voorgeschreven door deze twee opdrachtgevers. In dat opzicht gaat de vergelijking met de aangetekende zendingen niet helemaal op. De identiteit wordt door de postbode vastgesteld aan de hand van een identiteitsbewijs. Als de postbode de bestemming wel degelijk kent dan kan hij dat op de kwitantie vermelden en hoeft hij het identiteitsbewijs niet te laten voorleggen. De postbode ondertekent zijn melding met 'gekend'. Tijdens periodieke controles kijkt de postmeester of zijn afgevaardigde na of de identiteitsbewijzen of de

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

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

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

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

En cas d'envoi recommandé, le facteur ne doit pas demander de pièce d'identité quand il connaît le destinataire. Il est impossible de vérifier si le numéro figurant sur la quittance correspond au numéro mentionné sur la pièce d'identité.

bovenvermelde aanduidingen wel degelijk op de kwitantie voorkomen. Er zijn geen middelen om na te gaan of het nummer op de kwitantie overeenstemt met het nummer op het identiteitsbewijs. In deze moeten we op het professionalisme van onze postmensen rekenen. Er zijn geen concrete projecten om controle via een elektronische identiteitskaart uit te voeren voor een overhandiging door de postbode van zendingen bestemd voor zowel fysieke - als rechtspersonen. De mogelijkheden die de moderne technologie hier bieden worden door De Post opgevolgd en bestudeerd. Toekomstige ontwikkelingen zijn zeker niet uit te sluiten.

Nous devons nous fier au professionnalisme des postiers. Aucun projet tendant à prévoir un contrôle par le biais de la carte d'identité électronique n'est actuellement à l'étude.

03.03 Roel Deseyn (CD&V): Ik heb altijd geleerd dat een overheidsbedrijf zichzelf moest legitimeren door een bepaalde meerwaarde te creëren, hetzij in de sociale sfeer, hetzij in de innovatieve sfeer. De roll-out van de eID is daar een goed voorbeeld van. De federale regering kan dan ook consequent zijn met de grote campagne '1-2-3 met je eID'. De Post kan zich profileren als een innovatieve speler in de geliberaliseerde markt. Vandaar mijn pleidooi om dat op korte termijn verder te onderzoeken.

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

Nog een slotbemerking over een ander onderwerp. De Post onderzoekt, in samenwerking met de Vlaamse overheid, al geruime tijd naar een manier om de eenvoudige visverloven via internet en een geprinte barcode uit te reiken. Ik krijg daar vaak vragen over. Waarom duren die eenvoudige informatiseringsprojecten zo lang? In het kader van een modern innovatief proces zijn systemen al verouderd als ze na zo een lange studieronde op de markt komen.

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

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

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

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

04.01 Ludo Van Campenhout (Open Vld): Mijnheer de minister, ik heb zelf een vraag over de verkoop van de gronden Petroleum-Zuid. Ik stel voor dat wij er geen whodunitverhaal van maken, met name over wie wie had verwittigd. PMV beweert immers niet te zijn verwittigd, terwijl FSI beweert dat het PMV wel heeft verwittigd.

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

Veel fundamenteeler is immers het grondverzet. De koper beweert dat het grondverzet ten laste van FSI is, terwijl FSI beweert dat het ten laste van de koper is. Dat is geen detail. Het gaat immers over een bedrag tussen 5 en 7 miljoen euro. Indien het grondverzet effectief ten laste van FSI is, had PMV of de stad Antwerpen de betrokken gronden ook wel willen kopen en op de hoogte gebracht willen zijn.

Dat is dus de essentie, met name de vraag of het grondverzet ten laste van de koper, zijnde Vivinvest, of de verkoper, zijnde FSI is.

04.02 Minister Steven Vanackere: Mijnheer de voorzitter, mijnheer Van Campenhout, ik moet u nogmaals bevestigen wat al tijdens de commissie voor de Infrastructuur van 2 februari 2009 werd gemeld. Ik zal echter wel, zoals u vraagt, meer details geven.

04.02 Steven Vanackere, ministre: Le compromis signé avec Vivinvest ne comportait pas de conditions plus favorables

In het koop-verkoopcompromis met Vivinvest werden geen voor de koper gunstigere voorwaarden aangaande de overdrachtverplichtingen op grond van het Vlaams Bodemdecreet van 27 oktober 2006 of aangaande het grondverzet bedongen dan datgene wat in de eerdere besprekingen met PMV en het autonoom gemeentebedrijf VESPA als uitgangspunt gold.

Meer bepaald berusten het compromis en de instemming van FIF-FSI nv op een duidelijk evenwicht tussen de overdrachtverplichtingen en de ontwikkelingsrisico's.

Ik wil in dat verband een drietal punten ontwikkelen.

Ten eerste, de ontwikkelingsrisico's liggen exclusief bij de koper. Dat omvat het risico verbonden aan het al dan niet verkrijgen van bestemmingswijzigingen voor de site, alsook het risico en de eventuele kosten verbonden aan het gebruik van de in het kader van de ontwikkeling van de site uit te graven bodem, het zogenaamde grondverzet. Daarvoor werden geen van het gemeenrecht afwijkende regelingen overeengekomen. Dat is punt één. Dat moet klaar zijn.

Ten tweede, het is de verkoper die instaat voor de overdrachtverplichtingen ten belope van wat op grond van de huidige bestemming van de site in het kader van het Bodemdecreet verplicht is. Het gaat dus om wat door OVAM wordt opgelegd. De mogelijke tussenkomst van de NMBS situeert zich uitsluitend in het kader van voornoemde overdrachtverplichtingen, net zoals dat het geval zou zijn geweest, mochten de besprekingen met PMV en/of het AG VESPA tot een koop-verkoop hebben geleid. De bedoelde tussenkomst vindt zijn grondslag in de door de NMBS aangegane, eenzijdige verbintenis van 24 december 2004, waarvan Vivinvest een kopie heeft ontvangen.

Een derde punt wat ik in het licht wil stellen, is het volgende. De verkoper verschaftte in afwijking van het voorgaande enkel een beperkte, specifieke en welomlijnde waarborg tot tussenkomst in de kosten van de toekomstige afbraak en verwijdering van het dienstgebouw op de site, waarin of waaraan zich asbest, cfk's, pcb's en huiszwam bevinden. Indien en voor zover voornoemde kosten meer dan 10.000 euro exclusief btw bedragen, is de tussenkomst ten belope van de meerkosten, dus wat een en ander boven 10.000 euro zou kosten, zonder in dat verband afbreuk te doen aan de eventuele verplichtingen van de bezetters van het gebouw.

Met dat derde punt vindt u het volledige evenwicht van het verhaal.

Om even in te gaan op uw tweede vraag, uit het voorgaande volgt dat de met Vivinvest overeengekomen prijs, 30 euro per m² plus de intrest sinds 1 januari 2009 en een mogelijke meerprijs naar gelang van de overdracht en de ontwikkeling van aanpalende terreinen in het kader van het stadionproject, wel degelijk aanzienlijk hoger was dan de prijs die PMV, de stad Antwerpen of enige andere partij bereid was te betalen voor het goed in zijn huidige staat. U weet dat we daar spreken over 3,58 euro per m².

04.03 Ludo Van Campenhout (Open Vld): Excuseer dat ik u onderbreek, maar wat bedoelt u met een mogelijke meerprijs?

concernant les obligations de cession ou de terrassements que celles évoquées lors des entretiens avec PMV ou VESPA.

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

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

04.04 Minister **Steven Vanackere**: De mogelijke meerwaarde. De prijs bedraagt 30 euro per m² met een clause. Uit het geheugen zal ik dat echter niet improviseren. Het slaat op een clause die betrekking heeft op het feit dat, wanneer er ten gevolge van een bestemmingswijziging een meerwaarde zou ontstaan, dat aanleiding zou zijn tot een meerprijs. Dat is uiteraard een hypothetisch verhaal.

04.05 **Ludo Van Campenhout** (Open Vld): Die de ontwikkelaar moet betalen?

04.06 Minister **Steven Vanackere**: Ja. Men zou die moeten betalen mocht de aanpassing van de bestemming van die aard zou zijn dat uit die bestemmingswijziging bovenop wat men verwacht, nog een meerwaarde zou ontstaan. Dat is een clause die normaal gesproken niet meteen in werking zal treden.

De zoektocht naar een mogelijke koper van het betrokken terrein was reeds gaande sedert geruime tijd. In dat kader werden tal van marktspelers gecontacteerd. De getoonde interesse was beperkt met als belangrijkste reden de huidige bestemming, het feit dat het parkgebied is, en de onzekere toekomst van het terrein. In de gegeven omstandigheden leek het toen Vivinvest in november 2008 een bij voor het overige gelijkaardige voorwaarden veel hogere prijs bood, mits sluiten van de koop binnen een zeer korte termijn, redelijkerwijze niet te verkiezen om opnieuw een volledige onderhandelingsronde op te starten met de andere kandidaten, aangezien die gelet op het reële verschil en de reeds lange tijd gevoerde besprekingen zeer waarschijnlijk niet binnen een korte termijn hun eerdere biedingen dermate zouden hebben willen herzien om te komen tot een niveau dat als equivalent of beter dan de door Vivinvest geboden voorwaarden had kunnen worden beschouwd.

Daarom kan ik niet anders dan blijven bevestigen wat ik hierover al op 2 februari heb gezegd. Er was een dermate groot verschil in biedingsprijs dat FSI in redelijkheid niet mocht aarzelen om op dat bod in te gaan. De verkoop aan Vivinvest werd bovendien uitvoerig gemotiveerd door de raad van bestuur van 17 december 2008 en de beslissing van FSI tot verkoop aan Vivinvest ligt dan ook in de lijn van de opdracht van FSI. Ik heb dan ook de stellige indruk dat FSI volledige wettelijk heeft gehandeld en dat het zich bij de verkoop heeft gedragen als een zorgvuldig rechtspersoon.

04.07 **Ludo Van Campenhout** (Open Vld): Mijnheer de minister, dat laatste moet ik bevestigen. Er is het verhaal van wie wie verwittigd heeft, of niet verwittigd heeft, want PMV en VESPA zeggen: wij zijn niet verwittigd, wij hadden graag een voorkeepsrecht gehad. Als het grondverzet effectief een taak voor Vivinvest is, en er nog een clause is dat het bij ontwikkeling van een stadion een meerwaarde moet vergoeden, heeft FSI economisch gezien gedaan wat het moet doen.

De stad had die gronden liever zelf gekocht. Maar als alles wat u zegt klopt, kan men FSI economisch gezien niets verwijten. Dat klopt.

Ik zou echter niet graag in de plaats van de koper zijn.

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

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

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

04.07 **Ludo Van Campenhout** (Open Vld): Je déduis de la réponse que sur le plan économique le FIF a fait ce qu'il devait faire. La ville aurait préféré acheter elle-même les terrains mais on ne peut rien reprocher au FIF. Je n'aimerais pas me trouver à la place de l'acheteur.

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

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

05.01 **Georges Gilkinet** (Ecolo-Groen!): Monsieur le président, monsieur le ministre, lors de la dernière commission de l'Infrastructure, vous nous aviez confirmé qu'un consortium constitué de La Poste belge et d'un partenaire grec avait fait une offre afin d'acquérir 50% plus une action de la filiale opérant sur le marché des colis et des courriers express de la poste grecque. Vous aviez également ajouté que le gouvernement grec disposait d'un délai d'environ un mois pour répondre à cette offre.

Monsieur le ministre, pouvez-vous me dire à quelle date a été déposée l'offre de ce consortium?

La réponse du gouvernement grec est-elle tombée? Quelle est-elle?

Quelle est la part de La Poste dans le consortium? Quel est le montant de sa mise? En quoi consistera ce partenariat, en un simple apport en capital ou à un apport technologique?

Quels sont les dividendes attendus de cette opération?

Quelles sont les garanties mises en place pour éviter que cet investissement ne conduise à une perte financière pour La Poste belge?

05.02 **Steven Vanackere**, ministre: Monsieur le président, monsieur Gilkinet, l'offre a été déposée par le consortium le 20 mars 2009. La banque d'affaires représentant les vendeurs a envoyé une réponse en date du 2 avril dernier. Cette réponse ne correspondant pas au résultat des négociations préalables de La Poste ni aux conditions de l'offre, celle-ci a été retirée en date du 7 avril.

Le consortium a annoncé aux vendeurs sa décision de ne pas poursuivre cette transaction.

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

05.03 **Georges Gilkinet** (Ecolo-Groen!): Voilà une page qui se ferme avant d'avoir été ouverte! Je ne vous dirais pas que je m'en réjouis mais que je m'inquiétais de cette opération, raison pour laquelle je vous avais interrogé.

Dès lors qu'elle est annulée, mes questions n'ont plus de raison d'être. J'en prends acte.

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

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

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

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

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

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

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

06.01 **Patrick De Groote** (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, mijn vraag dateert eigenlijk van 23 maart, dat is dus meer dan een maand geleden. U zou dus kunnen stellen dat deze vraag eigenlijk een deel van haar actualiteitswaarde heeft verloren, maar tot op heden heb ik nog geen antwoord of geen uitleg gehoord, alleszins niet voldoende om mijn vraag te beantwoorden.

Zo'n 28.000 Belgen hebben onterecht een boete van 50 euro gekregen omdat ze hun verkeersbelasting niet op tijd betaalden. De personen hadden geen eerste betalingsvraag gekregen. De eerste aanmaning kregen ze wel, maar dan meteen met een boete. Normaal wordt die boete pas bij de tweede aanmaning aangerekend. Die uitnodiging tot betaling is inderdaad niet bij de belastingplichtigen geraakt, zo klinkt het bij de Federale Overheidsdienst Financiën.

Hoe het komt dat bijna 28.000 mensen de eerste betalingsvraag niet kregen, is niet duidelijk. Volgens Financiën zijn de brieven wel naar De Post vertrokken. Twee dagen, 23 en 24 maart, hebben wij De Post en de FOD Financiën over het scherm en over de krantencolumns zien rollen over wie nu eigenlijk verantwoordelijk is, maar heb ik het slot van het hele verhaal gemist.

Vandaar mijn vragen: klopt de stelling van de FOD Financiën dat de 28.000 brieven met aanmaningen in De Post zijn blijven steken?

Zo ja, wat is de oorzaak? Waar ligt die, bij Financiën of bij De Post?

Zijn daar financiële consequenties aan verbonden voor De Post?

Welke conclusies trekt De Post uit dit voorval?

06.02 Minister **Steven Vanackere**: De Post heeft op vraag van de FOD Financiën een analyse uitgevoerd betreffende de zendingen van de FOD Financiën in december 2008 voor de verkeersbelasting. Uit deze analyse blijkt dat binnen De Post geen enkele onregelmatigheid betreffende de terbeschikkingstelling en de verdeling van deze zendingen kon worden vastgesteld. Deze zendingen zouden dus hun normaal verloop hebben gekend. Maar omdat deze analyse drie maanden na de feiten is uitgevoerd, kan men geen definitief uitsluitel geven over de stelling van de FOD Financiën.

Geachte collega, ik kan u bevestigen dat samen met de verantwoordelijke diensten van de FOD Financiën De Post blijft bekijken hoe de samenwerking verder kan worden verbeterd.

06.03 **Patrick De Groote** (N-VA): Mijnheer de minister, ik dank u voor antwoord maar ik ben er niet veel wijzer van geworden. Eén april is al een tijdje achter de rug.

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

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

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

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

07 **Samengevoegde vragen van**

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

07 **Questions jointes de**

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

07.01 **Patrick De Groote** (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, in een berichtgeving verklaarde de NMBS dat zij in de komende tien jaar 20.000 nieuwe werknemers zal zoeken want en ik citeer: " 55 procent van haar personeel gaat in die periode met pensioen. Dit wil zeggen dat 55 procent oudgedienden van de NMBS tussen 46 en 55 jaar is en een groep van 20.000 vormt op een totaal van 38.500 personeelsleden."

Als ik goed reken, zal diezelfde groep in de komende tien jaar tussen de 56 en de 65 jaar oud zijn. Ik weet wel dat België een van de slechtste tewerkstellingspercentages heeft in Europa wat oudere werknemers betreft. Daarom wil ik hierover wat uitleg vragen.

De Belg werkt eigenlijk zelden langer dan tot zijn 59^{ste}. Blijkbaar baseert de NMBS zich daarop. Op een moment dat, bijvoorbeeld, Nederland de crisis wil bekampen door de pensioenleeftijd op te trekken tot 67 jaar, lees ik dat bij de NMBS 55 procent tussen 46 en 55 jaar is en dus in de komende tien jaar moet worden vervangen. Ook buurland Duitsland besloot eerder al de pensioenleeftijd op te trekken. Daarom had ik een andere boodschap verwacht van de NMBS, die uiteindelijk toch de grootste overheidswerkgever van België is.

Ten tweede, de NMBS verkondigt van nu tot 2019 ieder jaar 2.000 mensen bij aan te werven. Ik zou hoera willen roepen, maar een week later worden we dan geconfronteerd met een staking van B-Cargo, waar men reageert op de melding dat B-Cargo 500 tot 600 werknemers te veel telt. Ik vermoed dat de ene communicatie wel met de andere te maken heeft.

Mijnheer de minister, ik kom tot mijn vragen. Wil de NMBS afwijken van de wettelijke pensioenleeftijd van 65 jaar? De door de NMBS

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

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

geviseerde groep van personen is nu tussen 46 en 55 jaar en zal in de komende tien jaar slechts 56 tot 65 jaar zijn. Of voorziet de NMBS in een overlapping van ongeveer tien jaar tussen het moment van de aanwerving en het moment van de pensionering om de ervaring van het huidig personeel te kunnen doorgeven aan het nieuwe personeel? In hoeveel jaren van overlapping, voor welke categorieën, wil de NMBS dan voorzien?

Ten tweede, wat is nu de gemiddelde leeftijd van de personen die met pensioen gaan bij de spoorwegen? Wat is nu de jongste leeftijdscategorie van personeelsleden die hun beroepsactiviteit bij de spoorwegen definitief stopzetten? Wat is hun aandeel?

Ten derde, welke inspanningen zal de spoorwegen leveren om de activiteit van haar personeel tot 65 jaar te houden of te bereiken en om het maximum aan ervaring door te geven aan het nieuw aan te werven personeel?

Ten vierde, zullen de verschillende FOD's van de Belgische Staat samenwerken met de NMBS? Ik denk bijvoorbeeld aan het creëren van doorgroeimogelijkheden en het versneld afslanken van het ambtenarenkader door bijvoorbeeld een omscholing van functies bij de spoorwegen. Ik denk aan mensen bij het leger, gezien het verouderd deel in dit departement.

Ten vijfde, wat is het huidige slaagpercentage van de examens van de 48.000 personen die de afgelopen twee jaar bij de spoorwegen hebben gesolliciteerd?

07.02 Ine Somers (Open Vld): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, de NMBS-groep gaat de komende tien jaar 20.000 nieuwe personeelsleden aanwerven om het personeel dat op pensioen gaat te vervangen. Deze massale, nieuwe aanwervingen stelt de NMBS-groep natuurlijk voor grote uitdagingen, maar ze betekenen ook een grote kans.

