CRIV 55 **COM 378**

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU INTÉGRAL

AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT
DES INTERVENTIONS

INTEGRAAL VERSLAG

MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG
VAN DE TOESPRAKEN

COMMISSION DE LA MOBILITE, DES ENTREPRISES PUBLIQUES ET DES INSTITUTIONS FEDERALES

COMMISSIE VOOR MOBILITEIT, OVERHEIDSBEDRIJVEN EN FEDERALE INSTELLINGEN

Mercredi

10-02-2021

Après-midi

Woensdag

10-02-2021

Namiddag

N-VA	*Nieuw-Vlaamse Alliantie*
Ecolo-Groen	*Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen*
PS	*Parti Socialiste*
VB	*Vlaams Belang*
MR	*Mouvement réformateur*
CD&V	*Christen-Democratisch en Vlaams*
PVDA-PTB	*Partij van de Arbeid – Parti du Travail de Belgique*
Open Vld	*Open Vlaamse Liberalen en Democraten*
Vooruit	*Vooruit*
cdH	*centre démocrate Humaniste*
DéFI	*Démocrate Fédéraliste Indépendant*
INDEP-ONAFH	*Indépendant - Onafhankelijk*

Abréviations dans la numérotation des publications :		*Afkortingen bij de nummering van de publicaties :*	
DOC 55 0000/000	*Document parlementaire de la 55e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif*	*DOC 55 0000/000*	*Parlementair stuk van de 55e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer*
QRVA	*Questions et Réponses écrites*	*QRVA*	*Schriftelijke Vragen en Antwoorden*
CRIV	*Version provisoire du Compte Rendu Intégral*	*CRIV*	*Voorlopige versie van het Integraal Verslag*
CRABV	*Compte Rendu Analytique*	*CRABV*	*Beknopt Verslag*
CRIV	*Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)*	*CRIV*	*Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)*
PLEN	*Séance plénière*	*PLEN*	*Plenum*
COM	*Réunion de commission*	*COM*	*Commissievergadering*
MOT	*Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)*	*MOT*	*Moties tot besluit van interpellaties (op beigekleurig papier)*

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants
Commandes :
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.lachambre.be
e-mail : publications@lachambre.be

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers
Bestellingen :
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.dekamer.be
e-mail : publicaties@dekamer.be

SOMMAIRE

Débat d'actualité sur la liaison Hamont-Weert et questions jointes de 1
- Jef Van den Bergh à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La liaison Hamont-Weert" (55012922C) 1
- Kris Verduyckt à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "L'étude sur la liaison ferroviaire entre Hamont et Weert" (55012967C) 1
- Wouter Raskin à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La liaison ferroviaire entre Hamont et Weert" (55012990C) 1
- Kim Buyst à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La liaison Hamont-Weert" (55013298C) 1
- Marianne Verhaert à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La liaison Hamont-Weert" (55014020C) 1

Orateurs: **Jef Van den Bergh, Kris Verduyckt, Marianne Verhaert, Kim Buyst, Maria Vindevoghel, Georges Gilkinet**, vice-premier ministre et ministre de la Mobilité

Débat d'actualité sur la politique tarifaire de la SNCB et questions jointes de 6
- Laurence Zanchetta à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "L'augmentation du prix des titres de transport papier de la SNCB" (55013055C) 6
- Tomas Roggeman à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "L'avis du CCE et du CNT sur la politique tarifaire de la SNCB" (55013222C) 6
- Joris Vandenbroucke à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "L'avis CCE-CNT sur l'augmentation des tarifs de la SNCB au 1er février 2021" (55013277C) 6
- Kim Buyst à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "L'avis du CNT et du CCE sur la politique de ticketing de la SNCB" (55013349C) 6
- Frank Troosters à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "L'avis du CNT et du CCE sur la politique tarifaire de la SNCB" (55013602C) 6
- Marianne Verhaert à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "L'avis du CNT et du CCE relatif aux tarifs de la SNCB" (55014014C) 6

Orateurs: **Laurence Zanchetta, Tomas Roggeman, Marianne Verhaert, Kim Buyst, Frank Troosters, Georges Gilkinet**, vice-premier ministre et ministre de la Mobilité**, Jef Van den Bergh, Maria Vindevoghel**

Débat d'actualité sur la fermeture de guichets et questions et interpellation jointes de 17
- Joris Vandenbroucke à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture des guichets dans 44 gares ferroviaires" (55013570C) 17
- Mélissa Hanus à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture de 44 guichets" 17

INHOUD

Actualiteitsdebat over de verbinding Hamont-Weert en toegevoegde vragen van 1
- Jef Van den Bergh aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De verbinding Hamont-Weert" (55012922C) 1
- Kris Verduyckt aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De studie over de spoorverbinding tussen Hamont en Weert" (55012967C) 1
- Wouter Raskin aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De spoorverbinding Hamont-Weert" (55012990C) 1
- Kim Buyst aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De verbinding Hamont-Weert" (55013298C) 1
- Marianne Verhaert aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De verbinding Hamont-Weert" (55014020C) 1

Sprekers: **Jef Van den Bergh, Kris Verduyckt, Marianne Verhaert, Kim Buyst, Maria Vindevoghel, Georges Gilkinet**, vice-eersteminister en minister van Mobiliteit

Actualiteitsdebat over het tariefbeleid bij de NMBS en toegevoegde vragen van 6
- Laurence Zanchetta aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het duurder worden van de papieren vervoerbewijzen van de NMBS" (55013055C) 6
- Tomas Roggeman aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het advies van de CRB en de NAR over het tariefbeleid bij de NMBS" (55013222C) 6
- Joris Vandenbroucke aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het advies van CRB-NAR over de tariefverhoging bij de NMBS op 1 februari 2021" (55013277C) 6
- Kim Buyst aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het advies van de NAR et de CRB over het ticketbeleid van de NMBS" (55013349C) 6
- Frank Troosters aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het advies van de NAR et de CRB over het tarievenbeleid bij de NMBS" (55013602C) 6
- Marianne Verhaert aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het advies van de NAR en de CRB betreffende de tarieven van de NMBS" (55014014C) 6

Sprekers: **Laurence Zanchetta, Tomas Roggeman, Marianne Verhaert, Kim Buyst, Frank Troosters, Georges Gilkinet**, vice-eersteminister en minister van Mobiliteit**, Jef Van den Bergh, Maria Vindevoghel**

Actualiteitsdebat over de sluiting van loketten en toegevoegde vragen en interpellatie van 16
- Joris Vandenbroucke aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van de loketten in 44 treinstations" (55013570C) 16
- Mélissa Hanus aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van 44 loketten" 16

(55013575C)
- Frank Troosters à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture de guichets à la SNCB" (55013601C) 17
- Josy Arens à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "Les suppressions de guichets SNCB" (55013621C) 17
- Jef Van den Bergh à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture de guichets de gare" (55013636C) 17
- Joris Vandenbroucke à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La lutte contre la fracture numérique à la SNCB" (55013648C) 17
- Nahima Lanjri à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "L'incidence de la fermeture des guichets de gare sur les personnes à mobilité réduite" (55013651C) 17
- Joris Vandenbroucke à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La demande du ministre d'adapter la décision de fermer 44 guichets" (55013658C) 17
- Hervé Rigot à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "L'adaptation des horaires des guichets des gares de Huy et de Waremme" (55013664C) 17
- Michel De Maegd à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture de 44 guichets à la SNCB" (55013670C) 17
- Kattrin Jadin à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La réduction du nombre de guichets de la SNCB" (55013671C) 17
- Sophie Thémont à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture et réduction des guichets des gares de Ans et Liège-St-Lambert" (55013697C) 17
- Kim Buyst à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture de guichets de gare" (55013704C) 17
- Caroline Taquin à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture de guichets de gare" (55013715C) 17
- Eric Thiébaut à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture du guichet de la gare de Saint-Ghislain" (55013727C) 17
- Maria Vindevoghel à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "Le plan de fermeture de guichets de la SNCB" (55000101I) 17
- Michel De Maegd à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture de guichets à la SNCB et votre réponse en séance plénière" (55013822C) 17
- Tomas Roggeman à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture des guichets et l'affrontement avec la CEO de la SNCB" (55013827C) 17
- Marianne Verhaert à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture des guichets de gare" (55013880C) 17
- Nicolas Parent à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture des guichets dans 44 gares ferroviaires" (55013895C) 17
- Maria Vindevoghel à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "Le plan de fermeture des guichets

(55013575C)
- Frank Troosters aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van loketten bij de NMBS" (55013601C) 16
- Josy Arens aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van NMBS-loketten" (55013621C) 16
- Jef Van den Bergh aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van stationsloketten" (55013636C) 16
- Joris Vandenbroucke aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het dichten van de digitale kloof bij de NMBS" (55013648C) 16
- Nahima Lanjri aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De impact van de sluiting van stationsloketten op personen met beperkte mobiliteit" (55013651C) 16
- Joris Vandenbroucke aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De vraag van de minister tot aanpassing van de beslissing om 44 loketten te sluiten" (55013658C) 16
- Hervé Rigot aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De aanpassing van de openingsuren van de loketten van de stations Hoei en Borgworm" (55013664C) 16
- Michel De Maegd aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van 44 NMBS-loketten" (55013670C) 16
- Kattrin Jadin aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het afbouwen van het aantal NMBS-loketten" (55013671C) 16
- Sophie Thémont aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De volledige of gedeeltelijke sluiting van de loketten in de stations Ans en Luik-St-Lambert" (55013697C) 16
- Kim Buyst aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het sluiten van stationsloketten" (55013704C) 16
- Caroline Taquin aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van stationsloketten" (55013715C) 16
- Eric Thiébaut aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van het loket van het station Saint-Ghislain" (55013727C) 16
- Maria Vindevoghel aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het sluitingsplan van NMBS-loketten" (55000101I) 16
- Michel De Maegd aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van loketten in NMBS-stations en uw antwoord in de plenaire vergadering" (55013822C) 16
- Tomas Roggeman aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van de loketten en de rel met de CEO van de NMBS" (55013827C) 16
- Marianne Verhaert aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van de stationsloketten" (55013880C) 16
- Nicolas Parent aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van de loketten in 44 treinstations" (55013895C) 16
- Maria Vindevoghel aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het sluitingsplan van de NMBS-

de la SNCB" (55013924C)
- Laurence Zanchetta à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La suppression du guichet de la gare de Binche" (55013958C) 17
- Pieter De Spiegeleer à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture de guichets de gare dans le sud de la Flandre orientale" (55013959C) 17
- Marie-Christine Marghem à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture de guichets dans les gares" (55013998C) 17
- Sophie Rohonyi à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La proposition d'accord avec la SNCB concernant le maintien des guichets dans les gares" (55014043C) 17
- Florence Reuter à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture de 44 guichets de la SNCB" (55014054C) 17

Orateurs: **Joris Vandenbroucke, Mélissa Hanus, Frank Troosters, Josy Arens, Jef Van den Bergh, Nahima Lanjri, Hervé Rigot, Michel De Maegd, Sophie Thémont, Kim Buyst, Caroline Taquin, Éric Thiébaut, Maria Vindevoghel, Tomas Roggeman, Marianne Verhaert, Nicolas Parent, Laurence Zanchetta, Pieter De Spiegeleer, Marie-Christine Marghem, Sophie Rohonyi, Florence Reuter, Georges Gilkinet**, vice-premier ministre et ministre de la Mobilité

Motions 60

Question de Wouter Raskin à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "Le renouvellement des plaques d'immatriculation commerciales" (55011554C) 61

Orateurs: **Wouter Raskin, Georges Gilkinet**, vice-premier ministre et ministre de la Mobilité

Question de Nicolas Parent à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "Le plan d'ouverture de l'espace aérien au développement des éoliennes" (55011609C) 62

Orateurs: **Nicolas Parent, Georges Gilkinet**, vice-premier ministre et ministre de la Mobilité

Question de Wouter Raskin à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La compétence des signaleurs habilités" (55011917C) 65

Orateurs: **Wouter Raskin, Georges Gilkinet**, vice-premier ministre et ministre de la Mobilité**, Jef Van den Bergh**

Question de Wouter Raskin à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "Les abords de la gare de Bilzen" (55012149C) 66

Orateurs: **Wouter Raskin, Georges Gilkinet**, vice-premier ministre et ministre de la Mobilité

loketten" (55013924C)
- Laurence Zanchetta aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van het loket in het station Binche" (55013958C) 16
- Pieter De Spiegeleer aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van loketten in stations in Zuid-Oost-Vlaanderen" (55013959C) 16
- Marie-Christine Marghem aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van stationsloketten" (55013998C) 16
- Sophie Rohonyi aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het voorstel voor een akkoord met de NMBS inzake het behoud van de stationsloketten" (55014043C) 16
- Florence Reuter aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van de loketten in 44 NMBS-stations" (55014054C) 16

Sprekers: **Joris Vandenbroucke, Mélissa Hanus, Frank Troosters, Josy Arens, Jef Van den Bergh, Nahima Lanjri, Hervé Rigot, Michel De Maegd, Sophie Thémont, Kim Buyst, Caroline Taquin, Éric Thiébaut, Maria Vindevoghel, Tomas Roggeman, Marianne Verhaert, Nicolas Parent, Laurence Zanchetta, Pieter De Spiegeleer, Marie-Christine Marghem, Sophie Rohonyi, Florence Reuter, Georges Gilkinet**, vice-eersteminister en minister van Mobiliteit

Moties 60

Vraag van Wouter Raskin aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De vernieuwing van commerciële handelaarsplaten" (55011554C) 61

Sprekers: **Wouter Raskin, Georges Gilkinet**, vice-eersteminister en minister van Mobiliteit

Vraag van Nicolas Parent aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het inruimen van meer locaties voor windmolens zonder dat de luchtverkeersveiligheid in gevaar komt" (55011609C) 63

Sprekers: **Nicolas Parent, Georges Gilkinet**, vice-eersteminister en minister van Mobiliteit

Vraag van Wouter Raskin aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De bevoegdheid van gemachtigde signaalgevers" (55011917C) 65

Sprekers: **Wouter Raskin, Georges Gilkinet**, vice-eersteminister en minister van Mobiliteit**, Jef Van den Bergh**

Vraag van Wouter Raskin aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De stationsomgeving van Bilzen" (55012149C) 66

Sprekers: **Wouter Raskin, Georges Gilkinet**, vice-eersteminister en minister van Mobiliteit

COMMISSION DE LA MOBILITE, DES ENTREPRISES PUBLIQUES ET DES INSTITUTIONS FEDERALES

du

MERCREDI 10 FEVRIER 2021

Après-midi

_____

COMMISSIE VOOR MOBILITEIT, OVERHEIDSBEDRIJVEN EN FEDERALE INSTELLINGEN

van

WOENSDAG 10 FEBRUARI 2021

Namiddag

_____

De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.18 uur en voorgezeten door mevrouw Kim Buyst.
La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 18 et présidée par Mme Kim Buyst.

De teksten die in cursief zijn opgenomen in het Integraal Verslag werden niet uitgesproken en steunen uitsluitend op de tekst die de spreker heeft ingediend.
Les textes figurant en italique dans le Compte rendu intégral n'ont pas été prononcés et sont la reproduction exacte des textes déposés par les auteurs.

01 Actualiteitsdebat over de verbinding Hamont-Weert en toegevoegde vragen van
- Jef Van den Bergh aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De verbinding Hamont-Weert" (55012922C)
- Kris Verduyckt aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De studie over de spoorverbinding tussen Hamont en Weert" (55012967C)
- Wouter Raskin aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De spoorverbinding Hamont-Weert" (55012990C)
- Kim Buyst aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De verbinding Hamont-Weert" (55013298C)
- Marianne Verhaert aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De verbinding Hamont-Weert" (55014020C)
01 Débat d'actualité sur la liaison Hamont-Weert et questions jointes de
- Jef Van den Bergh à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La liaison Hamont-Weert" (55012922C)
- Kris Verduyckt à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "L'étude sur la liaison ferroviaire entre Hamont et Weert" (55012967C)
- Wouter Raskin à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La liaison ferroviaire entre Hamont et Weert" (55012990C)
- Kim Buyst à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La liaison Hamont-Weert" (55013298C)
- Marianne Verhaert à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La liaison Hamont-Weert" (55014020C)

01.01 **Jef Van den Bergh** (CD&V): *Vlotte en eenvoudige grensoverschrijdende treinverbindingen zijn noodzakelijk om de grenzen die vandaag op het spoor nog bestaan te doen verdwijnen. Regio's en steden over de landgrenzen heen zijn vaak sterk economisch verwoven met elkaar. Mobiliteit en het eenvoudig reizen zijn dan ook een voorwaarde voor verdere sociale en economische groei. Ook voor korte grensoverschrijdende verplaatsingen moet de trein een volwaardig en duurzaam alternatief voor de wagen vormen.*
NMBS voert een haalbaarheidsonderzoek naar de reactivering van de lijn Weert-Hamont waarbij de kosten en de exploitatiemogelijkheden in beeld worden gebracht. De resultaten van het haalbaarheidsonderzoek worden deze maand verwacht.

01.01 **Jef Van den Bergh** (CD&V): *Des liaisons ferroviaires transfrontalières rapides et simples sont une condition nécessaire pour une croissance sociale et économique. Le train doit également constituer une alternative valable et durable pour les déplacements transfrontaliers de courte distance.*

L'étude de faisabilité de la SNCB sur la réactivation de la ligne

Hierover heb ik volgende vragen aan de minister:

Werd het onderzoek reeds afgerond? Wat zijn de voornaamste bevindingen? Graag een toelichting.

Heeft hij over dit dossier al contact gehad met zijn Nederlandse collega? Op welke manier wil hij met haar tot verdere afspraken komen in dit dossier?

Kan de haalbaarheidsstudie aan het parlement bezorgd worden?

Weert-Hamont est-elle déjà finalisée? Quels en sont les résultats? Comment le ministre va-t-il parvenir à des accords avec son homologue néerlandais? Pouvons-nous consulter l'étude de faisabilité?

01.02 **Kris Verduyckt** (sp.a): Ik zal het kort houden, de vorige keer hebben we immers al uitgebreid gesproken over het belang van deze lijn.

De minister heeft toen gesproken over de studie van de NMBS die aangekondigd werd voor maart 2019. Die zou hij bekijken om er daarna op terug te komen. Als zoiets gezegd wordt, gaan wij graag op de uitnodiging in. Daarom heb ik enkel vragen over de studie.

Is die studie ondertussen afgerond? Hebt u die studie kunnen inkijken?

Wat de situatie in Nederland betreft, beloofde u de vorige keer dat u contact zou opnemen met uw Nederlandse collega. Nu, in Nederland is de regering er vroeger dan voorzien mee opgehouden en zijn er verkiezingen op komst. Ik vroeg me af hoe u daarmee omgaat?

01.02 **Kris Verduyckt** (sp.a): Entre-temps, l'étude est-elle terminée? Le ministre en a-t-il déjà pris connaissance? Quel pourrait être l'impact du gouvernement démissionnaire aux Pays-Bas?

01.03 **Marianne Verhaert** (Open Vld): Mijnheer de minister, ik sluit mij aan bij de collega's.

Ik denk dat het belang van de grensoverschrijdende verbinding al meermaals geduid werd door verschillende collega's. Daarom zal ik mij beperken tot mijn vragen.

Zult u van de grensoverschrijdende verbinding Hamont-Weert een prioritair project maken? Welke stappen heeft u reeds gezet om de verbinding Hamont-Weert te realiseren? Welke concrete initiatieven zult u in samenwerking met Nederland nog nemen om de verbinding Hamont-Weert te realiseren?

01.03 **Marianne Verhaert** (Open Vld): La liaison transnationale Hamont-Weert constitue-t-elle un projet prioritaire? Quelles démarches ont-elles déjà été entreprises pour réaliser cette liaison? Quelles initiatives concrètes seront-elles prises avec les Pays-Bas?

01.04 **Kim Buyst** (Ecolo-Groen): Mijnheer de minister, ik sluit me graag aan bij de vragen van de collega's, maar wil het iets breder maken.