Mijnheer de minister, ik heb een aantal vragen hierover.

Op welke manier zullen de nieuwe spoorwegmensen worden geselecteerd? Welke jobs raken het moeilijkst ingevuld? Wordt elk personeelslid vervangen of wordt ook de kans gebruikt om te kijken waar men het met minder personeel kan stellen?

Recent lazen wij in de kranten dat de NMBS-exploitant een herstructurering zou willen doorvoeren om het met minder personeel te doen en stelt voor om ook in herscholingen te voorzien, zodat deze personeelsleden elders in de groep kunnen worden tewerkgesteld. Het was duidelijk dat niet iedereen hierachter stond. Kunt u mij daarover iets meer vertellen?

07.03 Minister Steven Vanackere: Mijnheer de voorzitter, het statuut van het personeel voorziet erin dat op de leeftijd van 65 jaar alle personeelsleden, al dan niet ter beschikking van Infrabel of de NMBS, zonder uitzondering voorgoed de dienst van de NMBS-Holding verlaten. Elk personeelslid mag zijn rechten op een rustpensioen doen gelden vanaf 60 jaar indien tenminste 20 jaar werkelijke dienst werd volbracht.

07.02 Ine Somers (Open Vld): Comment les nouveaux cheminots seront-ils sélectionnés? Quels emplois trouvent le plus difficilement acquéreurs? Tous les travailleurs et travailleuses admis à la pension seront-ils remplacés? Le ministre pourrait-il nous fournir des éclaircissements au sujet des projets de restructuration de la société gestionnaire de la SNCB qui voudrait procéder à des dégraissages?

07.03 Steven Vanackere, ministre: Tous les agents quittent la holding de la SNCB à l'âge de 65 ans. Après vingt ans de service, un agent peut partir à la retraite à partir de 60 ans. Pour les conducteurs et les accompagnateurs de train, cet âge

Voor het personeel dat werkelijke rijdiensten heeft volbracht, dus treinbestuurders en treinbegeleiders, wordt die leeftijd nog eens verlaagd met 5 jaar op voorwaarde dat ten minste 30 jaar werkelijke dienst werd volbracht. Het klopt dus dat wie vanaf de leeftijd van 25 jaar ononderbroken gedurende 30 jaar als treinbegeleider zou hebben gewerkt inderdaad vanaf de leeftijd van 55 jaar op de beschreven rechten aanspraak kan maken.

Van de huidige totale populatie van gepensioneerden bedroeg de gemiddelde leeftijd op het ogenblik dat zij werden gepensioneerd 55 jaar en 9 maanden. U vindt hierin trouwens nog eens opnieuw een bevestiging in het kader van andere besprekingen dat wij in België niet zozeer een probleem hebben met de wettelijke leeftijd van het pensioneren, maar wel met de reële leeftijd waarop die rechten worden uitgeoefend. U weet dat wij wat dat betreft in vergelijking met de overige Europese landen een verschil van ongeveer vier jaar hebben.

U hoort hier het getal noemen: 55 jaar en 9 maanden is de gemiddelde leeftijd op het ogenblik van vertrek voor degenen die thans vertrokken zijn. Voor de 1.422 personeelsleden die vorig jaar op pensioen vertrokken, dus in 2008, bedroeg de gemiddelde leeftijd op het ogenblik van hun vertrek 56 jaar. Het aantal vertrekkers in 2008 ten opzichte van het personeelseffectief bedraagt 3,68%.

Binnen de NMBS-Groep wordt onderzocht in welke mate men nieuwe mogelijkheden kan ontwikkelen ten einde langer een beroep te kunnen doen op de beschikbaarheid van het personeel. Zo wordt via deeltijdse arbeid op het einde van de loopbaan aan heel wat personeelsleden de kans geboden om een vlotte overgang te realiseren tussen de actieve loopbaan en het pensioen.

Ook met betrekking tot uw vraag naar doorgroei in de richting van, bijvoorbeeld, Defensie kan ik inderdaad bevestigen dat in het kader van de externe mobiliteit er momenteel een onderzoek loopt naar de mogelijke overdracht van personeelsleden van Defensie met een technisch profiel naar de NMBS-Groep. Het gaat dus eerder in die richting.

Het slaagpercentage, om daar nog even op in te gaan, bij examens van de 48.000 personen die de afgelopen twee jaar bij de spoorwegen hebben gesolliciteerd bedraagt, houd u vast, 10,11%. Ik draag nog niet zo lang mijn huidige verantwoordelijkheid, maar dat is inderdaad toch wel een bijzonder intrigerend cijfer. Ongeveer 1 op 10 slaagt.

Dan, mevrouw Somers, ga ik even in op uw vragen. Rekening houdend met de toekomstige personeelsbehoeften, het aanwezige effectief en de voorziene uitstroom, wordt overgegaan tot het aankondigen van de vacante betrekkingen, gebaseerd op een functiebeschrijving die de vereiste technische en gedragscompetenties, en natuurlijk alle andere relevante informatie, omvat. De publicatie van de vacante betrekkingen gebeurt via de website www.despoorwegenwervenaan.be en andere gespecialiseerde communicatiekanalen in het domein van de selectie en aanwerving van personeel.

Daarnaast profileert de NMBS-Holding zich op de arbeidsmarkt als

est abaissé de cinq ans à condition qu'ils aient accompli au moins trente années de service effectif.

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

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

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

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

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

Pour le recrutement de personnel ayant une formation technique, nous allons mener des actions publicitaires tactiques et ciblées. À cet effet, le Groupe SNCB se rend dans les écoles, les salons, les forums et les événements s'adressant aux demandeurs d'emploi qui ont suivi ce type de formation. Infrabel et la SNCB organisent des visites dans les écoles et pour celles-ci, ainsi que des stages.

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

een attractieve werkgever door het voeren van een doorgedreven imagocampagne waarbij werknemers centraal staan en de NMBS-Groep wordt neergezet als een toekomstgericht bedrijf.

également attentifs aux compétences.

U hebt er zelf op gewezen dat een aantal beroepen in een knelpuntsfeer zijn te situeren. Denk maar aan de burgerlijke -, industriële - of technische ingenieurs, en technici in het algemeen. Specifiek voor de aanwerving van technisch geschoolden wordt er een gerichte tactische publiciteit gevoerd die de concrete inhoud en de mogelijkheid die de technische jobs bij de NMBS-Groep bieden, aantoon.

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

Tijdens bezoeken aan technische scholen stelt de NMBS-Groep zich voor en licht het de vacante betrekkingen toe. Ook de aanwezigheid op beurzen en forums en evenementen gericht op werkzoekenden met een technische opleiding maken deel uit van deze strategie. Infrabel en NMBS organiseren bezoeken aan scholen, bezoeken van scholen en voorzien ook in stages van leerlingen in de instellingen van de NMBS-Groep. NMBS-Holding werkt daarnaast aan de optimalisering van contacten met de technische scholen. Men is uiteraard zinnens om in de komende jaren een zelfde soort van publiciteitscampagnes te voeren en het budget voor de promotie van dit soort banen is verhoogd.

De selectie van nieuwe spoorwegpersoneelsleden gebeurt op basis van een proef waarbij het vereiste diploma als een voorwaarde voor deelname naar voren wordt geschoven. We kijken zowel naar diploma's en competenties, gelet op het beleid dat deze federale regering wil ondersteunen. Afhankelijk van de aan te vullen betrekkingen worden hetzij schriftelijke, hetzij geïnformatiseerde testen voorzien. De proeven kunnen afhankelijk van de in te vullen betrekkingen bestaan uit geschiktheidstesten, psychoprofessionele testen en technische vaardigheidstesten en een mondeling onderhoud met de kandidaat. Voor de aanwerving van laaggeschoolden volstaat het afleggen van een eenvoudige, praktische en theoretische vakproef. Heel veel jobs binnen de NMBS-Groep vertrouwen op on-the-jobtraining. De jury's bestaan uit vertegenwoordigers van het Lijnmanagement, bijgestaan door selectieadviseurs van de directie Human Resources van de NMBS-Holding.

Dit antwoord volstond ook voor uw voorlaatste vraag. Vooral voor technische functies is een diploma van het secundair of bachelorniveau vereist, alsook voor de universitaire betrekkingen burgerlijk en industrieel ingenieur die het moeilijkst worden ingevuld.

Tot slot, ik bevestig ten eerste dat de opportuniteit om te zien waar men met minder personeel kan werken, wordt bekeken. De personeelsbehoeften worden vastgesteld door de operationele directies en diensten in overeenstemming met hun respectievelijk ondernemingsplan. Daar zijn in het verleden al belangrijke inspanningen gedaan om een zelfde kwaliteit te leveren met minder mensen.

07.04 Patrick De Groote (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, ik dank u voor uw toch wel uitgebreide antwoord. Ik zal heel kort repliceren.

07.04 Patrick De Groote (N-VA): En ce qui concerne les pensions, le plus grand employeur public du pays fait peu de cas du Pacte des

Inzake de pensioenen vind ik bij de grootste overheidswerkgever niet echt de lijn terug die destijds door het Generatiepact is getrokken.

Ten tweede, inzake de samenwerking tussen de verschillende FOD's is het heel positief dat u aanhaalt dat er wel degelijk doorgroeimogelijkheden zijn van het leger naar het spoor. Iemand kan ook naar het leger sporen, maar dat terzijde.

Ten derde, u waarschuwt mij dat ik mij maar beter kan vasthouden. Ik houd mij inderdaad vast, want 10,11% slaagkans is inderdaad heel weinig. Hebt u enige reden waarom voornoemd percentage zo laag is of zal u de kwestie nader laten onderzoeken? Dat lijkt mij wel interessant.

07.05 Minister **Steven Vanackere**: Mijnheer de voorzitter, ik heb het genoemde cijfer ook maar pas recent vernomen. Ik zal het ook nog eens nader laten onderzoeken.

Als u mij voor de vuist om een eerste indruk vraagt, wijst een en ander volgens mij op het feit dat, zeker vandaag, tewerkstelling bij de NMBS vinden als een bijzonder aantrekkelijke zaak wordt beschouwd, waarvoor misschien mensen die zichzelf, zelfs in termen van de competenties die wij nodig hebben om een klantgericht bedrijf te kunnen uitbouwen, enigszins overschatten en hoe dan ook aan een examen willen participeren, zonder noodzakelijkerwijze over alle competenties te beschikken.

Minstens voor de vuist weg valt een goede oriëntatie, gekoppeld aan enige zelfevaluatie, vooraleer aan dat soort selectieproeven te participeren, zeker te overwegen.

Zoals ik u daarnet al zei, heb ik het voornoemde cijfer vandaag pas vernomen. Ik ben, net zoals u, aan een zekere verbazing ten prooi gevallen.

Het wijst hoe dan ook – hier zijn de huidige arbeidsomstandigheden allicht niet vreemd aan – op een aantrekkingskracht van de NMBS-Holding op heel veel mensen, die ongetwijfeld naar een stabiele tewerkstelling op zoek zijn.

07.06 **Ine Somers** (Open Vld): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, ik dank u voor het uitvoerige verslag van de manier waarop het nieuwe personeel binnen de NMBS-Groep wordt geselecteerd.

Ik heb mogen horen dat vooral het technische personeel voor problemen kan zorgen. Ook wordt veel personeel tijdens de diensturen bijgeschoold en bijgestuurd. Op basis van de voornoemde twee inlichtingen kan ik ervan uitgaan, hoewel ik niet zeker ben, dat het personeel, vooral het technisch personeel, binnen de NMBS-Groep kan worden omgeschoold om in knelpuntenberoepen binnen de NMBS-Groep in te zetten. Er moet dus niet altijd nieuw, extern personeel worden aangeworven. Er wordt ook veel intern gezocht naar de invulling van andere jobs door het personeel dat momenteel al binnen de NMBS-Groep werkzaam is.

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

générations. Les possibilités d'évolution de la carrière de l'armée vers le rail me paraissent toutefois réjouissantes.

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

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

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

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

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

08.01 **Jef Van den Bergh** (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, collega's, lijn 12 is hier reeds een aantal keren aan bod geweest. Met de nieuwe dienstregeling van einde 2008 hadden wij goede hoop dat de problemen wel zo ongeveer de wereld uit zouden zijn, op hier en daar eens een incident na. Dat blijkt echter helemaal niet het geval te zijn.

Het actiecomité Lijn 12 dat einde 2007 werd opgericht naar aanleiding van de toenmalige veranderende dienstregeling is ondertussen zelfs terug in actie moeten komen en heeft, naar ik meen, ook u een schrijven overgemaakt om zijn beklag te doen over de vele knelpunten, zoals vertragingen en afschaffingen van verschillende treinen.

Ook kaartten zij de afschaffing van de rechtstreekse verbinding met Vilvoorde aan. Daarover hebben wij eerder gesproken, tijdens een commissievergadering in januari. U stelde toen terecht dat een extra stop in Vilvoorde uiteraard gevolgen zou hebben voor de snelheid tussen Antwerpen en Brussel. Daarmee viel dus wel te leven. Bovendien zei u dat onderzocht zou worden in hoeverre een betere aansluiting met lijn 26 in Mechelen zou kunnen gerealiseerd worden.

Ik kom tot de vele vertragingen en treinafschaffingen. In de maanden maart en april spraken wij toch reeds over tien minuten tot een kwartier als regel tijdens de week in de avondspits. Regelmatig waren er ook treinen die niet verder reden dan Antwerpen of Kapellen, waardoor de reizigers die noordelijker moesten rijden, niet meer ter plaatse geraakten.

In december kon men dit nog toeschrijven aan de kinderziekten van de nieuwe dienstregeling. In januari was er het barre winterweer. Ondertussen is het echter eind april, bijna mei en kunnen wij toch wel zeggen dat die excuses niet meer van tel zijn.

Er zijn al te vaak technische problemen op lijn 12 waardoor de mensen lang moeten wachten, geconfronteerd worden met overvolle treinen, te laat komen op het werk en op de koop toe nauwelijks informatie krijgen van het NMBS-personeel. Dat laatste is ook een oud zeer dat regelmatig terugkomt.

Trouwens, een opmerking daarbij, de nieuwe treinstellen zijn uitgerust met moderne communicatietechnieken, met schermen in elke treincoupé. Die schermen worden tot op heden evenwel nog steeds niet gebruikt op deze lijn.

Ik ben gisteren nog geconfronteerd geworden met de problemen inzake het treinverkeer. Ik moest op een bepaald uur in Antwerpen zijn om de 10 Miles te gaan lopen. Er werd plots omgeroepen dat de trein pas vanuit Kapellen zou vertrekken. Ik kon dus niet met de trein in Antwerpen geraken. Gelukkig ben ik er dan nog op een andere manier geraakt. Het is echter jammer dat op zulke momenten de trein

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

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

ons in de steek laat.

Eerlijkheidshalve moet ik daaraan toevoegen dat er momenteel tijdens de weekends werken aan de gang zijn. Die hebben natuurlijk ook een impact op de dienstregeling.

Mijnheer de minister, ten eerste, wat is de stand van zaken van het onderzoek naar een mogelijke verbetering van de aansluiting in Mechelen met lijn 26? U hebt in januari aangekondigd dat dit onderzocht zou worden om verbeteringen mogelijk te maken.

Ten tweede, zijn er maatregelen op til om technische problemen op lijn 12 te vermijden, zodat de treinen opnieuw stipter kunnen rijden? Moet niet stilaan worden gedacht aan structurele veranderingen bij de NMBS om tegemoet te komen aan de noden van de reiziger?

Ik heb nog een derde bijkomende vraag. Het actiecomité meldt u in maart een schrijven te hebben gericht waarop eind maart, behalve een ontvangstmelding, nog geen reactie was gekomen. Ik wou nog even peilen naar de vlothheid waarmee de communicatie ter zake verloopt.

08.02 Minister **Steven Vanackere**: Mijnheer de voorzitter, wegens de drukte van het treinverkeer op de lijn 25 Antwerpen-Brussel en de lijn 26 ringspoor rond Brussel is het onmogelijk om de dienstregeling van de betrokken treinen aan te passen, waardoor de bedoelde aansluiting zou verruimen. Momenteel is dit een niet-gegarandeerde overstap van drie minuten te Mechelen. Met de nieuwe dienstregeling van december 2009 moeten de dienstregelingen van de cityrailtreinen op de lijn 26, die rijden tot Vilvoorde en Mechelen, evenwel worden aangepast wegens geplande spoorwerken. Bij deze wijzigingen zal worden gepoogd om in Mechelen in een betere aansluiting te voorzien met de treinen die de stations op de lijn 26 bedienen.

Op uw tweede vraag wil ik u melden dat de vertragingen op lijn 12 Essen-Antwerpen niet te wijten zijn aan een specifieke oorzaak maar aan uiteenlopende problemen die hoofdzakelijk het gevolg zijn van storingen aan de infrastructuur, defecten aan het treinmaterieel en vernieuwingswerkzaamheden op de lijn 12 tussen Kalmthout en Essen, vooral in het weekend, waardoor tijdens de week in de zone van de werken met verminderde snelheid moet worden gereden. Daarnaast zijn er ook werkzaamheden op het Nederlandse net die de stiptheid van het verkeer op lijn 12 negatief beïnvloeden.

Met betrekking tot de problemen met het treinmaterieel worden ondertussen al maatregelen genomen in de vertrekstations opdat alle materieel 's morgens tijdig en in goede staat vertrekt. Uiteraard kan een technisch defect nooit worden uitgesloten. Daarbij gaat de aandacht vooral naar de nieuwe dubbeldeksrijtuigen van het type M6 en de omgebouwde locomotieven van het type 27. Het dubbeldeksmaterieel M6 is vrij nieuw en vertoont inderdaad soms nog wat kinderziekten.

Een aantal technische verbeteringen samen met meer ervaring met dit treinmaterieel moet in de toekomst leiden tot een verbeterde bedrijfszekerheid.

De locomotieven van het type 27 zijn ingrijpend omgebouwd om de

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

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

Des mesures sont déjà prises actuellement dans les gares de départ pour veiller à ce que l'ensemble du matériel ferroviaire parte en bon état le matin. Les défauts techniques ne sont hélas pas toujours à exclure. Les nouveaux trains à double étage du type M6 et les locomotives transformées du type 27, principalement, souffrent de maladies de jeunesse. La SNCB

dubbeldeksrijtuigen te kunnen trekken of duwen. Op basis van de vastgestelde tekortkomingen voert de NMBS nog een aantal verbeteringen uit aan dit materieel.

In de maand juni zal de NMBS nog enkele wijzigingen aan de dienstregeling doorvoeren, waardoor de stiptheid zal verbeteren.