In het verleden zijn er heel wat grensoverschrijdende treinverbindingen geweest die mooie beloftes voorhielden. Zo denk ik bijvoorbeeld aan Ravels, waar ik woon, waar heel lang een grensoverschrijdende verbinding gelopen heeft. Men noemt het nog steeds Het Bels Lijntje. Ondertussen is dat een prachtige fietsroute geworden. Laat ons dat zo maar houden. Het is evenwel zeer belangrijk om aandacht te hebben voor dat grensoverschrijdende verkeer. Hier in het Parlement hebben we trouwens ook een resolutie goedgekeurd voor de verbinding Gent-Terneuzen.

Zoals de collega's voor mij ook al hebben aangeduid, is de verbinding Hamont-Weert inderdaad ook een verbinding waarover we al regelmatig gesproken hebben.

01.04 **Kim Buyst** (Ecolo-Groen): Quelles autres liaisons ferroviaires transfrontalières pourraient-elles être réhabilitées selon le ministre? Le ministre dispose-t-il des résultats de l'étude de la SNCB? Des contacts ont-ils déjà été pris avec les acteurs néerlandais?

Het gaat om het verlengde van een project dat al langer lopende is. De elektrificatie van de lijn is bijna een feit. Het zou ook maar gaan om 900 meter die zich op Belgisch grondgebied bevinden. Voor de rest moeten we vooral kijken naar onze Nederlandse collega's. Ik meen mij te herinneren dat Rutte III dit als ambitie had opgenomen in het regeerakkoord. Ondertussen is men daar ook in afwachting van verkiezingen. Wij moeten dus een beetje bekijken wat daar zal gebeuren.

De collega's zeiden het reeds, er werd een haalbaarheidsstudie uitgevoerd door de NMBS.

Ook ik heb een aantal vragen over deze grensoverschrijdende spoorlijn.

Welke andere grensoverschrijdende spoorlijnen lijken u interessant om te heropenen. Zult u daartoe stappen ondernemen?

Hoe staat het met de studie van de NMBS? Hebt u daarvan reeds resultaten?

Hebt u ondertussen reeds contact gehad met uw Nederlandse collega's? De regering is daar wel gevallen, maar misschien hebt u contact gehad met de gedeputeerde van de Nederlandse provincie Limburg, die ook heel veel belang hecht aan dit dossier, met ProRail of met de Nederlandse Spoorwegen.

De **voorzitster**: Mevrouw Vindevoghel wil nog even aansluiten. Dat kan, want het is een actualiteitsdebat.

01.05 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Mevrouw de voorzitster, mijnheer de minister, het is inderdaad een heel belangrijk dossier, enerzijds vanuit de nood aan internationaal treinverkeer, anderzijds omdat bepaalde regio's totaal onderbedeeld zijn op het vlak van openbaar vervoer. Ik denk dan aan Luxemburg en de Kempen, maar zeker ook aan Limburg.

Nagenoeg het hele oosten van Limburg heeft geen toegang tot het spoor. Wij steunen dan ook absoluut deze grensoverschrijdende lijn 19. Er zijn heel veel potentiële pendelaars die in Nederland werken. Ook voor het goederenvervoer is deze lijn erg interessant.

Wij hebben gisteren het voorstel van collega Colebunders besproken om via een station in Lanaken terug een spoorverbinding te creëren tussen Hasselt en Maastricht, dat is lijn 20. Een aantal partijen vindt dit misschien wel een goed idee is, maar wijst ook op de inzet op lijn 19. Ik vind dat een beetje een kromme redenering, er zijn in heel het oosten van Limburg nieuwe investeringen nodig, zowel in het noordoosten als in het zuidoosten. Er mag daar absoluut geen tegenstelling gemaakt worden.

Er zijn wel enkele problemen, zoals de elektrificatie. Er werd ook de oplossing geopperd om te werken met een waterstoftrein. Wij zijn voor een verdere ontwikkeling. Dat is een propere en ecologische technologie.

Hoe ziet u de toekomst van dit project? Wat vindt u van zo'n waterstoftrein? Hoe kijkt de Nederlandse regering volgens u naar

01.05 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Ce dossier est important parce que certaines régions – dont le Limbourg – sont très mal desservies par les transports en commun. Nous sommes donc favorables à cette ligne transfrontalière. Les navetteurs potentiels sont nombreux et la ligne semble également très intéressante pour le transport de marchandises.

L'électrification peut constituer un problème. À cet égard, l'hydrogène est une technologie propre et écologique.

Comment le ministre envisage-t-il l'avenir de ce projet? Que pense-t-il du train à hydrogène? Quelle est la position des Pays-Bas dans ce dossier?

deze spoorlijn? Zitten zij echt te wachten op de heringebruikname of voelt u aarzelingen langs hun kant?

01.06 Minister **Georges Gilkinet**: Geachte parlementsleden, voor het dossier van de treinverbinding Hamont-Weert is het zinvol om de recente historiek in herinnering te brengen.

In januari 2019 heeft de Nederlandse staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat mijn voorganger aangeschreven. In haar brief gaf ze aan dat ProRail op dat ogenblik een kostenonderzoek uitvoerde naar de elektrificatie van het traject Weert-Hamont. Ze had ook een onderzoeksbureau de opdracht gegeven om een maatschappelijke kosten-batenanalyse voor deze lijn uit te voeren. Gelet op het korte traject leek haar de meest logische keuze om de NMBS te vragen om deze lijn uit te baten. Daarom vroeg ze aan mijn voorganger of hij bereid was om de NMBS de opdracht te geven om de mogelijkheden tot uitbating van de lijn en de daaraan verbonden kosten te bestuderen.

De NMBS is op dit verzoek van mijn voorganger ingegaan en heeft een studie laten uitvoeren door het bureau Stratec om het potentieel van internationale reizigers op dit traject te bepalen, om na te gaan met welk materieel een treindienst kan worden verzekerd en hoeveel personeel daarvoor nodig is, om een inschatting te maken van de inkomsten en kosten die met deze dienst gepaard gaan. De NMBS heeft mij met een schrijven van 1 februari 2021 dit onderzoek bezorgd. Mijn diensten op de FOD Mobiliteit hebben dat vlug geanalyseerd. Ik geef u enkele elementen daaruit.

Ten eerste, op technisch vlak. Het onderzoek besluit dat het inderdaad technisch mogelijk is om de verbinding van het Belgische Hamont tot het Nederlandse Weert te verlengen. Dan moet wel een aantal randvoorwaarden worden vervuld. Er zijn infrastructuurwerken aan Nederlandse zijde nodig. Ook voor een dieselverbinding zijn trouwens aanpassingen nodig. De beschikbaarheid van het nodige materiaal moet worden bekeken. Een homologatie van het materieel voor het traject grens-Weert is vereist.

Ten tweede, op commercieel vlak. Het potentieel aan reizigers dat Stratec inschat ligt in de buurt van 1.000 reizigers per dag, in beide richtingen samen.

De conclusie van Stratec: de business case voor de uitbating van de verbinding door de NMBS is negatief.

Het is de bedoeling om die resultaten aan mijn Nederlandse collega te bezorgen. Dan kunnen wij die samenleggen met de studies die in Nederland zijn uitgevoerd.

Zoals u weet, is de Nederlandse regering op dit ogenblik ontslagnemend. Ik had wel contact met haar, maar over een ander onderwerp, namelijk over vliegtuigen en dus niet over Hamont-Weert. Om geen tijd te verliezen, zal ik aan mijn Nederlandse collega voorstellen mijn administratie de opdracht te geven om de bestaande stuurgroep Nederland-België samen te roepen die het grensoverschrijdende verkeer opvolgt. Zo kan het dossier verder bestudeerd worden, ook op het vlak van de mogelijkheden rond de financiering van het project. Ook dat element is belangrijk.

01.06 **Georges Gilkinet**, ministre: Après plusieurs contacts entre la secrétaire d'État néerlandaise et mon prédécesseur concernant l'électrification du trajet Weert-Hamont, la SNCB a répondu favorablement à la demande de ce dernier de réaliser une étude à ce sujet. Le bureau Stratec s'est notamment penché sur le potentiel international en matière de voyageurs, sur le matériel et le personnel nécessaires et sur les recettes et les coûts y afférents. J'ai reçu les résultats de cette étude le 1er février.

Sur le plan technique, le prolongement de la liaison est possible si des travaux d'infrastructure sont réalisés du côté néerlandais. Des adaptations s'imposent d'ailleurs même pour une liaison avec du matériel diesel. La disponibilité du matériel requis doit être examinée et ce matériel devra être homologué pour le trajet.

Stratec estime le potentiel de voyageurs à environ 1 000 voyageurs par jour pour les deux directions prises ensemble et conclut que l'analyse de rentabilité pour l'exploitation est négative. Nous allons joindre ces résultats à ceux des études néerlandaises. Mon intention est de convoquer le comité de pilotage Pays-Bas-/Belgique qui suit le trafic transfrontalier. Le dossier pourra ainsi être étudié plus en profondeur, y compris en ce qui concerne le financement.

01.07 **Kris Verduyckt** (sp.a): Mijnheer de minister, dank u voor de informatie.

Het is nogal logisch dat het technisch mogelijk is, want de verbinding ligt er vandaag al. De voorwaarden lijken mij ook niet onoverkomelijk, maar u zegt dat vooral het potentieel een probleem is, namelijk 1.000 reizigers per dag. Dat lijkt mij op zich toch niet niets. Ik ken natuurlijk de criteria niet. Het zou dus wel goed zijn dat wij die studie eens kunnen bekijken.

Misschien heeft het ook te maken met de keuze die men maakt. Als men kiest voor een elektrificatie, dan kan ik mij voorstellen dat daaraan bepaalde kosten verbonden zijn die men in verhouding tot die 1.000 reizigers per dag de moeite niet waard vindt. In Nederland wordt gesproken over een waterstoftrein. Dat toont volgens mij vooral aan dat men in Nederland zeer graag die verbinding wil. Waar een wil is, is een weg.

Ik vind het goed dat u verder aan de slag gaat met uw Nederlandse collega's. Ik hoop dat wij ondertussen die studie eens kunnen inkijken, zodat wij ons een beeld kunnen vormen van wat men al dan niet realistisch vindt voor zo'n verbinding. Ik vind 1.000 reizigers op zich niet min, maar ik zou het graag verder bekijken.