Ook met betrekking tot de stiptheid van het antwoorden van vragen zal ik mij informeren, maar het is natuurlijk zo dat in de grote massa van brieven het denkbaar is dat het soms tijd vergt om dat allemaal correct te beantwoorden. Ik maak er een punt van om ervoor te zorgen dat iedereen tijdig een inhoudelijk antwoord krijgt.

procède actuellement encore à un certain nombre d'adaptations. Les améliorations techniques et la plus grande familiarisation du personnel avec ces trains devraient se traduire par une fiabilité accrue.

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

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

08.03 Jef Van den Bergh (CD&V): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw antwoord.

Ik noteer dat er eind 2009 een verbetering komt wat betreft de aansluiting met lijn 26 en dat een aantal maatregelen wordt genomen om de bedrijfszekerheid van de M6-treinen met type 27-locomotieven te verbeteren.

U zegt dat er in juni een nieuwe dienstregeling komt met mogelijk wat aanpassingen. Ik kijk ernaar uit, maar ik hoop dat dit geen ingrijpende gevolgen zal hebben wat betreft de uurregeling. De mensen zijn daaraan immers nog maar net gewend. Dat zal dan worden bekeken.

De Beneluxtrein vanuit Nederland - de Amsterdammer - zorgt volgens mij inderdaad heel regelmatig voor vertragingen. Ik zie deze regelmatig stilstaan waar bijvoorbeeld moet worden gekruist. Daarvoor zijn inderdaad ook nog maatregelen nodig.

Ik dank u alvast en volg dit verder op.

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

09 Question de M. Jean-Jacques Flahaux au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la situation inchangée dans le train CR-3756 de 6h39 au départ de Braine-le-Comte" (n° 12215)

09 Vraag van de heer Jean-Jacques Flahaux aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de ongewijzigde toestand in trein CR-3756 van 6.39 uur vanuit 's Gravenbrakel" (nr. 12215)

09.01 Jean-Jacques Flahaux (MR): Monsieur le président, monsieur le ministre, en réponse à ma question du mois de janvier 2009 au sujet du manque flagrant de places dans le train CR 3756 de 06.39 heures au départ de Braine-le-Comte, vous m'aviez répondu que le manque de voitures était dû aux conditions climatiques extrêmes que connaissait la Belgique. Je veux bien convenir que l'hiver que nous avons connu était bien plus rigoureux que ceux des dernières années. Cependant, de telles conditions ne sont pas anormales dans notre pays. Comment, dès lors, souscrire à cette

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

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

Dit probleem, dat in de eerste plaats de pendelaars in Vlaams-

explication, sauf à vouloir dire que la SNCB ne s'est pas équipée en fonction des conditions climatiques locales?

Monsieur le ministre, les conditions climatiques sauf peut-être dans certaines parties très limitées du pays, n'étaient pas terribles au point de se croire en Sibérie. Des températures de -15 à -17°C sont régulièrement rencontrées en France, notamment en Provence au plus froid de l'hiver, sans que les trains français accusent des retards ou rencontrent des problèmes d'ordre matériel. Mais soit, ne nous attardons pas sur les excuses fournies par la SNCB!

Revenons déjà au fait que je vous interroge sur le train de 06.39 heures! La SNCB répondait par votre intermédiaire, sur le train de 06.12 heures. En d'autres termes, elle ne répondait pas à ma question! Difficile de se fier, du coup, à l'argumentation concernant le taux de remplissage des trains.

En outre, pour que tout se passe pour le mieux dans le meilleur des mondes, la SNCB a décidé de donner suite à des demandes d'amélioration de son fonctionnement sur base des statistiques sur lesquelles elle communique. Soyons donc certains que le soleil va briller dans le ciel de la SNCB désormais! Pourra-t-on en dire autant pour ce qui concerne ses clients?

La personne qui m'a signalé les conditions difficiles dans lesquelles elle se rend chaque matin à son travail, - une autre personne que j'ai rencontrée au Parlement me l'a confirmé - m'a indiqué à deux reprises, notamment le 19 mars dernier que ce train était surpeuplé car il était toujours composé de deux voitures au lieu de quatre: des trains bondés à partir de Tubize, une impossibilité de se déplacer dans le train à partir de Lot pour descendre, une foire d'empoigne dont les enfants font les frais. À partir de Ruisbroek, il devient impossible de monter dans le train et d'en descendre sans risquer de tomber violemment en essayant de s'extraire de la masse compacte des passagers.

J'aimerais donc, monsieur le ministre, que l'on résolve vraiment ce problème, dont les navetteurs du Brabant flamand sont les premières victimes, à moins de sous-entendre, une fois de plus en s'appuyant sur des chiffres qui concernent un autre train, que les passagers exagèrent, pour ne pas dire plus?

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

Serait-il possible de remettre en circulation le train, déjà bien rempli, composé de quatre voitures qui desservait auparavant la ligne à cette heure?

Le quotidien invivable des gens qui partent tôt au travail et aimeraient éviter de vivre ce stress majeur chaque matin avant de commencer leurs activités, mérite une réponse plus concrète de la SNCB qu'une simple explication dont la pertinence est pour le moins discutable.

09.02 Steven Vanackere, ministre: Monsieur le président, cher collègue, il est vrai qu'en cas de panne technique ou de dégradation du matériel, certains trains sont amenés à circuler avec une composition réduite, ce qui entraîne, durant les heures de pointe, un

Brabant aangaat, moet opgelost worden.

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

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

09.02 Minister Steven Vanackere: Op 19 maart jongstleden deed zich een aantal technische problemen voor, en op 20 maart waren er

certain taux de suroccupation.

Le 19 mars dernier, des problèmes techniques se sont posés et, le 20 mars, deux fenêtres d'une des automotrices ont été brisées.

La composition prévue pour le train CityRail 3756 Braine-le-Comte, départ à 06.39 heures vers Bruxelles et Leuven est de deux automotrices doubles, donc quatre voitures, soit 304 places en deuxième classe et 56 places en première classe.

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

À partir du mois d'avril, à la suite de l'extension de son parc de matériel roulant, la SNCB sera à même de renforcer des trains confrontés à des suroccupations structurelles et d'étendre le parc de réserve afin d'éviter le déforçement ponctuel des compositions planifiées.

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

twee ruiten van een van de motorstellen gebroken.

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

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

Tegen eind dit jaar zou de situatie genormaliseerd moeten zijn.

09.03 Jean-Jacques Flahaux (MR): Monsieur le président, je remercie le ministre pour sa réponse.

Monsieur le ministre, je me réjouis du fait que vous reconnaissiez qu'il y a suroccupation lorsque seules deux voitures sont en service.

J'ai également été heureux d'apprendre qu'à partir d'avril, le nouveau matériel mis à disposition permettra d'éviter les situations évoquées. Au nom des habitants du Brabant flamand, je vous en remercie. Au fait, nous sommes en avril!

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

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

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

10 Interpellations et questions jointes de

- **M. Georges Gilkinet au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'information disponible dans les Points Poste" (n° 12279)**

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

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

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

- **M. David Lavaux au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises**

publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'enquête menée par Test-Achats auprès de La Poste" (n° 12442)

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

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

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

10 Samengevoegde interpellaties en vragen van

- de heer Georges Gilkinet aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de informatie die in de PostPunten kan worden verkregen" (nr. 12279)

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

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

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

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

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

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

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

10.01 **Georges Gilkinet** (Ecolo-Groen!): Monsieur le président, monsieur le ministre, je voudrais vous poser une question au nom de tous les usagers des Points Poste, qui vous remercient par avance pour vos réponses.

Près d'un employé sur deux des Points Poste ne connaît pas bien les produits et services de La Poste, d'après Test-Achats qui estime que la libéralisation de La Poste s'organise au détriment de la qualité du service. Ceci rejoint d'ailleurs un point de vue que j'ai déjà eu l'occasion de vous exprimer à plusieurs reprises.

Selon cette étude de Test-Achats, seuls 8 Points Poste sur 164 ont reçu une évaluation finale positive. Près d'un employé sur deux n'est pas en mesure de donner une information suffisante et les produits de La Poste sont même parfois méconnus. Il s'agit d'une évaluation externe qui doit interpellier la direction de La Poste.

Monsieur le ministre, avez-vous lu cette étude et quelles conclusions en tirez-vous? Quelle est votre propre appréciation du service rendu dans les Points Poste, notamment pour ce qui concerne la connaissance des produits postaux? Qu'est-il mis en œuvre, en termes contractuels et en termes de formation du personnel des

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

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

Points Poste pour améliorer la situation et la qualité finale?

10.02 David Lavaux (cdH): Monsieur le président, monsieur le ministre, comme mon collègue, j'ai pris connaissance de l'enquête de Test-Achats menée dans 164 Points Poste. Seuls 8 sur 164 présentent de bons résultats et 16 d'entre eux ont carrément faux sur toute la ligne!

Pratiquement la moitié des employés dans les Points Poste visités n'ont fourni qu'un service médiocre. En outre, 16 d'entre eux n'ont pas pu donner la moindre information sur des questions simples. Seul un employé sur deux a pu trouver le code postal en utilisant ses propres moyens, en l'absence d'une liste fournie par La Poste. Les produits de La Poste semblent être encore moins bien connus que par le passé.

Les résultats de l'enquête montrent que la réorganisation du marché postal s'effectue au détriment de la qualité du service. Il semble être de plus en plus clair que cette libéralisation n'est pas une bonne affaire pour le consommateur.

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

10.03 Ine Somers (Open Vld): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, Test-Aankoop stelde in oktober 2008 een onderzoek in naar de service van de PostPunten. In een meerderheid van de gevallen concludeerde de organisatie dat het resultaat negatief was. Slecht 8 van de 164 PostPunten die werden bezocht door een anonieme controleur, kregen een goede beoordeling. Aan de kant van de uitbaters van de PostPunten bereiken mij dan weer klachten over vaak veranderende procedures die niet altijd duidelijk of onvolledig worden uitgelegd.

Daarom heb ik de volgende vragen.

Wat is uw reactie, als minister, op het onderzoek en vooral op de resultaten ervan?

Heeft De Post zelf ook al laten onderzoeken wat de klantentevredenheid is met betrekking tot de PostPunten? Zo ja, wat waren de resultaten daarvan? Zijn die gelijkaardig?

Hoe worden uitbaters van PostPunten momenteel opgeleid? Zijn er ook bijscholingen voorzien?

10.04 Steven Vanackere, ministre: Monsieur le président, La Poste reconnaît qu'en ce qui concerne la qualité des Points Poste, un progrès est toujours possible. Comme moi, elle prend les critiques de Test-Achats au sérieux.

Ces trois dernières années, plus de six cents Points Poste ont été ouverts, ce qui est considérable pour une période aussi réduite.

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

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

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

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

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

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

Er zijn acht PostPunten die in de loop van 2008 en 2009 eenzijdig door De Post gesloten zijn wegens gebrekkige dienstverlening. Nu de implementatie van de PostPunten op kruissnelheid is gekomen, zal De Post zich nog extra toeleggen op de kwaliteit en de kennis van de postale diensten in de PostPunten.

La Poste fait remarquer que l'analyse de Test-Achats ne correspond pas à ses propres constats. On peut imaginer qu'il s'agit là de la différence de point de vue entre celui qui contrôle et celui qui est contrôlé. Pour ce qui concerne la fiabilité, un contrôle extérieur serait plus crédible mais il faut tenir compte d'une certaine méthodologie et je vais vous expliquer à quel sujet on est en droit de se poser quelques questions. En tout cas, selon une enquête sérieuse réalisée par La Poste, 79% des clients sont satisfaits des Points Poste.

Anderzijds is het zo dat de Post uit de enquête afleidt dat bepaalde werkmiddelen die ter beschikking worden gesteld aan de PostPunten nog onvoldoende gekend zijn.

Deze enquête leidt tot gemengde gevoelens.

Il convient de souligner que les questions posées par Test-Achats, dans le cadre de son enquête, se rapportaient notamment à des opérations inhabituelles. Elles ne sont donc pas forcément représentatives de la large majorité des opérations quotidiennement exécutées dans les Points Poste, comme l'affranchissement d'envois ordinaires, l'envoi de recommandés, l'expédition ou la réception de paquets.

M. Pareto, économiste italien du siècle précédent, observait que 80% des problèmes sévissant dans le monde sont provoqués par 20% des événements; et vice-versa. L'enquêteur se concentrant sur les 20% d'éléments moins habituels y rencontrera 80% des problèmes. Néanmoins, les usagers sont souvent satisfaits de la bonne solution apportée aux 80% d'événements restants.

La Poste est donc d'avis que les résultats de l'enquête Test-Achats ne reflètent pas tout à fait la connaissance réelle des Points Poste.

Sedert oktober 2008 werden al verschillende maatregelen genomen om de kwaliteit van de dienstverlening en de kennis van de PostPunthouders over de postale diensten te verhogen. Sedert maart 2009 kregen alle PostPunten een informatica-applicatie ter beschikking om op alle soorten vragen van de klanten te kunnen antwoorden. De Post is het ook niet eens met de stelling van Test-Aankoop dat een PostPunt geen waardig alternatief zou zijn voor een postkantoor. Klantenbehoeften en -gedragingen veranderen, klanten vragen andere contactpunten. PostPunten zijn natuurlijk geen vervanger van postkantoren, maar een aanvulling, met andere kwaliteiten, zoals langere openingsuren en een betere bereikbaarheid. PostPunten zijn trouwens ook niet het enige alternatief dat De Post aanbiedt. Verkopen en informatie verschaffen via internet of telefonisch en de zegelwinkels zijn maar enkele voorbeelden daarvan.

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

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

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

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

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

Daarnaast is er – en dat is in deze commissie al vaak aan bod gekomen – de economische leefbaarheid van het postkantorennetwerk. Het is vandaag verlieslatend en de levensvatbaarheid ervan zou zonder ingrijpen in gedrang komen.

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

J'en viens à la formation et à la connaissance des produits postaux dans les Points Poste.

Iedere medewerker in een PostPunt moet een scholing van twee volle dagen gevolgd hebben in een van de opleidingscentra van De Post en op het einde van de opleiding succesvol een test afleggen. Zo worden minimaal een twee- à drietal medewerkers per PostPunt opgeleid voor, bijvoorbeeld, een krantenwinkel tot soms meer dan 20 medewerkers per PostPunt, bijvoorbeeld in een hypermarkt.

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

Gedurende de eerste dagen van de exploitatie wordt er ook ter plaatse door De Post in een specifieke ondersteuning voorzien. Als medewerkers van het PostPunt worden vervangen of nieuwe medewerkers worden toegevoegd, is voorzien dat het PostPunt dit onmiddellijk aan De Post meldt, om hen de opleiding voorafgaand te laten volgen en hen pas enige diensten te laten verlenen in het PostPunt nadat De Post bevestigt dat de opleiding met succes gevolgd werd.

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

De Post kan steeds in bijscholing van de medewerkers van het PostPunt voorzien, indien dat nodig zou zijn voor de voortdurende correcte uitvoering van de dienst, bijvoorbeeld een opleiding voor eventuele nieuwe producten. In zo'n geval verbindt het PostPunt zich ertoe de medewerkers deze bijkomende opleiding zo snel mogelijk te laten volgen.

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

Ten slotte wil ik nog benadrukken dat De Post op elk moment controles kan uitvoeren, ook met technieken als mysteryshopping, naar de uitvoering van de verplichtingen van het PostPunt en, meer bepaald, het uitsluitend gebruik van medewerkers die aan de in de overeenkomst beschreven voorwaarden voldoen.

Ik wens nogmaals te benadrukken dat deze vragen voor mij en voor De Post hoe dan ook een bron van reflectie zijn. Men neemt de zoektocht naar een betere kwaliteit wel degelijk au sérieux. Ik wens met mijn commentaren helemaal niet de indruk te wekken dat ik alles relativeer, maar ik vind het heel belangrijk dat men aandacht heeft voor de vaststelling dat de enquête van Test-Aankoop heel sterk gebaseerd was op een aantal minder gebruikelijke oefeningen. Men kan echter zeggen dat een perfecte dienstverlening veronderstelt dat men ook voor die minder gebruikelijke operaties een prima dienstverlening moet kunnen leveren.

10.05 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!): Monsieur le ministre, merci pour cette réponse. Ce n'est pas la première fois que j'ai l'impression que La Poste surévalue la qualité de son service ou le niveau de satisfaction de ses travailleurs, d'où l'intérêt d'une évaluation extérieure, par exemple par Test-Achats. Les Points Poste génèrent de multiples questions: il y a les Points Poste qui n'ouvrent pas quand des bureaux ferment – et il y a beaucoup trop de ces cas –, il y a les Points Poste qui ouvrent pour fermer presque aussitôt, ce qui provoque dans certains quartiers ou villages l'absence totale de

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

service postal et enfin, il y a la qualité du service postal rendu. Il s'agit peut-être d'opérations extraordinaires mais qui sont utiles pour les personnes se rendant au bureau de poste, sinon leur possibilité ne serait pas offerte par La Poste.

Il y a encore la question de la déontologie: quand on va chercher un recommandé, cela doit se dérouler de manière discrète car il ne s'agit pas toujours de nouvelles très agréables. La Poste doit viser cent pour cent de qualité de service, comme vous l'avez conclu. Par conséquent, ce signal doit connaître des suites. Il y a déjà les formations initiales des travailleurs; on sait aussi qu'il y a une rotation élevée des travailleurs dans les Points Poste, davantage que dans les bureaux de poste "historiques", quand il s'agit de supermarchés ou de librairies. Je vous invite à être attentif avec La Poste à cette question.

10.06 David Lavaux (cdH): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse. Ce qui m'inquiète dans cette réponse, c'est que la réaction de La Poste à la mauvaise qualité des Points Poste est de les fermer; vous avez parlé de huit Points Poste fermés pour manque de qualité. C'est plutôt interpellant. Cette façon de faire est dangereuse: ces Points Poste sont venus se substituer à des bureaux de poste traditionnels et le fait de les fermer va poser de sérieux problèmes. Je ne manquerai pas de vous interroger à nouveau sur ces fermetures de Points Poste.

10.07 Ine Somers (Open Vld): Mijnheer de minister, ik dank u voor het uitgebreide antwoord maar wil toch nog even benadrukken dat het opvolgen van de klantentevredenheid inzake die PostPunten wel zeer belangrijk is. Het is eigenlijk een nieuwe manier van werken. Men wil een aantal postkantoren vervangen door de PostPunten. Om dit aanvaardingsproces te krijgen en een mentaliteitsverandering goed mogelijk te maken zodat men gewoon geraakt aan het werken met deze PostPunten, is de klantentevredenheid zowel van de klanten zelf, als van de mensen die de PostPunten uitbaten, ook zeer belangrijk. Een permanente opvolging van De Post naar die klantentevredenheid en daar waar mogelijk de nodige ondersteuning zijn zeer belangrijk om die verdere uitbouw tot een goed einde te brengen.

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

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

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

11.01 Ine Somers (Open Vld): Mijnheer de voorzitter, Select Post verstuurde de voorbije weken naar menig Belgisch gezin een enquête met een vrij persoonlijke vragenlijst. Indien de mensen niet onmiddellijk deze vragenlijst beantwoordden, kregen zij na een tijdje eenzelfde vragenlijst nogmaals toegestuurd.