01.07 **Kris Verduyckt** (sp.a): Les conditions pour la réalisation ne semblent pas insurmontables, mais le potentiel poserait apparemment problème. Environ 1 000 voyageurs par jour, ce n'est pourtant pas négligeable. Il serait bon que nous puissions consulter l'étude. Les coûts dépendent sans doute également du choix en faveur de l'électrification ou d'un train à l'hydrogène. Les Pays-Bas choisissent cette dernière option, ce qui indique qu'ils tiennent à cette liaison. Je me réjouis d'apprendre que le ministre va s'entretenir avec son homologue néerlandais.

01.08 **Marianne Verhaert** (Open Vld): Mijnheer de minister, ik sluit mij aan bij collega Verduyckt.

Wij zouden die studie wel graag eens inkijken. Het potentieel van 1.000 reizigers lijkt mij ook groot. Voor de Kempen en Limburg zou het een enorme meerwaarde zijn. Het is positief dat u met uw collega's bekijkt hoe dit dossier vooruit kan. Wij hebben dus ook de bijkomende vraag om die studie te mogen inkijken.

01.08 **Marianne Verhaert** (Open Vld): Nous nous joignons à la demande de consultation du dossier.

01.09 **Kim Buyst** (Ecolo-Groen): Mijnheer de minister, ik herhaal graag wat wij gisteren in de commissie hebben gezegd: investeren in openbaar vervoer betekent dat wij ervoor zorgen dat mensen minder afhankelijk worden van de wagen, dat wij de vervoersarmoede verminderen en dat wij de mobiliteit minder klimaatafhankelijk maken. Daar horen ook investeringen bij in regio's als de Kempen en Limburg. Ik zal op dezelfde nagel blijven slaan.

Bovendien is de ontsluiting naar Nederland voor beide regio's heel belangrijk. Daarom ben ik blij dat u de dialoog met Nederland wilt aangaan, want dat is volgens mij de allereerste stap om na te gaan op welke manier Nederland mee zijn schouders onder het dossier wil zetten.

Ook ik ben benieuwd naar de studie van de NMBS. Duizend reizigers per dag vind ik in eerste instantie ook niet weinig. Trouwens, als er een ontsluiting komt naar de regio Eindhoven, zal daar van daaruit ook zeker gebruik van worden gemaakt. Wij moeten dus zeker nagaan of lijn 19 een meerwaarde kan zijn voor Limburg en voor mijn eigen regio, de Kempen.

01.09 **Kim Buyst** (Ecolo-Groen): En investissant dans les transports publics, nous réduisons la dépendance à la voiture, nous élargissons l'offre de transport et rendons la mobilité moins tributaire du climat. Cela suppose aussi des investissements dans des régions telles que la Campine et le Limbourg. Pour ces deux régions, le désenclavement vers les Pays-Bas est, en outre, extrêmement important.

J'attends, moi aussi, avec intérêts l'étude de la SNCB. En termes de potentiel, un désenclavement vers la région d'Eindhoven pourrait attirer de nouveaux voyageurs.

01.10 **Jef Van den Bergh** (CD&V): Mijnheer de minister, de hybride vorm van vergaderen heeft ook zijn voordelen, want men kan onderweg alles volgen, maar dat terzijde.

01.10 **Jef Van den Bergh** (CD&V): Les Pays-Bas attendent un signal de la Belgique. C'est

De studie toont in elk geval aan dat er een potentieel is, maar de vraag is natuurlijk hoe welwillend wij daarmee zullen omgaan. Hoe welwillend zullen wij hierin samen met Nederland vooruitgang boeken? Het is belangrijk dat België het signaal geeft dat het daar brood in ziet en daarvoor wil gaan, want daar zitten de Nederlanders op te wachten.

Dat is ook de reden waarom wij een voorstel van resolutie hebben voorbereid, gesteund door een aantal partijen uit de meerderheid. Wij willen daarmee een duidelijk signaal geven dat wij echt een meerwaarde zien in de grensoverschrijdende verbinding tussen Hamont en Weert en dat die haalbaar is onder bepaalde technische voorwaarden, waarvoor geïnvesteerd zal moeten worden, vooral op het Nederlandse grondgebied. Duizend reizigers per dag kan voldoende potentieel zijn, als de NMBS daar met elektrisch materieel kan rijden en als men snel genoeg kan rijden. Dat zijn belangrijke voorwaarden die nog wat investeringen vergen. Het overleg met uw Nederlandse collega zal dus cruciaal zijn. Wij kijken ernaar uit en hopen dat u voluntaristisch voor het betreffende spoorproject zult gaan.

dans cet esprit que nous avons rédigé une proposition de résolution, afin de souligner la plus-value de la liaison transfrontalière entre Hamont et Weert. Nous attendons avec impatience la concertation avec les Pays-Bas et nous espérons que dans ce dossier, le ministre adoptera une attitude volontariste.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

02 Débat d'actualité sur la politique tarifaire de la SNCB et questions jointes de
- Laurence Zanchetta à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "L'augmentation du prix des titres de transport papier de la SNCB" (55013055C)
- Tomas Roggeman à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "L'avis du CCE et du CNT sur la politique tarifaire de la SNCB" (55013222C)
- Joris Vandenbroucke à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "L'avis CCE-CNT sur l'augmentation des tarifs de la SNCB au 1er février 2021" (55013277C)
- Kim Buyst à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "L'avis du CNT et du CCE sur la politique de ticketing de la SNCB" (55013349C)
- Frank Troosters à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "L'avis du CNT et du CCE sur la politique tarifaire de la SNCB" (55013602C)
- Marianne Verhaert à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "L'avis du CNT et du CCE relatif aux tarifs de la SNCB" (55014014C)
02 Actualiteitsdebat over het tariefbeleid bij de NMBS en toegevoegde vragen van
- Laurence Zanchetta aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het duurder worden van de papieren vervoerbewijzen van de NMBS" (55013055C)
- Tomas Roggeman aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het advies van de CRB en de NAR over het tariefbeleid bij de NMBS" (55013222C)
- Joris Vandenbroucke aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het advies van CRB-NAR over de tariefverhoging bij de NMBS op 1 februari 2021" (55013277C)
- Kim Buyst aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het advies van de NAR et de CRB over het ticketbeleid van de NMBS" (55013349C)
- Frank Troosters aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het advies van de NAR et de CRB over het tarievenbeleid bij de NMBS" (55013602C)
- Marianne Verhaert aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het advies van de NAR en de CRB betreffende de tarieven van de NMBS" (55014014C)

02.01 **Laurence Zanchetta** (PS): Monsieur le ministre, le Conseil Central de l'Économie (CCE) et le Conseil national du Travail (CNT) ont récemment publié un avis portant sur le prix des cartes trains de la SNCB qui prendra cours dès le 1er février. Cet avis évoque notamment le fait que la SNCB a décidé d'augmenter les prix de la version papier de ses différents titres de transport. Cette décision a

02.01 **Laurence Zanchetta** (PS): De Centrale Raad voor het Bedrijfsleven (CRB) en de NAR publiceerden onlangs een advies over de verhoging van de prijs van papieren vervoerbewijzen van de

pour but de promouvoir l'utilisation des canaux de vente numériques et de décourager – et à terme, de faire disparaître – l'achat de titres de transport papier.

Selon ces Conseils, cette mesure induit une facilité d'utilisation et une simplification administrative pour les voyageurs. Pour la SNCB, cela lui permettra notamment de mieux connaître ses clients et donc de pouvoir mieux répondre à leurs attentes. Les avantages sont certes nombreux, mais les Conseils attirent toutefois l'attention sur le fait que certaines personnes ne peuvent pas payer en ligne ou via l'appli de la SNCB parce qu'elles ne disposent pas des moyens numériques nécessaires et/ou parce que leur maîtrise du numérique est insuffisante. La numérisation des titres de transport peut alors devenir un obstacle à l'accessibilité des transports publics et conduire ainsi à une exclusion sociale.

Monsieur le ministre, mes questions sont donc les suivantes.

Comment est-il tenu compte des personnes qui ne sont pas en mesure, pour diverses raisons, d'utiliser les outils numériques? Les Conseils suggèrent que la SNCB développe un indicateur qui mesure à quel point les canaux de vente de la SNCB sont inclusifs et accessibles. Comment la SNCB accueille-t-elle cette proposition?

NMBS. De NMBS verhoogde die prijs om zo de digitale verkoop te stimuleren en het gebruik van fysieke vervoerbewijzen te ontraden. Toch zijn er nog mensen die niet over de nodige apparatuur beschikken of digitaal niet voldoende vaardig zijn om een vervoerbewijs online aan te kopen. De digitalisering van de vervoerbewijzen kan het openbaar vervoer dus moeilijker toegankelijk maken en sociale uitsluiting in de hand werken.

Wat wordt er voor deze mensen gedaan? De CRB en de NAR raden de NMBS aan een indicator te ontwikkelen waarmee de inclusiviteit en toegankelijkheid van haar verkoopskanalen kan worden gemeten. Wat denkt de NMBS hiervan?

02.02 **Tomas Roggeman** (N-VA): Mevrouw de voorzitster, mijnheer de minister, collega's, met ingang van 1 februari 2021, dus tien dagen geleden, zijn er bij de NMBS prijsverhogingen doorgevoerd ten belope van 1,95%, onder meer aan de abonnementen voor woon-werkverkeer, op basis van de behaalde stiptheidsdoelstelling, daterend van 2012. Die tariefverhoging is opmerkelijk, des te meer omdat zij een vol procent hoger ligt dan de gezondheidsindex, die voor 2020 0,95% bedroeg. De prijzen worden, met andere woorden, met meer dan het dubbele van de indexering verhoogd.

Zowel de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven en de Nationale Arbeidsraad hadden daar toch wel enige bedenkingen bij. Ikzelf ook, temeer omdat u in uw beleidsnota en in uw verklaringen verkondigt dat u een grote voorstander bent van het aantrekkelijker maken van de spoorwegen. Het gaat hier nu om een duidelijke prijsverhoging van de tarieven voor woon-werkverkeer. Hoe valt dat te rijmen? Is uw standpunt gewijzigd? Is het niet langer uw intentie om te zorgen voor een goedkoop en aantrekkelijk treinvervoer?

Hoe verzoent u die prijsverhoging met de wet van 27 juli 1962, die specifiek de vastlegging bepaalt tot de werkgeversbijdrage in het verlies van de NMBS ingevolge de uitgifte van abonnementen voor werklieden en bedienden.

Het is ook wel opmerkelijk dat dit wordt gemotiveerd aan de hand van de goede stiptheidcijfers in 2020. Dat lijkt me een verdraaiing van de feiten. Uiteraard waren die stiptheidcijfers in 2020 beter. Er was toen namelijk een drastische daling van het aantal reizigers. De dienstverlening is er dan misschien op vooruitgegaan, maar het publiek heeft er amper iets van gemerkt. Het spreekt natuurlijk ook voor zich dat, wanneer er drastisch minder mensen moeten in- en uitstappen in de stations, het treinverkeer vlotter kan verlopen. Het omgekeerde valt te vrezen wanneer het normale pendelverkeer weer

02.02 **Tomas Roggeman** (N-VA): Le prix des abonnements pour les trajets domicile – lieu de travail, notamment, a augmenté de 1,95 % le 1er février 2021. Cette hausse représente plus du double du niveau de l'indexation. Le Conseil Central de l'Économie et le Conseil National du Travail ont critiqué cette décision.

Comment le ministre justifie-t-il cette hausse de prix au regard de son intention de rendre le transport ferroviaire plus attractif? Quelle est la cohérence avec la loi du 27 juillet 1962 établissant une intervention des employeurs dans la perte subie par la SNCB par l'émission d'abonnements?

Les scores élevés de ponctualité atteints en 2020 sont invoqués comme argument, alors qu'il est normal que les trains soient plus ponctuels lorsque le nombre de voyageurs diminue. Le ministre estime-t-il qu'il s'agit d'un argument valable? Où en est l'instauration d'une norme de ponctualité européenne? Le ministre appuie-t-il la résolution adoptée à la Chambre à ce sujet? Quelles

zal hervatten. Vindt u dat dan wel een correcte legitimatie voor die prijsverhoging?

Wat is de stand van zaken inzake de invoering van een Europese stiptheidsnorm? De Kamer heeft daarover tijdens de vorige legislatuur reeds een resolutie goedgekeurd, namelijk document nr. 1984. Bent u daarvan op de hoogte? Steunt u dat document? Welke initiatieven zijn er daaromtrent genomen?

De halftijdse abonnementen zijn momenteel niet onderworpen aan dezelfde prijsaanpassingsformule. Is het uw bedoeling om dat bij de vernieuwing van het openbaredienstcontract gelijk te trekken? Zullen houders van een halftijds abonnement ook voorkeurstarieven krijgen als ze een parkeerabonnement aanvragen op een autoparking van de NMBS?

Wat de versterking van de multimodaliteit betreft, is het belangrijk om gecombineerde abonnementen aan te moedigen bij de gewestelijke openbaarvervoersaanbieders, zoals De Lijn en de TEC. Zal het 80/20-systeem voor studenten en werknemers ook uitgebreid worden naar de gecombineerde abonnementen?

Legt u het voorstel ook voor in het Overlegcomité? Steunt u de vraag van de CRB en de NAR?

initiatives ont déjà été prises dans ce domaine?

Pour l'instant, les abonnements à mi-temps ne sont pas soumis à cette même formule d'adaptation des prix. L'objectif est-il de rectifier le tir lors du renouvellement du contrat de service public? Les détenteurs d'un abonnement à mi-temps bénéficieront-ils de tarifs avantageux s'ils prennent un abonnement pour stationner dans un parking de la SNCB réservé aux voitures?

Il est important d'encourager les abonnements combinés auprès des opérateurs de transports publics régionaux tels que De Lijn et les TEC. Le système 80/20 valable pour les étudiants et les travailleurs sera-t-il également étendu aux abonnements combinés?

La proposition fera-t-elle l'objet d'une discussion au sein du Comité de concertation? Le ministre soutient-il la demande du CCE et du CNT?

De **voorzitster**: De heer Vandenbroucke heeft gevraagd om zijn vraag later aan bod te laten komen. Hopelijk kan hij later nog aansluiten.

02.03 **Marianne Verhaert** (Open Vld): Mevrouw de voorzitster, mijnheer de minister, traditioneel indexeert de NMBS haar tarieven op 1 februari. Een standaardticket werd dit jaar gemiddeld 0,65 % duurder, de prijzen van de school- en woon-werkabonnementen stegen met 1,95 %. Een opvallende keuze van de NMBS was om de tarieven van de digitale versie van de Multi-vervoersbewijzen ongewijzigd te laten, maar die van de papieren versie te verhogen. Dat is ergens wel logisch, aangezien de administratieve kosten voor papieren tickets hoger liggen. Ook voor reizigers die de grens oversteken, werd de prijszetting logischer. Voor hen werd een ticket namelijk goedkoper. Dat is een goede zaak om het grensoverschrijdende reizigersverkeer te stimuleren.

De ticketprijzen van de NMBS zijn evenwel niet altijd even logisch. Tijdens de vorige ronde mondelinge vragen kwam de problematiek aan bod waarbij dubbele biljetten nodig zijn voor één traject. Ook voor de fiets is het niet altijd even logisch. Vanaf 1 januari 2021 moeten reizigers opnieuw betalen om hun fiets mee te nemen in de trein. Omdat het hier om een vaste prijs gaat, is dat relatief duur voor wie korte afstanden met de trein aflegt. Die kritiek kwam ook aan bod in het jaarlijkse advies van de CRB en de NAR.

Hoe zal de NMBS inspelen op het toegenomen fietsgebruik? Denkt ze

02.03 **Marianne Verhaert** (Open Vld): Le ticket standard augmentera en moyenne de 0,65 % cette année, le prix des abonnements scolaires et domicile-lieu de travail de 1,95 %. Les tarifs de la version électronique des titres de transport Multi restent inchangés mais leur version papier augmente. Par contre, le prix du ticket diminue pour les voyageurs transfrontaliers. C'est une mesure propice pour encourager le trafic voyageurs transfrontalier.

Depuis le 1er janvier 2021, les voyageurs doivent à nouveau payer pour emporter leur vélo dans le train. Comme il s'agit d'un prix fixe, cela revient relativement cher aux personnes qui parcourent de petites distances en train. Cette critique a également été formulée

eraan de tariefformules voor fietsen aan te passen? Zo ja, op welke manier? Bent u van mening dat de NMBS onder bepaalde voorwaarden meer tariefautonomie zou mogen krijgen? Hoe wilt u dat inpassen in de nieuwe beheersovereenkomst?

dans l'avis annuel du CCE et du CNT. Comment la SNCB compte-t-elle s'adapter à l'usage plus important du vélo? Envisage-t-elle d'adapter les formules tarifaires pour les vélos? La SNCB devrait-elle avoir davantage d'autonomie tarifaire, moyennant certaines conditions? Comment le ministre compte-t-il intégrer cela dans le nouveau contrat de gestion?

02.04 **Kim Buyst** (Ecolo-Groen): Mijnheer de minister, ik zou willen aansluiten bij de vragen over het advies van de Nationale Arbeidsraad en de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven. Ze kwamen namelijk toch met een aantal elementen die ik ondersteun en waarvan ik hoop dat ze op zijn minst opgenomen worden in een nieuwe beheersovereenkomst. We zitten nu eenmaal nog met een aantal oeroude principes van die stokoude beheersovereenkomst die niet meer overeenkomt met wat men eigenlijk zou mogen verwachten van een moderne vervoersmaatschappij. Het is niet vreemd dat ik opnieuw vraag om snel werk te maken van die nieuwe dienstverleningscontracten.

De NMBS communiceert dat de prijsstijging van de tickets een indexering is van de prijzen. Eigenlijk kan de NMBS best vrij autonoom sleutelen aan haar prijzen, volgens een nogal ingewikkelde procedure. De raden wijzen er ook op dat de NMBS nog altijd geen formule heeft voor het toegenomen thuiswerk en dat er slechts beperkt wordt voorzien in abonnementen voor mensen die toch wel een flexibel abonnement verdienen.

In het regeerakkoord staat het principe dat de NMBS meer vrijheid krijgt inzake haar tariefbeleid. Kan u verduidelijken hoe u dit ziet?

Een aantal collega's verwezen er al naar, maar stiptheid is een van de criteria voor de aanpassing van de prijzen. Moet stiptheid ook in het volgende dienstverleningscontract een criterium zijn? Zo ja, bent u voorstander van een betere meting van die stiptheid, namelijk gemeten vanuit het perspectief van de reiziger? Vindt u ook dat andere criteria moeten worden toegevoegd als voorwaarde voor een prijsstijging, zoals de verbetering van de toegankelijkheid of de verhoging van het comfort?

Hoever staat de NMBS met het uitwerken van meer flexibele abonnementen voor telewerkers of voor mensen met verschillende werkplaatsen?

02.04 **Kim Buyst** (Ecolo-Groen): Dans leur avis, le Conseil National du Travail et le Conseil Central de l'Économie soulignent que la SNCB n'a toujours pas élaboré de formule d'abonnement flexible pour les personnes qui travaillent beaucoup à domicile. L'accord de gouvernement consacre le principe d'une grande autonomie de la SNCB en matière tarifaire. Quelle est la vision du ministre à cet égard?

La ponctualité sera-t-elle l'un des critères d'ajustement des prix dans le prochain contrat de services avec la SNCB? Le ministre est-il favorable à une meilleure prise en compte de la ponctualité, notamment du point de vue du voyageur? Le ministre voit-il d'autres conditions pour une augmentation des prix? Quand pouvons-nous espérer des abonnements flexibles?