Ik geef enkele voorbeelden uit deze enquête: "Zou u interesse hebben in een wagen van een Japans of Koreaans merk? Hebt u lopende kredieten? Wenst u uw kredieten samen te voegen om zo uw maandelijkse aflossing te verminderen?" en dergelijke meer. Daarom heb ik volgende vragen voor u.

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

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

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

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

Quel est l'intérêt de cette enquête?

Wat is het nut van deze enquête? Zullen de resultaten enkel gebruikt worden door Select Post of zullen ook haar klanten gebruik kunnen maken van deze informatie? Worden de vragen bepaald door de huidige klanten van Select Post, of toch mee bepaald door hen? Is het kennen van deze zeer persoonlijke informatie essentieel voor het functioneren van Select Post?

11.02 Minister **Steven Vanackere**: Ik moet bij de aanvang van mijn antwoord toch nog even benadrukken dat via de wet noch via het beheerscontract het voorwerp van uw vraag eigenlijk binnen mijn politieke actieradius komt. Ik vind het belangrijk dat te signaleren, omdat ik denk dat we in de commissie voor de Infrastructuur zoveel mogelijk aan politiek moeten proberen te doen. Ik heb wel informatie ingewonnen en wil u met genoeg informeren.

Wat is het nut van de enquête? Het eerste objectief van Select Post is dat de consument zelf kan beïnvloeden welke soort van commerciële post hij meer zal ontvangen en welke soort minder. Voor De Post zelf moet Select Post mee helpen om haar doelstellingen te behalen door kwaliteitsvolle diensten aan te bieden aan adverteerders die direct mail gebruiken.

De Post verstrekt de informatie die de consument via Select Post bezorgd heeft enkel in twee gevallen. Ten eerste aan organisaties die klant zijn van Select Post en die producten en diensten verkopen of aanbieden waarvan de consument aangegeven heeft dat ze hem interesseren. Daarbij respecteert De Post zorgvuldig waarvoor de consument precies belangstelling heeft. Ten tweede wordt die informatie ook verstrekt aan organisaties die klant zijn van Select Post en die producten en diensten verkopen of aanbieden uit de categorieën waarin de consument niet geïnteresseerd is. Deze organisaties krijgen de adresgegevens met de bedoeling om de consument van hun lijsten te kunnen schrappen.

De vragen die worden gesteld, worden bepaald in functie van de doelstellingen van Select Post opdat de consument meer het type boodschappen zou kunnen ontvangen die hij echt wil.

De Select Postvragenlijst geeft zijn klanten ook de mogelijkheid om een gesponsorde vraag te stellen, dat is een vraag die de adverteerder zelf stelt. Deze informatie is inderdaad belangrijk want de vragen die Select Post in zijn vragenlijst opneemt laten toe een link te vinden tussen enerzijds de verwachtingen en de wensen van de consument en anderzijds de behoeften van bedrijven die willen inspelen op deze verwachtingen en wensen. Het is natuurlijk de consument zelf die beslist of hij de vragenlijst beantwoordt.

Ik voeg hier nog een persoonlijke commentaar aan toe. Het zou mij zelf wel intrigeren of uit de antwoorden van de enquête zou blijken dat men helemaal geen commerciële informatie wenst te krijgen. Ik vermoed dat zulks overeenstemt met die fantastische sticker die men op zijn postbus kan kleven. Om ecologische redenen lijkt het mij verstandig, ook voor zij die aan direct mail doen, om de boodschappen te gidsen en te beperken tot diegenen die het ook echt willen lezen.

11.03 **Ine Somers** (Open Vld): Mijnheer de minister, ik dank u voor

Les résultats sont-ils exploités uniquement par Select Post ou également par ses clients? Qui a rédigé le questionnaire? Select Post a-t-il vraiment besoin dans le cadre de son fonctionnement de ces informations personnelles?

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

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

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

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

Il appartient au consommateur de décider ou non de compléter la liste. Je m'interroge sur la possibilité pour les consommateurs de signaler, en répondant au questionnaire, leur volonté de ne recevoir aucune information commerciale. Pour des raisons écologiques, il me semble opportun que les entreprises limitent leur Mail Direct aux personnes que cela intéresse vraiment.

uw uitvoerig antwoord, temeer omdat deze materie niet tot uw directe bevoegdheden behoort.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

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

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

12.01 Joseph George (cdH): Monsieur le ministre, la crise économique que nous avons connue il y a deux ans, c'est-à-dire le renchérissement des produits pétroliers, a incité plusieurs de nos concitoyens à changer de comportement, notamment en se tournant vers les transports publics. Il faut aussi citer des réflexes citoyens en réaction aux questions de réchauffement climatique. Je dois encore mentionner les encombrements chaque matin à l'entrée de Bruxelles. Toutes ces raisons font que les gares sont prises d'assaut le matin. Les parkings sont cependant trop exigus. À Gembloux, un immense parking a été conçu. Depuis, la gare de Gembloux connaît un large succès.

Le parking de Waremme n'est pas installé tout près de la gare. Il est bien souvent rempli, si bien qu'il devient difficile à de nombreux usagers d'emprunter les transports en commun, ce qui leur est pourtant recommandé.

Avez-vous un projet d'extension pour Waremme? Êtes-vous satisfait de la situation actuelle?

Je vous remercie d'avance pour votre réponse.

12.02 Steven Vanackere, ministre: Monsieur le député, je vous confirme avec plaisir que l'extension du parking sur l'ancienne cour à marchandises de la gare de Waremme est en cours d'étude au sein de la SNCB Holding. Ce nouveau parking aura une capacité de 150 places au total. La demande de permis d'urbanisme doit être introduite prochainement. La réalisation des travaux est prévue pour l'an 2012. La capacité totale du parking voitures en gare de Waremme passera de 49 à 150 places. Soit une augmentation de 101 places, une capacité triplée.

12.03 Joseph George (cdH): Pour la gare de Huy, l'autre gare?

12.04 Steven Vanackere, ministre: Là, un projet de construction d'un parking à étages est prévu sur l'ancienne cour à marchandises de la gare de Huy. Ce nouveau parking aura une capacité de 400 places. Le permis d'urbanisme a été accordé et le cahier des charges est en cours de rédaction. Le début des travaux est prévu en 2010 et la mise en service en 2011.

Un autre projet d'extension concerne l'ancien site de l'auto-école situé

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

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

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

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

12.04 Minister Steven Vanackere: Voor het station van Hoei zijn er plannen voor de aanleg van 400 parkeerplaatsen. De stedenbouwkundige vergunning werd al uitgereikt. De werken zullen in 2010 van start gaan, en de parking zal in 2011 in gebruik

devant la gare de bus, un terrain acheté par la SNCB Holding, avec la création de 100 places. La réalisation de ces travaux est prévue dans le courant du premier semestre 2009.

Dat is nu. Wij zijn dus goed bezig.

Je n'ai pas vérifié sur place, mais la réalisation de ces travaux est prévue pour le courant du premier semestre 2009. Par conséquent, la capacité totale des parkings pour voitures en gare de Huy passera de 282 places actuellement à 657 places en tenant compte d'une perte de 125 places due aux aménagements des parkings existants et liée à la création des deux nouveaux parkings, l'un à étages et l'autre sur l'ancien site de l'auto-école.

kunnen worden genomen. Een ander project voor 100 bijkomende parkeerplaatsen op de vroegere site van de autorischool zou in de loop van het eerste semester van 2009 worden gerealiseerd.

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

12.05 Joseph George (cdH): Monsieur le président, monsieur le ministre, je vous remercie. Puisque c'est pour le premier semestre, nous vous y inviterons cordialement.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

13 Questions jointes de

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

- **M. Georges Gilkinet** au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le retrait des rails de la ligne 163 Bastogne-Nord - Libramont" (n° 12646)

13 Samengevoegde vragen van

- de heer **Josy Arens** aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de toekomst van de lijn 163 Libramont-Bastogne-Gouvy" (nr. 12334)

- de heer **Georges Gilkinet** aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het opbreken van lijn 163 Bastenaken-Noord - Libramont" (nr. 12646)

13.01 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!): Monsieur le ministre, la province de Luxembourg est souvent, en termes de mobilité du moins, victime de ses grands espaces. En effet, les déplacements de la vie quotidienne sont souvent plus longs qu'ailleurs.

Le réseau de transport en commun doit aussi être conçu de façon à garantir un accès au plus grand nombre.

La ligne 163 Bastogne Nord-Libramont est actuellement desservie par un bus de la SNCB alors que la zone de Bastogne compte plusieurs zones d'activité économique, des écoles et, comme partout, des étudiants qui doivent rejoindre leur campus.

La desserte en transport en commun reste donc plutôt faible et risque même de ne plus évoluer étant donné que le conseil d'administration d'Infrabel aurait décidé récemment de retirer les rails de cette ligne, donnant un précieux argument à ceux qui voudraient voir cette ligne transformée et limitée à un RAVeL, une voie pour cyclistes. Loin de vouloir empêcher le développement du vélo touristique qui est fort agréable, je m'interroge sur la sous-utilisation de l'infrastructure de cette ligne et sur l'idée d'une fermeture à l'avenir consécutive à ce choix.

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

Waarom heeft de raad van bestuur van Infrabel beslist om de sporen op te breken? Welke toekomstplannen heeft Infrabel nog met die lijn? Behoort een heropening tot de mogelijkheden? Onder welke voorwaarden? Werd

Monsieur le ministre, pouvez-vous me dire quelles raisons ont mené le conseil d'administration d'Infrabel à décider de supprimer les rails?

Quelles sont les intentions d'Infrabel quant à l'avenir de cette ligne? Une réouverture est-elle possible? Selon quelles conditions?

La piste du train light ou train-tram a-t-elle déjà été explorée? Cette piste permettrait-elle de maintenir une infrastructure utilisable pour le transport des marchandises?

13.02 Steven Vanackere, ministre: Monsieur Gilkinet, cette ligne a été fermée à la circulation en mai 1993, date à laquelle la SNCB a confié aux TEC l'exploitation du service par bus. Quelle que soit la future utilisation de l'assiette de la ligne, et au vu de l'état de l'infrastructure, un démontage des voies s'imposait.

Les bourgmestres de Libramont-Chevigny et de Vaux-sur-Sûre ont écrit à Infrabel pour appuyer ce démontage en vue de créer un RAVeL. Aucun budget n'est effectivement prévu pour la réouverture de la ligne, puisque l'opérateur SNCB n'a pas exprimé le souhait d'exploiter cette ligne avec du matériel ferroviaire. Conformément à l'article 90 du contrat de gestion entre l'État et Infrabel, l'autorisation de démontage de la ligne 163 entre Libramont et Bastogne-Sud a été accordée le 27 février 2009 par mon collègue chargé de la Mobilité et moi-même. Le démontage des voies est prévu pour la fin de l'année, après que les services de l'infrastructure auront dressé un inventaire des matériaux à récupérer et qu'un cahier des charges aura été rédigé pour la vente des matériaux restant comme mitrailles.

Quelles sont les intentions d'Infrabel quant à l'avenir de cette ligne? En cas de demande d'un opérateur, Infrabel peut toujours la reconstruire, puisqu'il est tenu d'en garder l'assiette intacte. Ceci permet la sauvegarde des intérêts économiques de la Province de Luxembourg.

Finalement, s'agissant de la piste "light train", dans le cadre de l'article 43 du contrat de gestion entre l'État et la SNCB, l'article 49 du contrat de gestion entre l'État et la SNCB-Holding et de l'article 59 du contrat de gestion entre l'État et Infrabel, une étude de marché doit être réalisée pour examiner l'application possible du "light train" sur l'infrastructure existante, sur l'éventuelle nouvelle infrastructure ainsi qu'en trafic mixte. Pour cette étude de marché, la ligne 163 reliant Bastogne-Nord à Libramont n'a pas été retenue en raison du potentiel de voyageurs des communes traversées plutôt limité.

de la possibilité d'une lightrail al
onderzoekt? Als er een
lightrailverbinding tot stand wordt
gebracht, zou er dan een
infrastructure behouden kunnen
blijven die voor goederenvervoer
gebruikt kan worden?

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

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

Indien er een verzoek zou komen van een operator, kan Infrabel de lijn altijd opnieuw aanleggen, aangezien de infrastructurebeheerder verplicht is de bedding intact te houden. In het kader van de beheerscontracten moet er een marktstudie worden uitgevoerd om na te gaan of een lightrailverbinding mogelijk is met gebruikmaking van de bestaande infrastructure, van de eventuele nieuwe infrastructure en met gemengd verkeer. Lijn 163 komt daarvoor echter niet in aanmerking, omdat het potentiële aantal reizigers eerder beperkt is.

13.03 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!): Monsieur le ministre, je prends acte de votre réponse. Certes, cette zone n'est pas la plus densément peuplée. Ce n'est cependant pas une raison pour l'oublier systématiquement des transports en commun par rail, comme pour la ligne Dinant-Givet. Ce qui me semble important, c'est de ne pas poser des choix irréversibles. Ce n'est pas parce qu'on démonte des rails pour les revendre aux mitrilles que l'on s'empêche de rouvrir cette ligne, le cas échéant. Il me semble donc important de préserver l'assiette pour le jour où davantage de moyens publics seront disponibles pour le rail et lorsque cela se justifiera en termes de rentabilité de l'investissement, même si on sait qu'en la matière, il ne faut pas toujours viser l'équilibre financier ou le bénéfice. En effet, il est question de service public. Et ce service ne rime pas toujours avec équilibre financier!

13.03 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!): Die regio is weliswaar niet de meest dichtbevolkte, maar dat is geen reden om ze stelselmatig over het hoofd te zien.

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

13.04 Steven Vanackere, ministre: Monsieur Gilkinet, comme souvent, vous avez raison, mais vous ne dites pas tout! Bien entendu, en matière de transports en commun, la rentabilité doit souvent être comblée par l'intervention du contribuable. Peu de transports en commun sont en soi rentables. C'est exact! Toutefois, en ce qui concerne les choix à opérer entre une ligne de bus, un lightrail, etc., l'autorité publique a le devoir d'examiner la façon dont les deniers du contribuable seront affectés. Si, malgré la dimension de la demande, ce n'est pas le train qui présente la meilleure solution, mais un autre moyen de transport, soyez assuré que l'intervention du contribuable sera superflue pour "rentabiliser" ou rendre possible cette solution! Mais opter pour des modes dits "hards" pour des publics trop restreints, ne constitue pas la meilleure façon d'affecter les deniers publics.

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

13.05 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!): Je n'ai pas dit le contraire. Je crois que chaque cas doit être utilisé étant entendu que le train, du point de vue de la sécurité, de la mobilité et de la pollution, a un net avantage sur d'autres moyens de transport en commun. Il faut se donner des priorités. Je ne pense pas avoir dit le contraire.

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

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

14 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Ine Somers aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de vraag voor een staatsgarantie van de NMBS" (nr. 12366)

- de heer Georges Gilkinet aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de toekenning van een staatswaarborg voor alternatieve financieringsoperaties van de NMBS-Holding" (nr. 12389)

14 Questions jointes de

- Mme Ine Somers au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la demande d'une garantie d'État par la SNCB" (n° 12366)

- M. Georges Gilkinet au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises

publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'octroi d'une garantie de l'État à des opérations de financement alternatives de la SNCB-Holding" (n° 12389)

14.01 Ine Somers (Open Vld): Mijnheer de minister, de NMBS vraagt een staatsgarantie voor twee sale and lease backcontracten. Voor verschillende soortgelijke contracten was NMBS Holding reeds in staat om bij financiële instellingen aan de eis van een depositogarantie te voldoen. Voor deze twee sale and lease backcontracten echter niet. Daarom heb ik de volgende vragen aan u.

Kunt u bevestigen dat NMBS Holding om een staatsgarantie heeft gevraagd? Zo ja, voor welk bedrag? En waarom kon de NMBS voor deze twee contracten niet terecht bij andere financiële instellingen?

14.02 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!): Monsieur le ministre, le Conseil des ministres a décidé le vendredi 27 mars d'octroyer une garantie d'État à la SNCB Holding pour des opérations de financement alternatif.

Cela concerne deux contrats avec AIG pour des transactions sur le matériel roulant jusque 2029 et 2031.

Monsieur le ministre, pouvez-vous me dire pour quelles raisons la SNCB Holding a décidé de recourir à une nouvelle opération de "sale and lease back"?

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

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

Président: David Lavaux
Voorzitter: David Lavaux

14.03 Minister Steven Vanackere: Ik bevestig inderdaad dat de NMBS Holding om een staatswaarborg heeft gevraagd. De Ministerraad van 27 maart 2009 heeft beslist om de Holding een staatswaarborg toe te kennen voor alternatieve financiële verrichtingen. Het te waarborgen bedrag varieert van jaar tot jaar en vertegenwoordigt de nominale waarde van de belegging in het product AIG. Het bedraagt 61 miljoen US dollar in 2009 en het loopt jaarlijks op tot een maximum van 163 miljoen US dollar in 2028.

In verband met de zeer duidelijke vraag waarom men voor deze twee contracten niet terecht kon bij een financiële instelling, moet ik u melden dat ingevolge de kredietcrisis het niet mogelijk was om een financiële instelling te vinden met een voldoende hoge rating die een dergelijke waarborg tegen aanvaardbare voorwaarden wou afleveren. In de praktijk was er op dat ogenblik geen normaal functionerende markt voor dit soort waarborgen. Bovendien mag men in dit verband niet uit het oog verliezen dat een financiële instelling die enkele maanden geleden nog een excellente rating genoot zeer snel een belangrijke daling van haar rating kan krijgen indien ze belangrijke voorzieningen en/of verliezen zou bekendmaken. De NMBS Holding zou dan genoodzaakt worden om opnieuw een garantie te zoeken bij een andere financiële instelling met een voldoende hoge rating. Dat zal nog wat duidelijker worden als ik op de vragen van de heer

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

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

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

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

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

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

En raison de la crise des crédits, il n'a pas été possible de trouver une institution financière disposant d'un rating suffisamment élevé et prête à fournir une telle garantie à des conditions acceptables. Par

Gilkinet inga over de reden waarom men historisch met die operatie is begonnen.

De 1988 à 2003, l'ancienne SNCB a été amenée à conclure des transactions de financement alternatif aux États-Unis. Un certain nombre de ces transactions ont été conclues avec la garantie de l'État. Les transactions concernées ont été conclues principalement dans le but de pouvoir bénéficier des avantages fiscaux américains qu'elles procuraient aux contreparties étrangères. Ces avantages se sont traduits pour l'ancienne SNCB par une entrée de trésorerie immédiate, un "net present value" renforçant les fonds propres. Et, compte tenu des règles comptables en vigueur pour l'ancienne SNCB, par une amélioration du résultat comptable.

Il convient de rappeler que les opérations dont il est question ont été conclues en 2001 et en 2003. Elles courent respectivement jusqu'en 2029 et 2031. Pour les transactions concernées, le montant de la vente s'élevait à 363,998 millions de dollars. La SNCB s'engageait immédiatement dans un contrat de location d'une durée de 30 ans avec l'investisseur avec option d'achat en fin de contrat.

Afin de garantir ces obligations à long terme vis-à-vis des investisseurs et sur demande explicite de ceux-ci, la SNCB utilisait une partie importante des produits de la cession pour conclure, avec des institutions financières tierces spécialisées - ces dernières étaient considérées comme très solides en 2001 et 2003, avec un rating triple A -, des contrats par lesquels ces institutions reprennent les obligations de paiement de la SNCB aux investisseurs.

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

La différence entre les deux montants, ordre de grandeur 364 et 342 millions, est le bénéfice encaissé par l'ancienne SNCB. Suite à la dégradation de la notation, le rating de AIG, la garantie de l'État belge a été demandée. Cette dernière n'est demandée que pour la partie placée auprès de l'institution AIG.

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

ailleurs, il ne faut pas perdre de vue le fait qu'une institution financière est susceptible de subir très rapidement une baisse importante de son rating. Dans pareil cas, la SNCB-Holding serait contrainte de chercher une garantie auprès d'une autre institution financière disposant d'un rating suffisamment élevé.

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

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

De NMBS heeft een groot deel van de opbrengst van de overdracht aangewend om contracten met andere gespecialiseerde financiële instellingen te sluiten, waarbij die instellingen de betalingsverplichtingen van de NMBS ten aanzien van de investeerders overnamen.

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

Nadat de rating van AIG verlaagd werd, werd de Belgische Staat verzocht garant te staan voor het gedeelte dat belegd was bij AIG. Als AIG in gebreke blijft voor die twee transacties, moet de NMBS-Holding de aan de investeerder verschuldigde bedragen zelf betalen. Pas wanneer de NMBS-Holding in gebreke blijft, zou de Belgische staatswaarborg geactiveerd worden.

14.04 Ine Somers (Open Vld): Mijnheer de minister, voor de meeste contracten zijn er wel oplossingen gevonden, enkel voor die twee niet. Is het bedrag een factor of zijn er hogere risico's aan verbonden waardoor er bij andere instellingen geen garantie werd gevonden?

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

14.05 Minister Steven Vanackere: Ik tracht het nog eens in mensentaal uit te drukken met dat risico dat ik technisch minder accuraat ben.

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

De sale and lease backoperaties zijn van nature niet risicovol. Zij zijn gebaseerd op een Amerikaanse fiscale regeling die er in essentie op gericht was om de export van Amerikaanse vliegtuigbouw te ondersteunen. Dat vertel ik u erbij voor 'la petite histoire'. Volgens het gelijkheidsprincipe dat geldt voor elke Amerikaanse belastingplichtige zag men een manier om grote investeringsprojecten deels te laten genieten van een Amerikaans fiscaal voordeel voor investeerders genoten, door bijvoorbeeld in Europa middelen te voorzien voor Europese investeringen, op een risicovrije manier van fiscale voordelen die ze in een sfeer van fair play deelden met investeerders in Europa. Dit is geen verhaal van risicoverdeling. Als wederdienst verlangde men dat de vastgezette middelen werden gegarandeerd door een AAA financiële instelling. Vermits de financiële crisis zogoed als alle AAA's heeft geëlimineerd, kwam NMBS Holding contractueel in gebreke op het punt over een AAA te beschikken. In deze kwam de overheid tussen. Ter vergelijking, de oplossing om op de financiële markt te zoeken naar een financiële instelling die een engagement AAA wenst over te nemen is deze dagen weinig succesvol in een opgedroogde markt. Het lijkt mij dan logisch dat men dan beroep doet op datgene waar ook de NMBS in vele andere gevallen beroep op doet: de staatswaarborg. Dat is de meest eenvoudige werkwijze om dat contract op een nette manier te laten voortgaan.

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

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

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

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

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

15.01 **Georges Gilkinet** (Ecolo-Groen!): Monsieur le président, monsieur le ministre, l'accessibilité des bureaux de poste pour les personnes à mobilité réduite a fait l'objet d'un audit lancé en septembre 2008 par votre prédécesseur.

La réalisation était prévue pour début 2009. Les résultats étaient attendus à la fin du premier trimestre 2009, en tout cas à en croire votre réponse à l'une de mes collègues.

Si je regrette que les Points Poste ne soient pas inclus dans cet audit, je m'intéresse cependant aux résultats qui se dégagent d'une nécessaire première étape, à savoir le diagnostic.

Monsieur le ministre, pouvez-vous me dire quel est l'opérateur qui a été retenu pour réaliser cette étude à l'issue du marché public? Combien de bureaux de poste ont-ils été analysés dans le cadre de cet audit? Combien de bureaux répondent à la législation en matière d'accessibilité dans chacune des trois Régions? En matière d'infrastructure, quelles sont les suites qui sont envisagées sur base de cet audit? Des travaux seront-ils menés dans le cadre du plan à 5 ans de La Poste jusqu'en 2011? Quand? Dans combien de bureaux de poste? Comment les priorités d'investissement seront-elles déterminées pour rendre les bureaux conformes à la législation? Les associations représentatives des personnes à mobilité réduite seront-elles associées à la détermination des priorités quant aux travaux à entreprendre?

En matière de réflexion générale sur l'accessibilité, il n'est question que de l'accessibilité dans la salle publique du bureau de poste. Est-il envisagé d'élargir les critères pris en compte, par exemple, la présence de sanitaires adaptés, d'un guichet à hauteur adapté ou d'autres critères proposés par des associations représentatives des personnes à mobilité réduite?

15.01 **Georges Gilkinet** (Ecolo-Groen!): De toegankelijkheid van de postkantoren voor de personen met beperkte mobiliteit werd onderzocht in het kader van een audit waartoe uw voorganger in september 2008 opdracht heeft gegeven.

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

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

15.02 Steven Vanackere, ministre: Monsieur le député, c'est la société RELab à 1180 Bruxelles qui a réalisé l'audit. Cette société a analysé 665 bureaux. Pour se conformer à son contrat de gestion, La Poste considère que ses bureaux sont facilement accessibles lorsqu'il n'y a aucune différence de hauteur entre la rue et l'espace public du bureau ou que cette différence de hauteur est limitée à une seule marche de maximum 6 cm. L'audit a conclu que c'est le cas pour 62% des bureaux actuellement.

Au cours de cet audit, il a également été examiné dans quelle mesure les bureaux de La Poste satisfont à la réglementation régionale, qui est aujourd'hui imposée au projet de nouvelles constructions ou à des projets de rénovation lourde. L'audit fait apparaître que 14% de l'ensemble des bureaux, c'est-à-dire des nouvelles et anciennes constructions prises dans leur totalité, répondent déjà à cette norme. Ce pourcentage est évidemment lié au nombre limité de projets de nouvelles constructions de bureaux de poste durant les années écoulées ainsi que de projets de rénovation profonde. Dans les nouvelles constructions, les obligations réglementaires sont, bien entendu, respectées.

La Poste doit relever un défi important pour adapter ses bureaux à l'avenir. Ainsi, un nombre important de bureaux de La Poste sont soumis à un certain nombre de limitations dues aux différents statuts qu'ils revêtent (loués, classés, etc.). De plus, certaines adaptations sont techniquement impossibles à réaliser ou le permis d'urbanisme pour réaliser ces adaptations en matière de mobilité est refusé.

Néanmoins, La Poste s'engage à prévoir un accès aisé aux personnes moins valides dans 90% de ses points de vente et ce, d'ici fin 2011. Donc, les 62% devraient pouvoir se transformer en 90%.

Lorsque La Poste réalise un projet de construction nouvelle d'un bureau, elle applique, bien entendu, la réglementation en vigueur.

En ce qui concerne votre quatrième question, les priorités seront déterminées en fonction du calendrier et d'autres travaux d'infrastructure à réaliser dans les bâtiments concernés. Les associations représentatives des personnes à mobilité réduite (PMR) ont été associées à la définition du cahier des charges de l'audit. Il n'est, par contre, pas prévu d'associer les associations représentatives des PMR à la détermination du calendrier des travaux à entreprendre. Je pense toutefois que des critères à ce sujet pourraient être précisés dans le prochain contrat de gestion.

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

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

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

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

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

De prioriteiten worden vastgelegd in functie van het tijdschema en de eventuele andere infrastructuurwerken die in de betrokken gebouwen moeten worden uitgevoerd. De representatieve verenigingen van de minder mobiele personen hadden inspraak bij het opstellen van het bestek van de audit, maar ze worden niet betrokken bij het

vastleggen van het tijdpad voor de geplande werken. Ik ben niettemin van oordeel dat er in dat verband criteria zouden kunnen worden vastgelegd in het beheerscontract.

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

15.03 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!): Monsieur le ministre, suite à votre réponse, je reste inquiet quant à l'accessibilité des bureaux de poste. Les critères d'accessibilité retenus par La Poste sont, vous en conviendrez, minimalistes. Seuls 62% des bureaux y répondent. Or, je pense que les critères légaux actuels sont beaucoup plus élevés. De même, je regrette et je l'ai déjà dit à Mme Vervotte en son temps que, dans les critères de choix des Points Poste, on n'ait pas retenu celui de l'accessibilité. Les associations des personnes à mobilité réduite s'inquiètent régulièrement de cet inconvénient.

Je vous encourage à inscrire dans les prochains contrats de gestion, un effort plus important qu'il ne l'est actuellement. Même si on peut souligner positivement cette démarche diagnostique, je pense qu'il y a encore du chemin à réaliser en vue d'une accessibilité totale des bureaux de poste.

En conclusion, je vous rappelle que les personnes concernées par cette accessibilité ne sont pas seulement celles en chaise roulante mais aussi des mamans avec landaus, des personnes accidentées ou des personnes âgées. Toutes ces personnes présentent des difficultés de mobilité.

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

16 Samengevoegde vragen van

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

- mevrouw Ine Somers aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de campagne van Infrabel" (nr. 12708)

16 Questions jointes de

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

- Mme Ine Somers au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la campagne d'Infrabel" (n° 12708)

16.01 Ine Somers (Open Vld): Mijnheer de voorzitter, Infrabel heeft een campagne gelanceerd om het aantal ongelukken bij de overwegen te doen dalen. Hiervoor werd gekozen voor erg

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

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

16.01 Ine Somers (Open Vld): Infrabel mène une campagne ayant pour objectif de réduire les

schokkende tv-spots en affiches.

Iedereen beseft dat het noodzakelijk is om de mensen goed in te lichten rond de risico's die er bij overwegen bestaan, maar toch moeten wij ons ook afvragen of die beelden niet enorm belastend zijn voor mensen die reeds familieleden hebben verloren bij ongevallen bij een overweg.

Daarom heb ik volgende vragen.

Waarom heeft Infrabel geopteerd voor een dergelijke schokkende campagne?

Is er rekening gehouden met de gevoeligheden van de nabestaanden? Zo ja, werden deze bijvoorbeeld voorafgaand geïnformeerd over deze mogelijke campagne?

Zijn er klachten bekend bij de minister rond deze campagne?

16.02 Minister **Steven Vanackere**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Somers, u weet dat er ieder jaar heel wat dodelijke slachtoffers op de spoorwegen vallen. In België gebeurden er in 2008 70 ongevallen op de sporen, waarvan 28 met dodelijke afloop.

Het betreft hier enkel ongevallen die niet als zelfdoding werden gecatalogeerd, maar die te wijten zijn aan het oversteken van overwegen of sporen.

Gemiddeld gebeurt er dus elke twee weken een dodelijk ongeval op de spoorwegen, vaak omdat het gevaar van de aankomende trein wordt onderschat.

Om het aantal tragische ongevallen terug te schroeven, heeft Infrabel besloten een nationale sensibiliseringscampagne te lanceren. Het doel is een bewustwordingsproces op gang te brengen, door duidelijk op de mogelijke gevaren van het treinverkeer te wijzen.

Volgens een recente studie onderschat de helft van de ondervraagden het gevaar van een aankomende trein. De remafstand wordt onderschat. De ondervraagden zijn ervan overtuigd dat een trein van heel ver hoorbaar is. Tien procent meent zelfs dat het niet gevaarlijk is om in de stations op de sporen te lopen.

Om het gedrag van de betrokkenen te doen veranderen, heeft Infrabel een campagne uitgewerkt die via een realistische tv-spot onverbloemd de risico's toont die bij het onveilig oversteken van de sporen kunnen worden gelopen. Om de boodschap van de genoemde campagne op de plaats van het gevaar zelf versterkt over te brengen, wordt de campagne ook door een reeks affiches in de stations en door de verspreiding van een brochure met meer uitleg ondersteund.

De boodschap is de volgende: zet een voet op de sporen en kijk de dood in de ogen. Ook wordt de volgende, eenvoudige oplossing geboden: om dergelijke ongevallen te voorkomen, steek gewoon de sporen niet over.

Vooraleer de campagne in kwestie werd gelanceerd, heeft ze even proefgedraaid en werden de informatiedragers aan een aantal

accidents aux passages à niveau. Pour ce faire, on a choisi d'utiliser des images-chocs. Pourquoi? A-t-il été tenu compte de la sensibilité des proches de victimes de pareils accidents? Le ministre a-t-il déjà reçu des plaintes à propos de cette campagne?

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

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

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

mensen voorgelegd. De ondervraagden erkennen inderdaad een zeker schokeffect. Zij waren het echter unaniem eens over het belang van de boodschap.

Enkele reacties die bij het proefdraaien werden bijeengesprokkeld zijn de volgende. De ondervraagden vinden de boodschap duidelijk en realistisch. De verantwoordelijkheid komt duidelijk op de voorgrond. Het is een realistisch beeld. Zij vinden het hoog tijd dat een dergelijke campagne er komt. Dergelijke ongevallen gebeuren immers ieder jaar opnieuw.

Infrabel is zich bewust van het feit dat bepaalde personen zich aangesproken kunnen voelen door dit onderwerp, maar blijft er niettemin van overtuigd dat de campagne haar doel zal bereiken en heel wat levens kan redden.

Met betrekking tot eventuele klachten klopt het dat een persoon zich gewend heeft tot de Jury voor Ethische Praktijken inzake reclame, het JEP, om zijn afkeuring van de affichecampagne uit te drukken. Naar aanleiding daarvan, luidt het advies van de jury als volgt: "De jury is van oordeel dat deze affiche, waarop geen bloederige elementen te zien zijn, niet sociaal onverantwoord is en geen afbreuk doet aan de menselijke waardigheid. Het betreft duidelijk een symbolische voorstelling van een ongeval op het spoor, met als doel de bevolking bewust te maken en het gevaar bij het oversteken van de sporen onder de aandacht te brengen. De jury begrijpt dat deze affiche emoties kan oproepen, zowel bij de families van slachtoffers van ongevallen als bij de treinbestuurders, maar is er zich tevens van bewust dat de symboliek ervan de mensen tot nadenken stemt. Aangezien er geen inbreuk is op wettelijke of autodisciplinaire bepalingen, heeft de jury gemeend geen opmerkingen te moeten formuleren".

Voorts heeft de voorzitter van een vzw van nabestaanden van overleden personen door zelfdoding een open brief gericht aan Infrabel. Daarin geeft hij de bedenkingen van de leden van zijn vereniging weer over de negatieve gevolgen die dergelijke mediacampagnes kunnen hebben op psychologisch verzwakte personen.

16.03 Ine Somers (Open Vld): Ik dank u voor het uitvoerige antwoord. Ik wil hier zeker niet die campagne in twijfel trekken, want het is belangrijk dat er zeer veel campagnes worden gevoerd in het kader van de problematiek rond de overwegen. Ik ben ook blij dat eerst een panel van personen werd geraadpleegd en dat er communicatie is geweest met de vereniging van de nabestaanden.

poursuivie sans observations.

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

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

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

17 **Samengevoegde vragen van**

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

- de heer **Jef Van den Bergh** aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het station Noorderkempem" (nr. 12860)

17 **Questions jointes de**

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

17.01 Jef Van den Bergh (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, het station Noorderkempen, episode 15. Er begint stilaan licht aan het einde van de tunnel te komen en dat kan in deze vrij letterlijk worden genomen. Het gaat over de bovengrondse tunnel langs de E19 richting Nederland.

Het verhaal is genoegzaam gekend. Ik hoef daar niet te lang meer bij stil te staan. Er zouden tijdens het paasreces testritten hebben plaatsgevonden. Deze ritten hebben ook plaatsgevonden want ik heb dit zelf kunnen zien. Die ritten zouden gunstig zijn verlopen met als gevolg dat her en der wordt gezegd dat met de aangepaste dienstregeling van half juni de eerste trein effectief zal kunnen stoppen in het station Noorderkempen.

Mijn vragen zijn dan ook kort en eenvoudig. Ten eerste, kunt u meer duiding geven bij de resultaten van de testritten die hebben plaatsgevonden? Waren deze inderdaad gunstig zoals wordt verteld? Ten tweede, kunt u bevestigen dat op 14 juni de eerste trein het station Noorderkempen zal aandoen? Zo niet, is er enig zicht op het tijdstip wanneer dit wel het geval zal zijn? Ten derde, is er al zicht op de dienstregeling, zowel tijdens de week als het weekend? Kan er worden verwacht dat deze uurregeling in de toekomst zal kunnen worden uitgebreid?

Tot daar mijn vragen, mijnheer de voorzitter.

17.02 Minister Steven Vanackere: Collega, ik bevestig inderdaad dat op mijn aandringen de NMBS heeft onderzocht of de bestaande M6 dubbeldek-rijtuigen en locomotieven zouden kunnen rijden tussen Antwerpen en Noorderkempen, mits aanpassing van de elektronische apparatuur. Dit laatste gaat meer bepaald over het veiligheidssysteem.

Het doet mij bijzonder veel genoegen u te kunnen bevestigen dat de technische testen die werden uitgevoerd van 6 tot 17 april gunstig zijn verlopen, en dit zowel op de lijn zelf als op de overgang van de klassieke naar de hogesnelheidslijn die een andere stroomsterkte gebruikt.

Het homologatieproces is momenteel aan de gang, in nauwe samenwerking tussen NMBS, Infrabel en de veiligheidsdiensten van de FOD Mobiliteit en Vervoer. Alles wordt in het werk gesteld opdat de commerciële dienst op 14 juni van start zou kunnen gaan.

Als de treindienst aanvat zal, tijdens de week, volgens onderstaande dienstregeling worden gereden. Richting Noorderkempen zullen de treinen rijden van 06.37 uur tot 19.37 uur, met vertrek in Antwerpen-Centraal op 37 minuten na het uur, tussenstop in Antwerpen-Luchtbal op 42 minuten na het uur en aankomst in Noorderkempen op 52 minuten na het uur.

Er zullen treinen rijden richting Antwerpen-Centraal van 06.08 uur tot 19.08 uur; om 8 minuten na het uur in Noorderkempen, om 19/20

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

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

À partir d'Anvers-Central, les trains rouleront, pendant la semaine, toutes les heures, en direction de Noorderkempen de 6 h 37 à 19 h 37, avec un arrêt

minuten na het uur in Luchtbal – de slash tussen 19 en 20 betekent een minuut stilstand – en om 23 minuten na het uur in Antwerpen-Centraal.