02.05 **Frank Troosters** (VB): *Recent gaven de Nationale Arbeidsraad en de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven (NAR+CRB) een gezamenlijk advies over de tariefwijzigingen bij de NMBS. Hun rapport bevatte verschillende elementen.*
Waar de regering in haar formatienota pleitte om binnen de nieuw af te sluiten bestuursovereenkomst meer tariefautonomie aan de NMBS toe te kennen vinden de NAR+CRB dat dit laatste enkel maar onder bepaalde voorwaarden zou mogen. Wat is het standpunt van de minister ter zake?
Het rapport van de NAR+CRB haalt aan dat de geldende

02.05 **Frank Troosters** (VB): *La SNCB a-t-elle consulté le ministre au sujet de la fermeture des guichets dans 44 gares? Quel est le point de vue du ministre? Cette décision entraînera la disparition de 77 emplois à temps plein. A-t-elle fait l'objet de discussions avec les syndicats? Le personnel concerné peut-il trouver une autre*

stiptheidsdoelstellingen voor de NMBS verouderd en niet ambitieus zijn. Ze wensen dat er een realistischere stiptheidsdoelstelling in het volgende openbaredienstcontract met de NMBS zal worden opgenomen, liefst volgens een uniforme Europese norm. Wat is het standpunt van de minister ter zake?
De NAR+CRB geven in hun rapport ook aan dat het volgens niet correct is dat een vast tarief wordt gehanteerd om de fiets op de trein mee te nemen, ongeacht de afstand die men aflegt.

Wat is het standpunt van de minister ter zake?

De NAR+CRB geven in hun rapport ook aan dat het promoten van digitale vervoerbewijzen (o.a. door het verhogen van de prijs van de papieren versie) niet voor iedereen vanzelfsprekend is. Voor sommigen in onze maatschappij is de (goedkopere) digitale weg geen optie. Wat is het standpunt van de minister ter zake?

Zal de minister met betrekking tot de bovenvermelde punten in overleg gaan met NAR+CRB en/of de NMBS? Welke acties zal hij ondernemen?

affectation au sein de la SNCB? Comment cela s'inscrit-il dans l'ambition de recruter 1 300 nouveaux collaborateurs? Cette décision s'inscrit-elle dans une vision stratégique plus large en matière de vente de billets?

02.06 **Georges Gilkinet**, ministre: Chers collègues, je vous remercie de m'interroger sur un sujet aussi important que la politique tarifaire de la SNCB. L'avis du Conseil Central de l'Économie est particulièrement utile pour mener ce débat. Je remercie d'ailleurs ses membres d'avoir pris le temps de mettre sur papier quelques éléments bien utiles et j'ai découvert leur rapport avec intérêt.

Comme annoncé dans l'accord de gouvernement et lors de la présentation de ma note de politique générale, l'ambition est de rendre le train toujours plus attractif, notamment en simplifiant la politique tarifaire de la SNCB et en la rendant plus attrayante. À cet égard, je voudrais souligner quelques avancées mises en place dès ce 1er février, comme la suppression des surcoûts liés au franchissement des frontières. On vient de parler des liaisons transfrontalières et de l'intégration tarifaire à Bruxelles avec les sociétés de transport régionales.

Dit wordt ook erkend in het advies van de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven en van de Nationale Arbeidsraad. Er moet een onderscheid worden gemaakt tussen de nieuwe tarieven en de aanbevelingen met betrekking tot het tariefbeleid van de NMBS in het algemeen.

De NMBS, een autonoom overheidsbedrijf, heeft tijdens de vergadering van haar raad van bestuur van 27 november 2020 besloten om haar tarieven aan te passen, zoals toegestaan door het beheerscontract van 2008. Ik wil dat verouderd beheerscontract graag vóór 2022 omvormen tot een echt openbaredienstcontract voor de NMBS.

Pour être précis, aujourd'hui, la politique tarifaire de la SNCB est fixée et évolue en fonction de règles établies en 2008. Il y a très longtemps donc. Je pense que ces règles doivent évoluer.

02.06 Minister **Georges Gilkinet**: Ik wil de CRB bedanken, die enkele zeer nuttige zaken op papier heeft gezet.

Zoals aangekondigd, willen we de trein steeds aantrekkelijker maken, met name door het tariefbeleid te vereenvoudigen en de tarieven aantrekkelijker te maken. Sinds 1 februari jongstleden worden er geen supplementen voor grensoverschrijdende trajecten meer aangerekend. Er is gesproken over de grensoverschrijdende verbindingen en de tariefintegratie in Brussel.

Cette volonté est également reconnue dans les avis du Conseil Central de l'Économie et du CNT. Il importe de distinguer les nouveaux tarifs des recommandations ayant trait à la politique tarifaire en général. En sa qualité d'entreprise publique autonome, la SNCB a décidé d'adapter ses tarifs, comme l'y autorise le contrat de gestion de 2008. Avant 2022, je souhaite transformer le contrat de gestion obsolète en un véritable contrat de service public.

Vandaag wordt het tarievenbeleid van de NMBS vastgesteld op grond van in 2008 opgestelde regels. Het is tijd dat een en ander

wordt aangepast.

In het advies wordt benadrukt dat de differentiatie van de tarieven tussen papieren en digitale tickets het gebruik ervan zal vergemakkelijken en de administratie voor de passagiers zal vereenvoudigen. Digitale tickets zijn ook goedkoper voor het bedrijf, zoals ik hier in een vorige commissievergadering ook al heb geantwoord.

De huidige covidcrisis heeft ook de ontwikkeling van non-cash en online alternatieven versneld. Het is echter inderdaad nodig en belangrijk om niet-digitale tickets tegen een aantrekkelijk tarief te behouden. Die verandering zal moeten worden geëvalueerd, ook uit het oogpunt van toegankelijkheid voor alle doelgroepen. Ik zal die kwestie op de agenda van een van mijn volgende besprekingen met de NMBS zetten.

Donc, oui, madame Zanchetta, c'est un élément très important pour moi, cette accessibilité de tous les publics à des tickets au meilleur prix. J'y reviendrai, comme dans le cadre du dossier relatif à l'avenir des guichets.

Mijn ploeg en ik hebben de tariefaanbevelingen voor het volgende openbaredienstcontract aandachtig gelezen. Zij zullen zeker worden meegenomen in de besprekingen met de NMBS in het kader van de voorbereidingen van het volgende openbaredienstcontract.

Over sommige punten is reeds diepgaand nagedacht. Zij zouden vrij snel tot concrete voorstellen kunnen leiden. Ik denk bijvoorbeeld aan de combinatie trein en fiets, die ik reeds heb genoemd. Ik denk ook aan de ontwikkeling van het telewerken en de gevolgen daarvan voor het abonnement.

In het advies wordt erop gewezen dat de tariefdifferentiatie op lange termijn de digitale kloof verder kan verbreden. Een hele reeks mensen kan immers niet online of via de NMBS-app betalen omdat zij niet over de nodige digitale middelen beschikken of omdat hun digitale vaardigheden ontoereikend zijn. Ik ben mij daarvan heel bewust. Ik ben er absoluut van overtuigd dat het spoor als openbare dienst voor iedereen toegankelijk moet zijn. Aan de digitale kloof zal bijzondere aandacht worden besteed bij het sluiten van een nieuwe beheersovereenkomst met de NMBS, wat ook mijn ambitie is.

In dat verband bepaalt het regeerakkoord dat het tariefsysteem van de NMBS sterk wordt vereenvoudigd, maar ook dat meer tariefautonomie zal worden gegeven aan de NMBS, voor zover dat in de bestuursovereenkomst past. Ik zal er nauwlettend op toezien dat de toegenomen tariefautonomie niet ten koste gaat van de meest kwetsbare groepen.

Ik zal nu antwoorden op enkele specifieke vragen die werden gesteld.

Mevrouw de voorzitster, u vroeg of in het volgende dienstverleningscontract een betere maatstaf voor de stiptheid moet worden opgenomen.

L'avis souligne que la différenciation des tarifs entre les billets en papier et les billets en format numérique facilitera l'utilisation et simplifiera l'administration pour les voyageurs. Les billets numériques sont moins coûteux pour l'entreprise. Il est toutefois important de maintenir les billets non numériques à un tarif attractif, en vue de garantir l'accessibilité pour tous les groupes cibles. Je discuterai de ce point avec la SNCB.

Mevrouw Zanchetta, ik hecht veel belang aan die toegankelijkheid voor iedereen van tickets tegen de beste mogelijke prijs. Ik zal daarop terugkomen, net als op het dossier van de toekomst van de loketten.

Nous discuterons des recommandations en matière de tarif avec la SNCB dans le cadre du nouveau contrat de service public. Certaines recommandations, telles que celle relative à la combinaison train/vélo ou celle portant sur un abonnement qui tient compte du télétravail peuvent être rapidement transposées en propositions concrètes. Je suis, par ailleurs, parfaitement conscient que la différentiation tarifaire risque d'approfondir encore la fracture numérique. En tant que service public, le rail doit être accessible à tous. Je serai particulièrement attentif à cet aspect lors de la négociation du contrat de gestion. L'accord de gouvernement prône une simplification du système tarifaire, tout en élargissant l'autonomie de la SNCB dans ce domaine. Je veillerai à ce que cette autonomie ne pénalise pas les groupes les plus vulnérables.

La SNCB et Infrabel ont actuellement un critère pour la ponctualité qui est pondéré sur la base du nombre de voyageurs. Il y a un facteur de modification dépendant du moment de la journée et de la destination. Un retard à l'heure de

Ik wijs erop dat de NMBS en Infrabel momenteel een maatstaf voor de stiptheid publiceren die wordt gewogen op basis van het aantal reizigers. De indicator past een wijzigingsfactor toe die afhangt van het tijdstip van de dag en de bestemming van de trein, wat betekent dat de vertraging van een overbelaste trein in de spits bijvoorbeeld zwaarder weegt dan de vertraging van een minder beladen trein in de daluren. Bovendien ontwikkelt de NMBS verschillende technologische oplossingen, waarvan sommige momenteel worden getest om de maatregel steeds dichter bij de reiservaring van haar klanten te brengen. Wanneer er een concrete Europese stiptheidsnorm wordt voorgesteld zal mijn kabinet deze bestuderen en een constructieve bijdrage leveren, in overleg met de NMBS.

pointe pèse plus lourd que pendant les heures creuses. La SNCB teste des solutions technologiques afin de rapprocher la mesure de l'expérience de voyage des clients. Si une norme de ponctualité européenne est proposée, mon cabinet apportera une contribution constructive en concertation avec la SNCB.

Les pistes citées de prendre comme critères l'accessibilité et le confort des trains, sont également à étudier sérieusement.

De opties om de toegankelijkheid en het comfort van de treinen als criteria te hanteren moeten ook ernstig worden bestudeerd.

Mevrouw Buyst, mijnheer Vandenbroucke, u had vragen over de flexibiliteit van de abonnementen.