De weekendbediening zal worden onderzocht op haar potentieel, op basis van de ervaring opgedaan tijdens de week. Bij de aanvang van de treindienst zal er nog geen weekenddienst zijn.

intermédiaire à Anvers-Luchtbal à l'heure 42 et arrivée à Noorderkempem à l'heure 52. Les trains rouleront dans le sens inverse entre 6 h 08 et 19 h 08, avec un arrêt intermédiaire à Anvers-Luchtbal à l'heure 19 et arrivée à Anvers-Central à l'heure 23.

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

17.03 Jef Van den Bergh (CD&V): Mijnheer de minister, u hebt, zoals enigszins kon worden gehoopt, een vrij gunstig antwoord gegeven. Laten we hopen dat de homologatieprocedure tussen de verschillende diensten goed zal verlopen. Uit uw antwoord kan ik wel afleiden dat er nauw wordt toegezien dat er goed wordt samengewerkt, zodat de datum van 14 juni effectief kan worden gehaald. Ik noteer wel dat men met een vrij bescheiden dienstregeling zal starten. Ik neem aan dat er bij succes – ik geloof sterk in het succes van het station en van deze verbinding – bij de aanpassing van de dienstregeling op het einde van het jaar, in december 2009, een mogelijke uitbreiding kan komen. Zo zou men zowel op iets latere uren treinen kunnen inleggen, want 21.00 uur 's avonds is toch vrij vroeg om te stoppen, alsook in de weekends.

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

17.04 Minister Steven Vanackere: Mijnheer Van den Bergh, na het enorm aantal vragen dat u hebt gesteld om te weten te komen wanneer de verbinding er zou komen, voorvoel ik dat u nu vragen zult moeten stellen over de uitbreiding. Toch vraag ik u of we minstens even mogen verpozen bij de idee dat we de langverwachte lijn binnenkort in werking zullen stellen, zelfs al is het een opstart die in de toekomst zeker nog verder zal kunnen worden ontwikkeld. Vandaag is het belangrijkste nieuws dat we in rechte lijn afstevenen op de opstart in juni van de langverwachte verbinding.

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

17.05 Jef Van den Bergh (CD&V): Absoluut, mijnheer de minister. Ik wil dat niet minimaliseren, integendeel. Ik ben ook blij dat de verbinding er eindelijk komt. We kijken ernaar uit en we kunnen dan later bekijken wat er eventueel nog mogelijk is.

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

Le **président:** Je vais maintenant poser ma question depuis mon banc.

18 Question de M. David Lavaux au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "les afficheurs dans les gares" (n° 12441)

18 Vraag van de heer David Lavaux aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de aankondigingsborden in de stations" (nr. 12441)

18.01 David Lavaux (cdH): Monsieur le ministre, de nouveaux afficheurs d'itinéraires ont été installés sur les quais de la nouvelle gare de Liège-Guillemins. Ceux-ci ne comprennent que trois lignes d'affichage; les usagers ont donc droit à une information minimale: pas d'arrêts intermédiaires, pas de localisation des voitures sur le quai, pas de numéro de train.

Au même moment, apparaissent de nouveaux afficheurs, notamment à la gare de Bruxelles-Central, qui comportent cinq lignes d'affichage et donnent plus d'informations via un affichage défilant.

Monsieur le ministre, pour quelle raison a-t-on choisi des afficheurs à trois lignes dans la nouvelle gare de Liège-Guillemins?

Quel est le coût unitaire de chaque type d'afficheur?

La SNCB a-t-elle conclu un marché public pour tous les afficheurs des gares ou bien procède-t-elle au cas par cas, en fonction des gares modernisées?

18.02 Steven Vanackere, ministre: Monsieur le président, l'étude de l'équipement de la gare de Liège-Guillemins s'est basée sur les conclusions d'un groupe de pilotage qui a estimé qu'étant donné le fait que les accès aux quais étaient équipés d'écrans fournissant des informations détaillées, les afficheurs à trois lignes étaient suffisants sur les quais.

À l'avenir, Infrabel a l'intention d'installer des afficheurs à cinq lignes dans toutes les gares qui comptabilisent 25.000 voyageurs par semaine, norme actuelle pour un tel équipement. Liège-Guillemins, avec un nombre de voyageurs qui dépasse de loin ce seuil de 25.000, est donc également concernée.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

antwoord.

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

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

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

19.01 **Jenne De Potter** (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, na de zware gasontploffing in Gellingen, enkele jaren geleden, waar bij graafwerken een aardgasvervoerleiding van Fluxys werd geraakt, hebben zowel de Vlaamse als de federale overheid naar meerdere middelen gezocht om een herhaling van dit drama te voorkomen. Een van de realisaties was een webstek waarop alle betrokken partijen melding maken van hun leidingen en werken aan die leidingen.

Op Vlaams niveau is er nu www.klip.be, het Kabel en Leiding Informatieportaal. Op federaal niveau spreken we van KLIM, het federale Kabel en Leiding Informatiemeldpunt. Bij het gebruik van deze websites werden de betrokken partijen ook een aantal verplichtingen opgelegd. Zo moeten de nutsmaatschappijen de liggingsplannen van hun leidingen registreren, moeten de planaanvragers de bestaande liggingsplannen opvragen en werden aannemers die grondwerken uitvoeren verplicht om de geplande werken te melden via de website. Zowel Infrabel als de NMBS-Holding hebben diverse nutsleidingen - denken we maar aan telecomunicatie, elektrische leidingen, rioleringen en dergelijke - tot hun beschikking maar zijn tot op heden nog niet aangesloten op een van beide websites. Volgens mijn informatie zouden ze daartoe ook nog geen voorbereidend werk hebben gedaan. In de laatste gebruikerscommissie van KLIP werd het in gebreke blijven van de spoorwegen ter zake aangekaart.

Mijnheer de minister, ik heb dan ook enkele vragen aan de minister. Klopt het dat zowel Infrabel als de NMBS-Holding nog niet zijn aangesloten en dus op dit ogenblik niet meewerken aan de doelstellingen van KLIP of KLIM? Wat is hiervoor de reden? Zijn er reeds stappen gezet om binnenkort aan te sluiten? Wat is de stand van zaken? Wat is uw standpunt? Zult u bepaalde initiatieven nemen?

19.02 Minister **Steven Vanackere**: Mijnheer De Potter, ik ben u dankbaar voor uw vraag omdat ze mij de kans geeft om in alle klaarheid mijn politieke positie daarover duidelijk te maken. Het is eigenlijk heel eenvoudig. Mijn standpunt is dat Infrabel zich in zijn diverse hoedanigheden spoedig moet aansluiten bij het Kabel en Leiding Informatieportaal of KLIP. Ik heb trouwens begrepen dat de twee gegevensbanken KLIP en KLIM gefusioneerd zijn. Het is mijn standpunt dat Infrabel zich daar spoedig bij moet aansluiten. Momenteel wordt door de betrokken diensten onderzocht hoe dit gecoördineerd en gestructureerd kan verlopen. Teneinde de toetreding van Infrabel tot KLIP praktisch te bewerkstelligen zullen de bevoegde diensten zeer binnenkort contact opnemen met het Agentschap voor Geografische Informatie Vlaanderen.

19.01 **Jenne De Potter** (CD&V): Après la catastrophe de Ghislenghien, les autorités flamandes et fédérales ont créé des sites web permettant à toutes les parties concernées de communiquer l'emplacement de leurs gazoducs ainsi que les travaux en cours. En Flandre, les informations sont réunies sur le portail *Kabel en Leiding Informatie Portaal (KLIP)*, le site web fédéral est le Point de Contact fédéral Informations Câbles et Conduites (CICC). Ni Infrabel, ni la SNCB-Holding ne sont affiliés à un de ces sites.

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

19.02 **Steven Vanackere**, ministre: À mon estime, Infrabel doit se connecter le plus rapidement possible aux portails d'information klim et klip qui, d'après les renseignements dont je dispose, ont fusionné. Les services compétents examinent comment procéder de manière coordonnée et structurée. Ils contacteront prochainement l'agence de l'information géographique de la Flandre

Teneinde de toetreding van Infrabel tot KLIP praktisch te bewerkstelligen zullen de bevoegde diensten zeer binnenkort contact opnemen met het AGIV, het Agentschap voor Geografische Informatie Vlaanderen, met het oog op spoedig overleg. Het is zo dat de NMBS-Holding, in samenspraak met een van zijn filialen, Syntigo, samenwerkt op het vlak van de aanleg van optische vezelkabels. In Vlaanderen gebruikt en ondersteunt Syntigo de sites KLIP en KLIM bij het leggen van optische vezelkabels op het openbaar domein, terwijl in Wallonië en Brussel de aanvraag van plants gebeurt op de gebruikelijke manier van mail, fax of post. Kort en klaar, het is mijn absolute overtuiging dat de aansluiting van Infrabel bij het portaal zo snel als mogelijk bewerkstelligd dient te worden.

(Agentschap voor Geografische Informatie Vlaanderen, AGIV) afin d'organiser rapidement une concertation.

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

19.03 Jenne De Potter (CD&V): U hebt volkomen gelijk wanneer u zegt dat vooruitgang spoedig nodig is. Ik stel vast dat u een aantal elementen aangeeft waaruit blijkt dat er overleg en voorbereidende werkzaamheden gaande zijn. Het moet vooruitgaan want de veiligheid is van die aard dat grote voorzorgen nodig zijn.

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

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

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

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

20.01 Ben Weyts (N-VA): Mijnheer de minister, mijn vraag betreft opnieuw een probleem in verband met Distripost en het is niet eerste keer dat daaromtrent vragen gesteld worden in onze commissie. Het is misschien een interessante casus, omdat het gaat over de vzw De Rand, die in de verschillende faciliteitengemeenten publicaties bedeeft en die onderzoek heeft gedaan naar de ontvangst, de bedeling, het bereik van de gemeenschapskrantjes. Zij heeft effectief vastgesteld dat er problemen waren met de levering van die krantjes. Het gaat niet over het feit dat het hier over faciliteitengemeenten gaat, maar gewoon over het feit dat er na een onderzoek via een steekproef duidelijke bewijzen zijn dat er problemen zijn met de bedeling. Bovendien zijn er bij de Vereniging van Steden en Gemeenten ook problemen met Distripost gesignaleerd.

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

Mijn vragen daaromtrent zijn de volgende. Erkent u dat er problemen bij Distripost blijven, niettegenstaande de aankondigingen ter zake?

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

Wat zeggen de onderzoeken van Distripost zelf? Ik veronderstel dat Distripost zelf steekproefgewijs onderzoekt in welke mate de verzendingen effectief worden bedeeft en toekomen.

Zijn er concrete, nieuwe oplossingen in de maak?

Zou het niet opportuun zijn te voorzien in een soort systematiek van schadevergoeding, waarbij De Post zelf steekproefgewijs nagaat in welke mate bedelingen correct zijn uitgevoerd?

20.02 Minister **Steven Vanackere**: Het is juist dat Distripost een succesvolle, sterk groeiende dienst van De Post is. Sedert een aantal jaren slaagt men erin, dankzij een succesvolle, commerciële politiek, om met meer dan 10% per jaar gemiddeld te groeien.

Door voornoemde groei is er natuurlijk tegelijkertijd ook een stijgende moeite om de capaciteit te kunnen realiseren. De Post kan immers maximaal slechts twee stuks per dag verdelen.

De Post heeft daarom de dienst medio 2008 aangepast. Na de voormelde aanpassing is de jaarlijkse groei zelfs nog versneld, naar meer dan 20% per jaar thans.

Aangezien de dienst in een volledig concurrentiële markt wordt aangeboden, mogen wij concluderen dat Distripost over het algemeen de voorkeur van de klanten krijgt. De meeste klanten zijn ook tevreden met de aanpassingen.

Tegelijkertijd is een aantal klanten inderdaad echter minder tevreden over de recente aanpassingen. De klachten van de betrokken klanten zijn nog niet helemaal opgelost.

De Post voert zelf via een extern, onafhankelijk onderzoeksbureau een kwaliteitsmeting van de distributie uit. Het bureau in kwestie heet Market Probe Europe. De kwaliteit wordt gemeten door een groep respondenten, die wekelijks wordt gebeld met de vraag of zij een specifieke folder tijdig heeft gekregen. De folder wordt immers in het hele land bedeld en is dus een perfecte basis voor de meting. De meting bestaat dan uit het percentage respondenten dat de folder tijdig heeft gekregen.

Het gemiddelde resultaat voor de voorbije drie maanden is 92%. De studie toont aan dat de kwaliteit de voorbije negen maanden met 10% is verbeterd. Ze is bovendien meer dan 30% beter dan bij andere huis-aan-huisverdelers.

De Post heeft medio 2008 een nieuwe dienstverlening met nog betere en efficiëntere procedures ingevoerd. Niettemin stelt zij vast dat de doorgevoerde aanpassingen voor sommige klanten problemen opleveren, meestal omdat voordien alles kon en alles mocht. Nu wordt de dienstverlening daarentegen veel professioneler georganiseerd. Aan de klanten wordt gevraagd de afspraken ook correct na te leven.

De Post werkt nu een voor een de oorzaken van de overblijvende klachten weg.

Mijnheer Weyts, u mag vooral niet uit het oog verliezen dat de bedeling van huis-aan-huisfolders een volledig vrije markt met nationale en lokale concurrenten is. Volgens berekeningen van De Post won zij vooral de voorbije twee jaar marktaandeel op de huis-aan-huismarkt, waarop zij niet de grootste speler is. Zulks bewijst dat De Post een succesvol beleid van zowel nieuwe klantenwerving als van klantenbinding voert.

Wanneer De Post een fout heeft gemaakt en een klant formuleert ter zake een klacht, krijgt hij van De Post een creditnota tot maximaal het factuurbedrag van de betrokken bedeling. Dat is in overeenstemming

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

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

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

met de afspraken die daaromtrent in de contracten met de klanten worden gemaakt.

20.03 Ben Weyts (N-VA): Mijnheer de minister, op het terrein is vooralsnog geen beterschap merkbaar. Dat melden mij vooral de steden en gemeenten. U verwijst naar een onafhankelijk onderzoek. Ik veronderstel dat het een macro-onderzoek, dus over heel grote leveringen, is. Het is dus een onderzoek voor een hele deelstaat en niet op micro- of mesoniveau.

De meest concrete klachten die ons bereiken, gaan over gemeenten. Het gaat dus over een klein gebied dat moet worden bedeed en waar men vaststelt dat er nog problemen zijn. Wij kijken uit naar het verdere beterschap, zowel bij De Post als bij de concurrentie.

20.04 Minister Steven Vanackere: Mijnheer de voorzitter, ik wil toch nog even repliceren.

Ik hoor niet graag zeggen dat men op het terrein daar niets van merkt. De uitgevoerde studies naar de kwaliteitsmeting zijn uiteraard niet amateuristisch. Natuurlijk hoort men op het terrein mensen klagen. Het zou er nog aan mankeren. Degenen die willen klagen, moeten zich uiteraard manifesteren. Wanneer het gaat over de verbetering van de kwaliteit over de afgelopen periode, zeg ik u dat ik met objectieve cijfers kom.

Er zijn uiteraard nog altijd situaties waarin klanten niet perfect tevreden zijn. Als wij 98% kwaliteitsperfectie zullen hebben bereikt, zullen u nog altijd berichten van het terrein bereiken dat het nog niet in orde is. Ik hoor niet graag dat u zegt dat men het op het terrein anders ziet dan wat wordt objectief gemeten. De studies die worden gedaan, hebben betrekking op alle mogelijke vormen van bedeling. Dat is geen beperkt gebied en dat slaat op het geheel van het grondgebied. Dat moet worden geïnterpreteerd worden als een verbetering van elk van de onderdelen van wat wordt onderzocht.

20.05 Ben Weyts (N-VA): Mijnheer de minister, u zult het toch met mij eens zijn dat de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten een objectieve bron is. Die blijft nog altijd klachten signaleren. Ik veronderstel dat er nog heel wat klachten zijn. Zij merken alleszins geen beterschap. Daarop baseer ik mij om dergelijke uitspraken te doen.

20.06 Minister Steven Vanackere: Wat De Post vaststelt, is dat meer en meer klanten de stap naar De Post opnieuw zetten, omdat ze veel minder tevreden zijn over de concurrenten van de Post in vergelijking met de dienstverlening van De Post.

20.07 Ben Weyts (N-VA): Ik neem er akte van dat volgens u de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten het verkeerd voorheeft.

20.08 Minister Steven Vanackere: Neen. Mijnheer Weyts, ik verzet mij tegen uw veralgemening. U zegt dat er een verbetering is, maar die wordt niet gemerkt op het terrein. Daarom, ook omdat ik sta achter het overheidsbedrijf, waarvoor ik mee verantwoordelijkheid mag dragen, kunt u dat niet zomaar straffeloos zeggen. U kunt niet straffeloos zeggen: u beweert wel dat de kwaliteit vooruitgaat, u

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

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

beweert wel dat het marktaandeel omhooggaat, maar op het terrein merkt men dat niet. Heb ik daarmee gezegd dat er geen klachten worden geformuleerd? Het zou er nog aan mankeren.

Klachten moeten natuurlijk ernstig worden genomen, maar daarom moet men het licht van de zon niet ontkennen en negeren dat de voorbije twee jaar zeer veel belangrijke inspanningen werden geleverd.

20.09 Ben Weyts (N-VA): Mijnheer de minister, ik herhaal gewoon dat de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten klachten blijft signaleren en dat er dus problemen blijven bestaan.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

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

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

21.01 Pierre-Yves Jeholet (MR): Monsieur le ministre, dans le cadre de l'aménagement du tunnel TGV de Soumagne en province de Liège, Infrabel a fourni à la commune de Herve, qui dispose d'un service régional d'incendie, une autopompe rail-route, véhicule très sophistiqué d'une valeur de 1.110.220 euros. Cette dernière est destinée à intervenir en cas de problème dans le tunnel de Soumagne, long de 6,5 km, car les autopompes classiques ne peuvent opérer en cet endroit. Cette autopompe constitue donc un investissement très utile, ainsi qu'une garantie fondamentale d'intervention aussi efficace et rapide que possible.

Infrabel a fourni à la commune de Herve (et au service régional d'incendie) ce type de véhicule, mais ce dernier est aujourd'hui assuré et entretenu par les finances communales, soit, pour la commune de Herve, un peu plus de 30.000 euros investis en deux ans, investissement qui sera récurrent.

Si cet investissement s'avère absolument nécessaire, c'est en raison de l'aménagement d'une ligne TGV, d'un tunnel spécifique par rapport au relief rencontré en province de Liège. Je comprends donc qu'Infrabel ait réalisé cet investissement. Mais je comprends moins que l'entretien et l'assurance soient à charge d'une petite commune et d'un service régional d'incendie qui a déjà du mal à nouer les deux bouts en termes d'investissement humain et de matériel.

Monsieur le ministre, ne serait-il pas opportun et logique que les coûts d'assurance et d'entretien de ce véhicule acquis par Infrabel pour d'éventuelles interventions dans une structure ferroviaire au sens large soient assurés par Infrabel lui-même et non par la commune?

21.01 Pierre-Yves Jeholet (MR): Infrabel heeft een brandweergagen voor rail-wegvervoer geleverd aan de gemeente Herve, die over een gewestelijke brandweerdienst beschikt. Die brandweergagen kost 1.110.220 euro en kan worden ingezet indien er zich problemen voordoen in de hst-tunnel van Soumagne.

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

Ware het niet logisch dat Infrabel zelf die kosten betaalt?

21.02 Steven Vanackere, ministre: Monsieur Jeholet, le contrat de vente du camion autopompe rail-route à la commune de Herve stipule que ce matériel est destiné prioritairement aux interventions sur domaines ferroviaires, en particulier dans le tunnel de Soumagne. En dehors de cette destination prioritaire, ce contrat n'impose aucune restriction d'intervention dans d'autres endroits, conformément aux souhaits de la commune de pouvoir en faire usage dans d'autres circonstances.

C'est pourquoi la propriété du camion rail-route est cédée à la commune et un partage des coûts est défini dans le contrat. Infrabel assume le premier investissement, c'est-à-dire 1,1 million d'euros, ainsi que le coût du renouvellement après 15 ans, un versement annuel de 74.323 euros à la commune. La commune de Herve prend en charge l'exploitation, en particulier les assurances et l'entretien. Il me semble qu'il s'agit d'un contrat équilibré. Je vous signale qu'un contrat semblable est conclu avec la ville de Liège.

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

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

21.03 Pierre-Yves Jeholet (MR): Monsieur le président, je remercie le ministre pour sa réponse. Si je suis intervenu, c'est parce que les autorités communales se sont montrées quelque peu indignées de devoir prendre en charge ce coût d'exploitation et cette assurance.

Monsieur le ministre, vous me confirmez que tout cela était très clair dans le contrat. Je n'ai pas signé ce contrat, et si j'avais dû le faire, je ne l'aurai peut-être pas fait de cette façon.

Mais je suis plutôt surpris de l'étonnement de certaines autorités par rapport à un contrat qu'elles ont dû lire avant de signer.

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

22 Samengevoegde vragen van

- de heer David Geerts aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het verslag van de ombudsman bij de NMBS-Groep" (nr. 12557)
- mevrouw Camille Dieu aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het verslag 2008 van de NMBS-ombudsman" (nr. 12577)
- de heer Patrick De Groote aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het rapport van de ombudsdienst van de NMBS-Groep" (nr. 12582)
- mevrouw Thérèse Snov et d'Oppuers aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken,

Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het verslag 2008 van de NMBS-ombudsmannen" (nr. 12598)

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

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

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

22 Questions jointes de

- M. David Geerts au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le rapport du médiateur auprès du Groupe SNCB" (n° 12557)

- Mme Camille Dieu au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le rapport 2008 du médiateur de la SNCB" (n° 12577)

- M. Patrick De Groote au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le rapport du service de médiation auprès du Groupe SNCB" (n° 12582)

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

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

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

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

22.01 Patrick De Groote (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, naast de grote tendensen en de stijgende onvrede over de dalende stiptheid, gebrekkige capaciteit of slechte informatieverlening, valt de NMBS soms op door haar eigenzinnige interpretatie van het beheerscontract en de niet-toepassing van een aantal consumentenregels.

Ik heb een drietal voorbeelden opgevestigd.

Ten eerste, door een stakingsactie worden treindiensten afgeschaft. Wegens het niet kunnen gebruiken van de treinkaart, vragen reizigers een Sorry Pass of de verlenging van het abonnement met één dag. De NMBS stelt dat zij daarop niet kan ingaan omdat het beheerscontract volgens artikel 33 bij overmacht enkel in een compensatie voorziet voor een vertraging, maar niet voor de afschaffing van treinen.

Ik geef een tweede voorbeeld. In het vorige, toen geldende beheerscontract staat dat de NMBS op weekdays in een minimale dienst moet voorzien. Op 24 december en 31 december 2007 was er echter voor een aantal stations geen minimumdienst omdat de NMBS op die weekdays de feest- of zondagsdienst invoert. Er wordt door de NMBS niet in compensatie voorzien voor het feit dat deze dienstverlening wegvalt. Intussen is het beheerscontract ten nadele van de klant aangepast.

Ten derde, een aantal reizigers komt in aanmerking voor een

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

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

compensatie wegens de afschaffing van de dienstverlening of wegens regelmatige vertragingen. Ik heb het over minimaal 25 vertragingen van minstens 15 minuten in een periode van 6 maanden. Wanneer de NMBS er echter kennis van heeft dat de binnenlandse reis wordt voortgezet in het buitenland, wordt die door haar beschouwd als een internationale reis en wenst zij daarvoor de binnenlandse compensatieregeling niet toe te passen. Nochtans zijn de gebreken in de dienstverlening volledig aan de NMBS toe te schrijven.

Mijnheer de minister, de klachten worden in eerste lijn behandeld door de klachtendienst, maar zij is voor haar informatie afhankelijk van andere diensten. De goede werking van een klachtendienst is aldus afhankelijk van haar plaats in de algemene structuur. Ook personeelsleden op het perron of in de trein zijn afhankelijk van andere diensten om een goede dienstverlening te geven. Zo zijn er niet alleen klachten van reizigers, maar ook van de 38.500 personeelsleden en nog veel meer van ex-personeelsleden die te maken hebben met een al dan niet performante werking van de NMBS, maar zij kunnen geen beroep doen op de ombudsdienst.

Welke aanspreekpunten hebben personeelsleden of ex-personeelsleden in de vorm van een onafhankelijke ombudsdienst?

Vandaar mijn vragen, die ik kort probeer te houden.

Hoe reageert u op de argumentatie bij de klachtenbehandeling die ik heb aangehaald en die eigenzinnige interpretatie van het beheerscontract door de NMBS? Hoe oordeelt u over de niet-naleving van het beheerscontract ter zake?

Ten tweede, hoeveel financiële middelen heeft de NMBS-reizigersvervoer besteed aan reclame, respectievelijk in 2007 en in 2008? Hoe oordeelt u over de besteding van die financiële middelen en reclame terwijl het imago van de NMBS eigenlijk wordt geschaad door de soms ondermaatse klachtenbehandeling, terwijl er gemakkelijk een goedkope compensatiebehandeling tegenover kan staan?

Ten derde, welke acties wenst u te ondernemen om de dienstverlening van de NMBS iets klantvriendelijker te maken? Daarmee bedoel ik: correcte dienstverlening, stiptheid, netheid, voldoende capaciteit, is één; maar klantvriendelijkheid en consumentenzorg bij wat ik de dienst na verkoop zou noemen, is iets anders.

Ten vierde, welke instantie binnen de NMBS zelf hanteert de klachten die komen van het personeel of van ex-personeelsleden inzake de organisatorische en functionele werking van de NMBS? Heeft de NMBS eigenlijk een eigen interne ombudsdienst voor haar personeel of ex-personeel?

Mijn excuses voor de lange vragen, mijnheer de minister. Ik dank u alvast voor uw antwoord.

22.02 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Monsieur le ministre, je voulais également vous interroger sur le rapport 2008 des médiateurs. Il faudrait une après-midi entière de débats pour aborder tous les points de ce rapport. Je vais donc me focaliser sur

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

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

22.02 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Volgens het verslag 2008 van de ombudsdienst blijkt uit de globale

l'information des voyageurs. Les chiffres globaux donnent une ponctualité légèrement améliorée. Pourtant, je suis frappée de l'état d'esprit négatif ou fataliste des usagers sur les quais pour ce qui est de la ponctualité. En quelque sorte, plus personne n'y croit. Le ressenti des usagers diffère fortement des chiffres cités par la SNCB.

J'avais déjà interrogé Mme Vervotte au sujet de l'importance de disposer d'une information en direct sur le retard des trains. Je souligne une phrase du rapport: "La cause du retard ou de la suppression d'un train engendre souvent moins d'irritation que l'absence d'information.". Si les gens sont informés, ils auront moins de problèmes à accepter un retard, pour autant qu'il ait des causes légitimes – certains accidents et certains problèmes sont en effet inévitables.

L'information existe dorénavant sur un site internet qui s'appelle Rail Time, pour ceux qui se trouvent devant leur ordinateur et peuvent consulter le site avant de partir pour prendre leur train. La plupart des usagers cependant n'ont pas accès à internet en permanence et en général, ils se rendent pleins de confiance à la gare où ils imaginent prendre le train prévu et se retrouvent devant un retard ou la suppression d'un train. Je me demandais comment améliorer ce dispositif, cette information en direct des usagers quand ils se trouvent à la gare ou dans un train qui n'avance pas. Selon le médiateur, il y aurait alors des problèmes d'organisation entre les speakers qui transmettent les informations ou les accompagnateurs présents dans le train et le service central de contrôle du trafic qui dispose de ces informations sur les retards.

Je suis frappée par la publicité qu'on entend à la radio tous les matins sur la Mobiligne et dans laquelle une maman peut dire que son enfant aura 8 minutes de retard. Cela c'est pour la voiture, pour le trafic routier. Il faudrait imaginer quelque chose de semblable pour le trafic ferroviaire. Je voudrais savoir ce que va faire la SNCB pour améliorer ce service.

22.03 Jan Mortelmans (Vlaams Belang): Mijnheer de vice-eerste minister, ik zal uitermate beknopt zijn omdat de problematiek bekend is, omdat zij hier al uit de doeken gedaan is door de collega's en omdat het vooral de antwoorden zijn die mij interesseren.

Een zaak moet mij toch van het hart, namelijk dat ik absoluut niet opgezet ben met de kritiek van de gedelegeerd bestuurder van de NMBS op de ombudsman. Het is volgens mij niet echt verstandig om te schieten op de pianist. De ombudsman is een dienst die bij uitstek in alle onafhankelijkheid en alle objectiviteit puik werk levert, veel meer dan allerlei enquêtes en rapporten in de media waarvan de gegevens meestal nog niet echt te controleren vallen. Ik vond dit dus minstens een bijzonder spijtige zaak. Zoals u daarnet in uw antwoord aan collega Weyts heb gezegd, is de ombudsdienst absoluut geen amateuristische dienst. Die dienst is volgens mij volkomen te vertrouwen. Als lid van de commissie voor de Verzoekschriften kom ik nogal regelmatig met die ombudsmensen in aanraking en ik moet zeggen dat daar veel vertrouwen van uitstraalt. Ik sluit mij dus aan bij de vragen van de collega's.

Ik formuleer mijn vragen nog even voor het verslag. Wat is de visie van de vice-eerste minister op het jaarverslag 2008 van de

cijfers dat de stiptheid licht verbeterd is. Nochtans is er een groot verschil tussen de cijfers van de NMBS en de perceptie bij de reizigers.

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

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

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

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

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

ombudsman? Welke extra maatregelen werden er getroffen opdat voor de klachten een oplossing wordt geboden? Waarom worden er nog steeds zoveel adviezen geklasseerd? Welke maatregelen werden er getroffen opdat de samenwerking tussen de entiteiten van de NMBS drastisch verbetert?

22.04 Jef Van den Bergh (CD&V): Mijnheer de voorzitter, collega's, er is al heel wat aangekaart. Het verslag van de ombudsman en de persvoorstelling ervan hadden vooral aandacht voor het toenemend aantal klachten over vertragingen. Ik wil nog even een randbemerking meegeven. Hier in de commissie, bij vragen en interpellaties, komt natuurlijk meestal het negatieve van de spoorwegen aan bod omdat we allemaal streven naar verbeteringen. We moeten echter ook beklemtonen dat het aantal reizigers behoorlijk stijgt, zodanig zelfs dat men aan de maximum capaciteit zit qua materieel en dergelijke meer. Dat mag ook wel eens gezegd worden.

Er zijn echter inderdaad nog heel wat klachten over vertragingen. Er zijn enerzijds de officiële stiptheidscijfers van de NMBS die spreken van rond 90%. Zij rekenen echter treinen die 5 minuten en 59 seconden te laat zijn niet mee. De gedelegeerd bestuurder zegt daarover dat men als men met de auto komt ook niet van tevoren weet of men vijf of tien minuten te laat zal zijn. Als men nog een treinaansluiting moet nemen kan dit echter verregaande gevolgen hebben. De vertraging kan dan heel snel veel groter worden.

Ik betreur ook een beetje de reactie van de gedelegeerd bestuurder op het rapport van de ombudsman die toch een bepaalde rol te spelen heeft, en hij heeft die goed gespeeld. Ik denk dat je dat dan ook niet zomaar kunt wegwuiven door te zeggen dat de tevreden reizigers zwijgen, of iets dergelijks. Dat wordt trouwens een beetje bevestigd door het rapport dat Het Nieuwsblad naar buiten heeft gebracht over de tevredenheid van de reizigers, vooral over de stiptheid dan, waar meer dan een kwart stelt dat zij heel regelmatig met vertragingen te maken hebben. Het verschil tussen die 90% en die 25% van mensen die zeggen heel regelmatig met vertragingen te maken hebben, kan voor een stuk verklaard worden doordat waarschijnlijk de hoogste stiptheidscijfers worden behaald tijdens de daluren, en dat de meeste reizigers geconfronteerd worden met vertragingen tijdens de piekuren, wanneer het natuurlijk ook het moeilijkst is om al die treinen stipt te laten rijden. Anderzijds zou sinds vorig jaar, zo werd toch aangekondigd, het aantal reizigers op treinen die te laat zijn, mee gewogen worden, waardoor piekurentreinen of treinen in de spits zwaarder zouden doorwegen in de stiptheidscijfers dan treinen die in de daluren rijden.

Hetzelfde kan gezegd worden voor afgeschafte treinen, die tot vorig jaar nooit werden meegeteld bij de stiptheidscijfers. Die zouden nu ook worden meegerekend, maar er zijn toch nogal wat onduidelijkheden over de manier waarop dat precies verloopt.

Mijnheer de minister, vandaar heb ik de volgende vragen.

Welke gevolgen zullen er gegeven worden aan het verslag van de ombudsman? Ik hoop dat het toch iets verder gaat dan de vaststellingen die de gedelegeerd bestuurder heeft gedaan.

Ten tweede, zult u de NMBS aansporen om een initiatief te nemen

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

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

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

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

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

om meer realistische meetmethoden en meer transparante communicatiestrategieën uit te werken? Zoals collega Snoy al aanhaalde, is communicatie inzake incidenten, die nu eenmaal kunnen gebeuren op zo'n netwerk, van essentieel belang. Zullen treinen in de toekomst effectief als vertraagd worden beschouwd vanaf 5 minuten vertraging of zal men zijn communicatie aanpassen en spreken van de in realiteit gehanteerde grens van 6 minuten?

Ten derde, op welke manier worden afgeschafte treinen nu mee verrekend in de stiptheidsstatistieken? Hoe gebeurt dat eigenlijk? Een afgeschafte trein kan bijvoorbeeld moeilijk voor 30 minuten te laat worden gerekend, ik noem maar wat. Dat is dus een concrete vraag.

Ten vierde, kan u iets meer duiding geven bij de wegingscoëfficiënten die worden gebruikt over het aantal reizigers dat door die vertraagde trein wordt getroffen. Hoe wordt het aantal reizigers in de stipheidscijfers verrekend?

Tot slot, kunt u eventueel nog extra maatregelen aankondigen om tegemoet te komen aan de grootste klacht, met name de stiptheid van de treinen?

22.05 Minister **Steven Vanackere**: Het rapport van de ombudsman wordt momenteel door Infrabel en door de andere geledingen van de groep onderzocht. Terechte opmerkingen die onder de bevoegdheid van elk van die poten vallen zullen natuurlijk het voorwerp uitmaken van een actieplan.

Er zijn natuurlijk nog een aantal andere informatiebronnen omtrent de klantentevredenheid zoals bijvoorbeeld de kwaliteitsbarometer als eigen instrument om de klantenperceptie over de tevredenheid van de NMBS-dienstverlening na te gaan.

De kwaliteitsbarometer beoogt het meten van de tevredenheid van de reizigers over een aantal aspecten van de dienstverlening van de NMBS alsook het in kaart brengen van de sterke en zwakke punten van de dienstverlening met betrekking tot componenten zoals het onthaal in de stations, het comfort en de kwaliteit van het ingezette materiaal, de netheid van de stations en de treinen, het personeel in de treinen en in de stations, de kwaliteit van de verstrekte informatie, de stiptheid, de frekwentie, de prijs en de aankoop.

Ik wens toch wat dat betreft en zonder daarmee het verslag van de ombudsman op welke manier dan ook in de schaduw te stellen, te zeggen dat voor alle verantwoordelijken van de NMBS-groep het goed opvolgen van klachten gewoon ook omwille van hun eigen managementprioriteiten van het grootste belang is. Ik verzet mij ook tegen het idee dat, wanneer een manager communiceert over de kwaliteit en het gebrek aan kwaliteit, hij zou verdacht zijn, terwijl voor een ombudsman die informatie krijgt vanuit de klacht van een persoon, die uiteraard au sérieux moet worden genomen, die informatie betrouwbaar zou zijn.

Er zijn voor het runnen van een modern overheidsbedrijf een aantal mechanismen die te maken hebben met de representativiteit, het gewicht van een aantal elementen dat ook door het management van de NMBS op een zeer ernstige manier ter harte wordt genomen.

Dans quelle mesure exactement est-il tenu compte des trains supprimés dans les statistiques de ponctualité?

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

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

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

Eventuele reacties waarbij men het verslag van de ombudsman legt naast de eigen informatie mag niet worden beschouwd als een soort van schijnbeweging maar moet ook worden beschouwd als de communicatie komende van verantwoordelijken die heel goed weten dat een tevreden klant ook een klant kan zijn die een klacht heeft gehad en daarop, op een adequate manier, een antwoord heeft gekregen.

De verstandigste bedrijven zijn vandaag zeer veel bezig met klachten omdat het een weg is naar grotere kwaliteit. Er is geen tegenstelling tussen de twee.

La SNCB dispose d'un service central clientèle (SCC), qui reçoit les plaintes et suggestions de la clientèle. Le courrier transmis par le service de médiation est ainsi dirigé vers le SCC.

Une des missions principales du SCC est d'analyser le contenu du courrier reçu et d'en faire le reporting au management. Le feedback permet de réagir lorsque cela est possible et d'apporter des solutions éventuelles.

De centrale klantendienst registreerde in 2008 33.300 schriftelijke reacties van klanten, 5,7% meer dan in 2007, over allerlei aspecten van de dienstverlening. 70% daarvan waren klachten. Van die klachten betroffen 23.200, het overgrote deel, het binnenlandse reizigersverkeer.