De NMBS deelde mij mede dat zij werkt aan een test met flexibele numerieke tariefformules. In de loop van 2021 wil de NMBS met een aantal bedrijven een portaal uittesten, waarop werknemers hun abonnement kunnen bewerken en werkgevers kunnen nagaan of hun werknemers binnen het afgesproken mobiliteitsbudget blijven.

Inzake de limiet van een forfaitair vervoerbewijs voor de fietsen verwijs ik u naar het actualiteitsdebat van de vorige commissie-vergadering, waarop ik een trein-plus-fietsplan aankondigde voor de zomer van 2021 in overleg met de NMBS.

Mijnheer Roggeman, u had een vraag over het derde-betalers-systeem voor arbeiders en bedienden.

Ik sta in contact met mijn administratie om de teksten voor te bereiden die nodig zouden zijn voor de toepassing van de wet van 27 juli 1962 en de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 19/9. Er is overeengekomen dat de NMBS de leden van de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven en van de Nationale Arbeidsraad jaarlijks op de hoogte zal brengen van de geplande tariefwijzigingen voor het volgende jaar. Om rekening te houden met die tariefwijzigingen, is in cao nr. 19/9 bepaald dat de ondertekenende partijen zich ertoe verbinden elke twee jaar te onderhandelen over de aanpassing van de drempel voor de forfaitaire bedragen van de werkgeversbijdrage. Zonder herziening van die forfaitaire bedragen komen de verhogingen volledig ten laste van de reizigers van wie de werkgevers ervoor hebben gekozen de wettelijke minimumtussenkomst in de prijs van de treinkaartjes toe te passen.

Ten slotte, het is van belang gecombineerde abonnementen aan te moedigen teneinde de multimodaliteit te versterken. Het 80/20-derde-betalerssysteem maakt het vandaag al mogelijk een gecombineerd NMBS/STIB-standaardabonnement aan te kopen. De mogelijkheid om dat systeem uit te breiden naar een gecombineerd abonnement NMBS plus TEC en NMBS plus De Lijn zal worden geanalyseerd in het kader van de lopende werkzaamheden over het toekomstige beheerscontract en het toekomstige compensatiemechanisme.

La SNCB développe des tests de formules tarifaires flexibles. Dans le courant de 2021, en coopération avec quelques entreprises, un portail sera testé sur lequel les travailleurs pourront acheter un abonnement sur mesure. En ce qui concerne le titre de transport forfaitaire pour les vélos, je renvoie au débat d'actualité de la réunion précédente.

Pour le système du tiers payant, mon administration prépare les textes nécessaires en vue de l'application de la loi du 27 juillet 1962 et de la CCT n° 19/9. Il a été convenu que la SNCB informera annuellement le Conseil Central de l'Économie et le CNT des adaptations tarifaires prévues pour l'année suivante. Conformément à la CCT n° 19/9, l'adaptation du seuil de la contribution forfaitaire de l'employeur doit être négociée tous les deux ans.

Si nous voulons renforcer la multimodalité, nous devons promouvoir les abonnements combinés. Il est d'ores et déjà possible d'acheter un abonnement SNCB-STIB. L'extension de cette option au TEC et à De Lijn sera étudiée dans le cadre du nouveau contrat de gestion. J'en discuterai aussi avec les ministres régionaux en charge de la mobilité.

Ik zal de kwestie ook tijdens een toekomstige vergadering met mijn collega's, de regionale ministers van Mobiliteit, aan de orde brengen.

02.07 **Laurence Zanchetta** (PS): Madame la présidente, je n'ai pas de réplique car j'ai eu un gros problème de connexion et je n'ai donc pas entendu M. Gilkinet. Je réécouterai sa réponse, désolée.

02.07 **Laurence Zanchetta** (PS): Ik heb de heer Gilkinet niet gehoord en zal zijn antwoord herbeluisteren.

02.08 **Tomas Roggeman** (N-VA): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw antwoord en voor de toelichting.

Ik heb hoe langer hoe meer vragen bij uw spoorbeleid. Ik ben niet goed meer mee. Als Ecolominister wilt u aantrekkelijker en goedkoper treinverkeer om meer mensen op de trein te krijgen, maar wat zien we in de praktijk? De prijzen dalen niet, ze stijgen. Tariefbepaling is inderdaad de autonomie van de NMBS en u verwijst daarvoor terecht naar het beheerscontract. Maar tegelijkertijd stel ik vast dat die autonomie voor u veel minder bezwaar vormt wanneer het gaat over andere thema's. Daartegen tekent u dan wel graag verzet aan, zelfs als het gaat over thema's die volledig tot de autonomie van de NMBS behoren. Ik verwijs niet enkel naar de loketten, maar evengoed naar de historie met de gratis Railpass. Die gratis Railpass voor iedereen moest en zou er komen, want de trein moest goedkoop en zelfs gratis zijn.

Dat is leuk, maar welke gevolgen zien we dan op lange termijn? De tarieven stijgen voor de mensen die de trein effectief nodig hebben om naar hun werk te reizen. Dat vind ik toch frappant. Het gevolg is dat die derde-betalerssystemen duurder worden. Dat is een de facto stijging van de arbeidslasten. Een van de grote problemen van ons land is dat arbeid in ons land te duur is en daar komen nu nog extra kosten bovenop, waardoor het probleem nog groter wordt.

U zegt dat de prijsstijging niet ten koste mag gaan van de zwaksten in de samenleving. Dat is mooi, maar ik heb u niets horen zeggen over de economische impact, terwijl de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven dat had aangekaart. Daarop hebt u geen antwoord.

Al die prijsstijgingen omdat de stiptheidscijfers bij de NMBS in 2020 goed waren, ook dat vind ik een ironisch gegeven, want in 2020 namen veel minder reizigers de trein door de coronacrisis. Aan die verbetering had het publiek eigenlijk niets. Als klap op de vuurpijl kan dat tellen.

Ik ben een beetje teleurgesteld in uw antwoord, maar ik heb begrepen dat u de wet van 1962 zult wijzigen. Ik ben benieuwd in welke richting u daarmee uitwil. Ik hoop alvast dat u daar ook rekening zult houden met de macro-economische impact van de prijszetting.

02.08 **Tomas Roggeman** (N-VA): Le ministre ambitionne un trafic ferroviaire plus attrayant et meilleur marché, mais les prix augmentent néanmoins. À ce niveau-là, l'autonomie de la SNCB peut jouer un rôle. Dans d'autres domaines, le ministre exprime son opposition, comme vis-à-vis de la décision de fermeture de guichets. Le feuilleton du Railpass gratuit me revient également en mémoire à cet égard. De telles initiatives se soldent par une hausse des prix pour les personnes qui ont besoin du train pour se rendre à leur travail.

Il est bien beau d'affirmer que les tarifs ne peuvent augmenter au détriment des plus vulnérables au sein de notre société, mais le ministre n'a pas parlé de l'impact économique. Les prix augmentent parce que les statistiques de la ponctualité étaient bonnes en 2020, mais en raison de la crise du coronavirus, le nombre de voyageurs a fortement diminué et ceux-ci n'ont donc pas tiré profit de cette amélioration. Je suis curieux de voir quelle voie le ministre va emprunter dans le cadre de sa modification de la loi de 1962.

02.09 **Frank Troosters** (VB): Mijnheer de minister, er ligt natuurlijk heel veel werk op de plank. Er zal heel veel in het openbaredienstcontract met de NMBS moeten worden vastgelegd, ook al gaat het om evidente afspraken bijvoorbeeld inzake toegankelijkheid en stiptheid.

Ik heb toch vragen – ik sluit mij aan bij de vorige sprekers – bij de link tussen stiptheid en prijsbeleid. Immers, men baseert zich op totaal

02.09 **Frank Troosters** (VB): Je me pose tout de même des questions concernant le lien entre la ponctualité et la politique des prix. On emploi des paramètres et des mesures appartenant au passé dans une année marquée par la crise du coronavirus pour

verouderde parameters en metingen in een covidjaar voor prijsstijgingen die groter zijn dan de stijging van de welvaartindex. Dat is natuurlijk allesbehalve sociaal. Ik kan dat helemaal niet rijmen met het doel om het openbaar vervoer aantrekkelijker te maken.

Het zou niet slecht zijn dat wij in de commissie eens een fundamenteel debat voeren over de prijsautonomie. Mag de NMBS volledig autonoom de prijzen bepalen of willen wij gedeeltelijke controle daarover behouden? Het kan nuttig zijn om daar eens over te spreken.

procéder à des augmentations de prix qui sont supérieures à l'augmentation de l'indice bien-être. Voilà qui est difficilement compatible avec l'objectif de rendre le transport en commun plus attractif. Il me semble utile que nous organisions à l'occasion un débat sur l'autonomie des prix.

02.10 **Marianne Verhaert** (Open Vld): Mijnheer de minister, de toekomst zal door de pandemie heel anders zijn, met onder andere meer thuiswerken. Ik begrijp dat er meer flexibiliteit inzake tickets en tarieven zal komen, wat uiteraard belangrijk is, maar vooral de beheersovereenkomst is zeer belangrijk. Daarin moet een aantal zaken die vandaag in de commissie zijn gezegd, worden meegenomen. Ik kijk hoopvol naar die beheersovereenkomst uit, die wij snel verwachten.

02.10 **Marianne Verhaert** (Open Vld): Les produits flexibles sont importants mais le plus important, c'est le nouveau contrat de gestion. J'espère qu'il sera tenu compte des observations qui ont été formulées en commission.

02.11 **Kim Buyst** (Ecolo-Groen): Mijnheer de minister, meer betalen voor minder dienstverlening geeft iedereen een wat wrang gevoel. Op dat vlak vond ik de communicatie van de NMBS dus ongelukkig, want de prijsstijging werd op dezelfde dag aangekondigd als de sluiting van de loketten.

Ik heb in uw antwoord echter ook een paar goede dingen gehoord. Vorige sprekers klaagden erover dat in de beheersovereenkomst vooral de stiptheidscijfers als criterium worden genomen voor prijsaanpassingen, maar ik noteerde vooral uw bereidheid om meer criteria voor de prijszetting in de nieuwe beheersovereenkomst op te nemen en om te onderzoeken of toegankelijkheid daar een van kan zijn.