L'analyse montre effectivement que le groupe SNCB, pour le trafic intérieur, doit se concentrer principalement sur la ponctualité, l'information et la propreté. Ce sont trois objectifs sur lesquels travaillent sans relâche tous les services concernés.

Uit de vele klachten van reizigers en ook uit de vragen van de parlementairen trouwens, blijkt duidelijk dat de ombudsmannen gelijk hebben als ze stellen dat de stiptheid, de informatie aan de reizigers en, meer specifiek, de real time-informatie, de netheid en meer en meer ook de capaciteit aan zitplaatsen de grote te verbeteren aspecten zijn. Dit zijn geen nieuwe problemen; ze worden in de huidige beheerscontracten al aangeraakt en er worden verschillende acties gevraagd aan de NMBS-groep om deze cruciale aspecten te verbeteren.

Door de groter dan verwachte groei van het reizigersverkeer en bijgevolg de grotere behoefte aan capaciteit, hebben deze problemen zich versterkt. Dat is de reden waarom mijn voorganger en ook ikzelf er bij de NMBS-groep blijven op aandringen om dringend concrete oplossingen te zoeken. Zo zijn actieplannen in uitvoering om de stiptheid te verbeteren. Er werden belangrijke investeringsbudgetten vrijgemaakt, om zelfs meer dan voorzien nieuw materieel aan te kopen en om ouder materieel te vernieuwen. Zowel Infrabel als de NMBS werken hard aan de verbetering van de real time-informatie. De kwaliteit, waaronder ook de netheid, moet strikter worden opgevolgd en er moet worden voorzien in eventuele corrigerende maatregelen.

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

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

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

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

Les problèmes se sont accentués du fait que la croissance du nombre de voyageurs a dépassé les attentes. C'est la raison pour laquelle mon prédécesseur et moi-même avons insisté à plusieurs reprises auprès de la SNCB pour qu'elle trouve d'urgence des solutions concrètes. Des plans d'action sont mis en œuvre pour améliorer la ponctualité. D'importants budgets

Ik blijf ook deze aspecten van nabij volgen en laat niet na om verantwoordelijken van de NMBS-groep hierover te interpellieren, indien nodig.

d'investissement ont été dégagés pour l'acquisition de matériel neuf. Tant Infrabel que la SNCB œuvrent d'arrache-pied à l'amélioration de l'information en temps réel. La qualité, notamment la propreté, doit être suivie et corrigée.

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

En ce qui concerne la mesure de la régularité, elle s'effectue de façon identique depuis des années. Dès lors, si une amélioration du chiffre annuel global de régularité est annoncée, c'est qu'une amélioration réelle a bien été enregistrée. D'ailleurs, près de la moitié des réseaux voisins appliquent la même méthodologie de mesure.

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

La méthode de mesure est clairement stipulée dans l'annexe 5 du contrat de gestion d'Infrabel. Dès lors, on n'a pas l'intention d'adapter le mode de calcul.

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

Infrabel evolueerde in 2008, in overleg met de stakeholders, van een meting van de stiptheid van de treinen naar een bijkomende meting van de stiptheid voor de reizigers. Dit is natuurlijk de Copernicaanse revolutie die elk overheidsbedrijf nodig heeft. Men is immers niet bezig met treinen maar met reizigers en zij moeten centraal worden gesteld.

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

L'information reprise sur le site internet et dans les autres communications est moins claire. Il est mentionné "plus de 5 minutes de retard".

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

Deze week zal Infrabel communiceren over de stiptheid van het eerste trimester 2009. Er zal nu duidelijk worden vermeld dat het gaat over treinen met minder dan zes minuten vertraging, zoals nu reeds expliciet vermeld wordt in het beheerscontract tussen Infrabel en de Staat.

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

Met de afgeschafte treinen wordt in het globaal stiptheidscijfer geen rekening gehouden. Die treinen worden opgelijst in een afzonderlijke statistiek, met de oorzaak van de afschaffing. Er wordt uiteraard ook bijgehouden op welk traject de trein werd afgeschaft. In het beheerscontract van de NMBS werd bepaald dat de toegestane tariefverhoging afhankelijk is van de globale stiptheid van de reizigerstreinen, na neutralisatie van de vertragingen ten laste van verwachte of grote investeringswerkzaamheden. Daar worden afgeschafte treinen beschouwd als zijnde in vertraging.

Dans le contrat de gestion, il a été spécifié que l'augmentation des tarifs est fonction de la ponctualité, étant entendu que les retards dus aux grands chantiers et travaux d'investissement n'entrent pas en ligne de compte. Dans ce cadre, les trains supprimés sont

De gewogen globale stiptheid bestaat uit een stiptheidscijfer dat rekening houdt met het aantal reizigers aan boord van de treinen,

volgens een theoretische verdeling over de piekuren in Brussel - factor 4 -, in vier belangrijke stations - factor 3 -, de piekuren in de provincies - factor 2 - en de daluren en de weekends - factor 1. Op die manier gebeurt de weging van dat stiptheidscijfer.

Mijnheer De Groote, ik bevestig u dat de NMBS elk vervoer van reizigers en hun bagage moet realiseren, voor zover dat vervoer niet wordt gehinderd door een geval van overmacht. Het is duidelijk dat een stakingsbeweging van het personeel een onontkoombaar obstakel vormt voor de uitvoering van de verplichtingen van de vervoerder, wanneer het door de omvang ervan niet mogelijk is de gevolgen op te vangen. Op maandag 6 oktober 2008 ging het over een veralgemeende interprofessionele vakbondsactie tegen de vermindering van de koopkracht en niet om een op zichzelf staande staking van de NMBS. De toepassingsmodaliteiten van artikel 33 van het beheerscontract werden door mijn voorganger goedgekeurd. Een van die modaliteiten betreft het weigeren van een compensatie in geval van een staking die door de erkende organisaties ten minste acht dagen op voorhand publiekelijk is aangekondigd. Dat was ook het geval voor de staking van 6 oktober 2008.

Het afschaffen van een trein kan aanleiding geven tot een compensatie, als de toekenningsvoorwaarden in acht zijn genomen. Een afgeschafte trein wordt immers beschouwd als een trein met vertraging.

De vertraging is het verschil tussen het tijdstip waarop de afgeschafte trein had moeten aankomen en de daadwerkelijke aankomst van de volgende trein voor dezelfde relatie. De compensatieregel van artikel 33 is alleen van toepassing op treinen van openbare dienst. In het beheerscontract zijn die bepaald als treinen voor het binnenlands vervoer van reizigers en grensoverschrijdend vervoer van reizigers voor het traject in het binnenland en voor de treinen zoals bepaald in artikel 24 van het beheerscontract met de NMBS, bijvoorbeeld binnenlandse treinen die rijden tot Luxemburg, Aken of Rijsel.

De NMBS past een compensatieregel toe volgens de Europese regelgeving voor het internationaal reizigersvervoer. Voor een vertraging van meer dan een uur met een internationale dagtrein of meer dan twee uur met een internationale nachttrein, betaalt het uitgevende net 20% terug van de waarde van een enkele reis indien de prijs van het vervoerbewijs voor een enkele reis hoger ligt dan 50 euro per persoon. Bovendien kennen Thalys en Eurostar nog een specifieke compensatieregeling.

De marketing- en communicatiebudgetten zijn interne budgetten die toebehoren aan de interne bedrijfsvoering van deze onderneming. De gevoerde reclame voor de tak reizigers nationaal is altijd productgebonden en heeft tot doel de verkoop van bepaalde producten te stimuleren. Dat is een noodzaak aangezien de NMBS moet voldoen aan een jaarlijkse reizigersgroei zoals opgenomen in het huidige beheerscontract en die, zoals u weet, de laatste twee jaar 5% per jaar bedraagt.

Om de stiptheid te verbeteren, heeft Infrabel een uitgebreid actieplan uitgewerkt dat begin dit jaar nog werd versterkt. We hebben het daarover al gehad in het verleden. U weet dat dit plan in totaal 133 acties telt. Eind februari 2009 waren er hiervan al 23 volledig

considérés comme en retard. Le taux de ponctualité est le résultat d'un calcul tenant compte d'un certain nombre de facteurs.

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

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

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

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

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

uitgewerkt.

Ook de NMBS investeert in diverse zaken, zoals het permanent opvolgen van de regelmaat en de betrouwbaarheid, het uitvoeren van technische analyses van het rollend materieel, verbeteringswerken aan de voertuigen, beter monitoren van de bevoorrading van de onderdelen, de opvolging van de incidenten, de permanente opleiding van het personeel, het continu verbeteren van onderhoudsschema's, en last but not least, een bijzonder belangrijk investeringsprogramma dat voorziet in de aankoop van nieuw rollend materieel en in moderniseringsprogramma's voor het bestaande reizigersmaterieel.

De evolutie van de klantentevredenheid inzake netheid in de stations toont aan dat de reeds geleverde extra inspanningen van de vorige jaren resultaat beginnen af te werpen. De tevredenheid steeg van 6,59 in het jaar 2005 tot 6,73 in het najaar van 2008. Ook in de komende jaren zal de netheid in de 37 stations die beheerd worden door de NMBS-holding verder verbeterd worden door proactief te handelen.

Mijnheer de voorzitter, ik stel voor dat ik voor het verslag een aantal maatregelen meegeef die betrekking hebben op schoonmaak, graffitiwrijving en technisch onderhoud, zodat deze in het verslag kunnen worden nagelezen.

Ook met betrekking tot de informatie zou ik willen voorstellen dat de maatregelen die opgesomd worden in mijn antwoord, worden toegevoegd aan het verslag, bij wijze van illustratie. Het gaat over de website Railtime, de opleiding van de speakers en dergelijke. Vermits wij daarover reeds eerder hebben gesproken in deze commissie, zou ik willen verwijzen naar een opname in het verslag.

Mijnheer De Groote, ik kom dan tot de acties met betrekking tot de naverkoop. Sinds 1 september 2008 wordt voor het nationaal verkeer een nieuw, voordeliger compensatiesysteem toegepast. Die compensaties zijn eveneens voorzien, als de toekenningsvoorwaarden zijn vervuld, voor elk station over de grens, zoals bepaald in artikel 24 van het beheerscontract, in het raam van de door de NMBS verzekerde grensoverschrijdende bedieningen.

Mijnheer De Groote, ik wil u ook melden dat alle klachten betreffende de door de NMBS geboden diensten, ongeacht of de reizigers al dan niet ex-werknemers zijn van de NMBS-groep, gestuurd worden naar de centrale klachtendienst die er binnen een redelijke termijn op antwoordt. De personeelsleden kunnen ook suggesties indienen via de ideeënbus die beschikbaar is op het intranet van de NMBS-groep. Het is niet de bedoeling van de NMBS om een interne ombudsdienst op te richten voor personeelsleden of ex-personeelsleden.

Mijnheer Mortelmans, als 70% van de ombudsadviezen in 2008 door de NMBS-groep verworpen werd, moet ook gemeld worden dat het hier in totaal slechts gaat over 23 adviezen, 0,55% van het totale aantal ombudsdossiers. Er moet rekening worden gehouden met het feit dat de adviesfase de derde en laatste fase van een ombudsprocedure is. Het merendeel van de reacties die bij de ombudsman worden ingeleid, worden rechtstreeks door de klantendienst van de NMBS-groep afgehandeld. Het is perfect denkbaar dat dit in de volledige lijn ligt van hetgeen de ombudsman

l'amélioration des schémas d'entretien.

La satisfaction à propos de la propreté dans les gares est passée de 6,59 en 2005 à 6,73 fin 2008.

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

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

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

Le médiateur peut ouvrir une enquête à propos du dossier concerné si la réponse du Groupe SNCB n'est pas satisfaisante. Dans un deuxième temps, il peut remplir sa mission de médiation en formulant une proposition de conciliation. Dans toutes les phases de la procédure, le Groupe SNCB peut réserver une suite favorable à la réaction du client. La plupart des dossiers introduits auprès du service de médiation ne

zelf ook heeft aangegeven.

Indien het antwoord van de NMBS-Groep geen voldoening schenkt, beschikt de ombudsman over de mogelijkheid om een onderzoek aan te vragen voor het dossier in kwestie. In de tweede fase kan hij bemiddelen door een verzoeningsvoorstel te formuleren. In al deze fasen heeft de NMBS-Groep de gelegenheid om de reactie van de klant op een positieve wijze af te handelen. Het merendeel van de dossiers die bij de ombudsdienst worden ingeleid, betreffen dus niet de adviesfase omdat zij eerder al op een commerciële manier werden afgehandeld.

Ik kom dan aan de laatste vraag van de heer Mortelmans met betrekking tot de samenwerking tussen de entiteiten. Ik wil ingaan op twee belangrijke aspecten. Er is enerzijds de samenwerking tussen Traffic Control en de reizigersdispatching. De opsplitsing tussen Traffic Control en de reizigersdispatching heeft te maken met een nieuwe structuur en komt ook tegemoet aan de Europese regelgeving. De operatoren zijn immers verantwoordelijk voor de opvolging van hun werkingsmiddelen, terwijl de opsplitsing ook samengaat met een herverdeling van de taken tussen Infrabel en de NMBS in de stations. Tussen Traffic Control en de reizigersdispatching zijn er duidelijke afspraken gemaakt over de manier van samenwerken en werden de taken van iedereen vast omlijnd. De NMBS en Infrabel hebben zich van meet af aan ertoe geëngageerd de samenwerking tussen de respectievelijke beheersorganen zo vlot mogelijk te laten verlopen. Daartoe worden permanente inspanningen geleverd. Eventuele, specifieke problemen worden gezamenlijk geanalyseerd en maatregelen worden in overleg getroffen. Momenteel wordt er gewerkt aan de verbetering van de technische hulpmiddelen die ervoor zouden moeten zorgen dat de communicatie en besluitvorming sneller kunnen verlopen.

Er zijn anderzijds ook andere samenwerkingsvormen tussen de entiteiten. Ik wil daar tot slot nog een woord over zeggen. De task force Regelmaat is een coördinatieorgaan met als doel de kwaliteit en de regelmaat van de treindienst in stand te houden of te verbeteren door het organiseren van overlegprocedures tussen de 3 vennootschappen van de NMBS-Groep. Op 5 februari 2009 werd het jaarverslag van de ombudsman besproken in aanwezigheid van de verschillende vertegenwoordigers van de operationele diensten. Ten slotte zullen de ombudsmannen opnieuw worden uitgenodigd voor de vergadering van september 2009 om een evaluatie te maken van de nog vastgestelde problemen en de voorgestelde oplossingen met betrekking tot de thema's die ik hier heb aangeraakt.

Tot zover, mijnheer de voorzitter, mijn bijzonder lang antwoord op uiteraard een hele resem belangwekkende vragen.

22.06 Patrick De Groote (N-VA): Mijnheer de minister, bedankt voor uw uitzonderlijk lange antwoord. Wij zullen dit rustig bekijken. Ik zal nu niet voor de vuist weg repliceren. Ik zal het antwoord eerst rustig nalezen.

22.07 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Monsieur le ministre, votre réponse est circonstanciée mais vous ne m'avez pas répondu. Je suis déçue. Je suis effectivement dans l'attente d'un peu plus d'imagination de la part de la SNCB pour une meilleure

concernent pas la phase d'avis parce qu'ils ont déjà été traités préalablement au niveau commercial.

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

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

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

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

information.

het heeft?

Vous indiquez que ce sera dans le rapport, que j'en prendrai connaissance mais de quel rapport parlez-vous?

Allez-vous nous transmettre un rapport maintenant?

22.08 Steven Vanackere, ministre: Ma réponse était très longue. J'en ai donné une partie à la secrétaire de commission.

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

Le **président**: On vous l'enverra directement madame.

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

22.09 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Si c'est si long, je suppose qu'il y a de très bonnes idées. J'en prendrai connaissance même si j'aurais aimé obtenir une réponse plus directe.

Je pense que l'information du voyageur est fondamentale et peut être encore largement améliorée.

22.10 Jan Mortelmans (Vlaams Belang): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de vice-eerste minister, dank u voor uw omstandig antwoord dat ik uiteraard verder zal nalezen.

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

Misschien twee zaken die ik toch wil verduidelijken. Ik ga akkoord met uw opmerking in verband met de relatie tussen het management en de ombudsdienst. Het lijkt mij toch verstandiger dat zij zich focussen op hun eigenwaarde, op hun eigen opdrachten in het raam van de klantentevredenheid, eerder dan een poging te doen om afbreuk te doen, of alleszins de perceptie te wekken dat de ombudsdienst beter op een positieve manier zou communiceren. Volgens mij is er daar toch een inschattingsfout gebeurd. Ik ben het eigenlijk wel eens met uw antwoord.

Collega Van den Bergh, de toename van het aantal reizigers is iets dat ik elke keer wanneer ik de kans krijg in een debat, durf vast te stellen. Dat klopt. Als we dat aantal reizigers willen houden en in stijgende lijn willen gaan, dan moeten we blijven investeren in comfort, in stiptheid, in veiligheid voor de reizigers. Dat is, ten eerste, een uitdaging voor deze regering en, ten tweede, een uitdaging voor de NMBS zelf. Dan moeten er in de volgende jaren bijkomend serieuze inspanningen gebeuren. Het is onze taak als parlementsleden om dat verder op de voet te blijven volgen. Dank u voor uw aandacht.

22.11 Jef Van den Bergh (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, dank u voor het omstandige antwoord. Het toont duidelijk aan dat u, als bevoegde minister, en de NMBS in al haar geledingen, er wel degelijk mee bezig zijn. Het essentiële van uw antwoord zit ook in die Copernicaanse revolutie: men moet bezig zijn met de reizigers, eerder dan met de treinen, hoewel de treinen natuurlijk dienen om de reizigers de nodige kwaliteit te bieden. Daar zit natuurlijk de uitdaging: met de toename van het aantal reizigers tegelijkertijd een voldoende hoog niveau van kwaliteit behouden.

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

Over de discussie tussen objectief en subjectief en dergelijke meer, denk ik dat we toch met zijn allen die regelmatig de trein nemen, moeten vaststellen dat het aantal klachten – dat is natuurlijk voor een groot deel subjectief – tijdens de spitsuren toch wel groot is en blijft. Alleen al in de provincie Antwerpen, waarmee ik het meest vertrouwd ben, moeten we vaststellen dat er een actiecomité is voor Turnhout-Manage, moeten we vaststellen dat er een actiecomité is op lijn 12 en dat er – dat heb ik vandaag vernomen – een petitie rondgaat voor een betere treinverbinding tussen Sint-Niklaas en Mechelen. Daar zouden problemen zijn met de overstap in Mechelen. Dit om maar te zeggen dat het Antwerpse net al vrij goed wordt gedekt door actiecomités en initiatieven. Dat toont aan dat er toch wel degelijk, misschien op basis van subjectieve gevoelens, een probleem is waar we toch oog voor moeten hebben. Ik twijfel er niet aan dat de NMBS er oog voor heeft. We moeten proberen dat samen op te lossen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

La réunion publique de commission est levée à 17.20 heures.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 17.20 uur.