Als het gaat over de stiptheid, bijvoorbeeld voor de trein van Turnhout naar Binche, dan moeten we toch eens durven nadenken over het gewogen principe dat de NMBS nu gebruikt. Het klopt natuurlijk dat de trein op tijd aankomt in Binche, maar ik moet in Brussel zijn en daar ben ik heel vaak net niet op tijd. We moeten toch eens bekijken op welke manier de NMBS die cijfers weegt. Er zijn in het verleden zeker al stappen vooruit gezet, maar ik meen dat nog bijkomende stappen gezet kunnen worden.

Ik hoor ook welwillendheid wat betreft flexibele abonnementen voor de mensen die thuiswerken. Het is precies die creativiteit, die innovatie die ik u hoor ondersteunen. Ik hoop dat de NMBS die in de toekomst zal gebruiken bij haar prijszetting. Ik kijk dus samen met de collega's uit naar een beheersovereenkomst waarin we dit kunnen vastleggen.

02.11 **Kim Buyst** (Ecolo-Groen): Payer plus pour un service moindre est déplaisant. Que la communication relative à l'augmentation des prix ait coïncidé avec la fermeture des guichets était une erreur désastreuse. J'entends avec plaisir que le ministre est disposé à prendre en compte davantage de critères, comme l'accès, dans le cadre de l'intégration de la fixation des prix dans le nouveau contrat de gestion. Il importe que les mécanismes de mesure des retards soient revus. Quant à l'instauration des abonnements flexibles, la bonne volonté nécessaire est présente.

02.12 **Jef Van den Bergh** (CD&V): Mijnheer de minister, ik wil beklemtonen dat ik een aantal interessante elementen in uw antwoord heb gehoord. Positief zijn bijvoorbeeld de inspanningen die er zullen worden gedaan voor flexibele abonnementen. Die zijn namelijk essentieel en ik heb daarover nog een afzonderlijke vraag aan de agenda. Ik hoorde ook het woord mobiliteitsbudget vallen en dan spits ik automatisch de oren. Het is een goede zaak dat men daaraan denkt.

02.12 **Jef Van den Bergh** (CD&V): Il est heureux que des efforts soient fournis en vue d'instaurer des abonnements flexibles. Je préconise également une plus grande différenciation du prix des billets vélo, par exemple dans le sens d'un tarif inférieur pendant les heures creuses. La

Wat de combinatie van trein en fiets betreft, meen ik dat men moet bekijken hoe men daar flexibeler mee kan omspringen. Nu zit men met een vaste prijs, of men nu 5 km rijdt of 50 km. Daar moet toch enige differentiatie mogelijk zijn, waardoor het aantrekkelijker kan worden om de fiets mee te nemen. Men zou bijvoorbeeld ook een onderscheid kunnen maken voor de daluren.

Heel belangrijk vond ik ook dat het grenstarief verdwijnt. Dat heeft weinig aandacht gekregen, maar ik vind dit een zeer belangrijke verwezenlijking. Het is een goede zaak dat we in het Europa van 2021 afscheid kunnen nemen van zaken als het grenstarief. Dat kan het grensoverschrijdend treinverkeer immers alleen maar stimuleren.

Tariefdiscussies zijn altijd moeilijk en politici zijn geneigd te zeggen dat het zo goedkoop mogelijk moet zijn. Een aantrekkelijk openbaar vervoer zou dan zo goedkoop mogelijk en liefst gratis moeten zijn. Ik ben het daar niet helemaal mee eens, we moeten komen tot een goed evenwicht, met een faire prijs voor een aantrekkelijke dienstverlening. Een aantrekkelijke dienstverlening moet de belangrijkste uitdaging blijven, vervolgens moeten we ervoor zorgen dat iedereen meekan en dat mensen die het moeilijker hebben gunsttarieven krijgen.

Zomaar zeggen dat het zo goedkoop mogelijk moet zijn, dat betekent voor mij geen aantrekkelijk openbaar vervoer. Aantrekkelijk openbaar vervoer moet kwaliteitsvol zijn en een kwaliteitsvolle dienstverlening bieden, en dan pas kunnen we het over de prijzen hebben. We mogen ook niet vergeten dat we hier veel belastinggeld aan besteden, en ook met die overweging moeten we rekening houden in dergelijke discussies.

02.13 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Mijnheer de minister, ik ben over dit onderwerp al verschillende malen tussengekomen in het debat. Zo stelde ik u op 1 december 2020 vragen over die prijsverhogingen, die voor jongeren toch wel een bittere pil zijn, en dan heb ik het met name over de Youth Holidays-tickets, die tot 20% duurder werden. Jongeren hebben weinig inkomsten, en zeker nu niet, tijdens de coronacrisis.

Ook wat het meenemen van fietsen betreft en het vaste tarief daarvoor, was ik reeds tussengekomen in het debat. Ook dat is vrij duur voor jongeren. Een groep jongeren heeft om die reden zelfs een petitie in het leven geroepen. Ik hoop dan ook dat u met het flexibel maken van de prijzen niet bedoelt dat u de prijzen zult verhogen!

Er is wat mij betreft nog een derde aspect, namelijk de mensen die geen toegang hebben tot digitale oplossingen. Ik heb daarover twee weken geleden een vraag gesteld aan Unia, waarop Unia ons een rapport toestuurde rond de coronaproblematiek, waarin ze toch sterk de nadruk legden op de digitale kloof. Tot 20% van de bevolking is immers niet mee met de digitale evolutie. Dat is toch een vrij grote groep, en die mensen worden hier nu ook weer gestraft. Zij moeten immers meer betalen omwille van het feit dat zij bijvoorbeeld niet met digitale automaten overweg kunnen. Ik zou dus toch de oproep willen doen om die groep mensen geen hogere prijs te doen betalen voor hun treinvervoer.

Président: Jean-Marc Delizée.

disparition du tarif frontalier est également un élément positif étant donné qu'il permettra de stimuler le trafic ferroviaire transfrontalier.

Le politique demande souvent des tarifs aussi faibles que possible. Je ne partage pas ce point de vue. L'essentiel est de trouver un bon équilibre et d'aboutir à un prix correct pour des services attrayants. Ces derniers constituent en effet le plus grand défi. Par ailleurs, des tarifs préférentiels doivent être instaurés pour les citoyens en difficulté. Un tarif bon marché n'est pas synonyme d'attractif. Des transports en commun attractifs sont des transports en commun de qualité.

02.13 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Les augmentations de prix sont surtout difficiles à avaler pour les jeunes dont la crise du coronavirus a déjà réduit les revenus. J'ose espérer que la flexibilité des prix n'entraînera pas leur augmentation.

Il ressort d'un rapport d'Unia que 20 % de la population est exclue de la numérisation. Ces personnes risquent une nouvelle fois d'être pénalisés par des tarifs plus élevés. J'en appelle au ministre pour qu'il mette un terme à cette évolution.

Voorzitter: Jean-Marc Delizée.

Het incident is gesloten.
L'incident est clos.

Le **président**: Ceci clôture notre deuxième débat d'actualité. Je suis revenu juste à temps et je prends le train en marche. Merci, madame Buyst pour le remplacement.

03 Actualiteitsdebat over de sluiting van loketten en toegevoegde vragen en interpellatie van
- Joris Vandenbroucke aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van de loketten in 44 treinstations" (55013570C)
- Mélissa Hanus aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van 44 loketten" (55013575C)
- Frank Troosters aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van loketten bij de NMBS" (55013601C)
- Josy Arens aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van NMBS-loketten" (55013621C)
- Jef Van den Bergh aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van stationsloketten" (55013636C)
- Joris Vandenbroucke aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het dichten van de digitale kloof bij de NMBS" (55013648C)
- Nahima Lanjri aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De impact van de sluiting van stationsloketten op personen met beperkte mobiliteit" (55013651C)
- Joris Vandenbroucke aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De vraag van de minister tot aanpassing van de beslissing om 44 loketten te sluiten" (55013658C)
- Hervé Rigot aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De aanpassing van de openingsuren van de loketten van de stations Hoei en Borgworm" (55013664C)
- Michel De Maegd aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van 44 NMBS-loketten" (55013670C)
- Kattrin Jadin aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het afbouwen van het aantal NMBS-loketten" (55013671C)
- Sophie Thémont aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De volledige of gedeeltelijke sluiting van de loketten in de stations Ans en Luik-St-Lambert" (55013697C)
- Kim Buyst aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het sluiten van stationsloketten" (55013704C)
- Caroline Taquin aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van stationsloketten" (55013715C)
- Eric Thiébaut aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van het loket van het station Saint-Ghislain" (55013727C)
- Maria Vindevoghel aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het sluitingsplan van NMBS-loketten" (55000101I)
- Michel De Maegd aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van loketten in NMBS-stations en uw antwoord in de plenaire vergadering" (55013822C)
- Tomas Roggeman aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van de loketten en de rel met de CEO van de NMBS" (55013827C)
- Marianne Verhaert aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van de stationsloketten" (55013880C)
- Nicolas Parent aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van de loketten in 44 treinstations" (55013895C)
- Maria Vindevoghel aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het sluitingsplan van de NMBS-loketten" (55013924C)
- Laurence Zanchetta aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van het loket in het station Binche" (55013958C)
- Pieter De Spiegeleer aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van loketten in stations in Zuid-Oost-Vlaanderen" (55013959C)
- Marie-Christine Marghem aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van stationsloketten" (55013998C)
- Sophie Rohonyi aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het voorstel voor een akkoord met de NMBS inzake het behoud van de stationsloketten" (55014043C)
- Florence Reuter aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De sluiting van de loketten in 44 NMBS-stations" (55014054C)

03 Débat d'actualité sur la fermeture de guichets et questions et interpellation jointes de
- Joris Vandenbroucke à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture des guichets dans 44 gares ferroviaires" (55013570C)
- Mélissa Hanus à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture de 44 guichets" (55013575C)
- Frank Troosters à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture de guichets à la SNCB" (55013601C)
- Josy Arens à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "Les suppressions de guichets SNCB" (55013621C)
- Jef Van den Bergh à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture de guichets de gare" (55013636C)
- Joris Vandenbroucke à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La lutte contre la fracture numérique à la SNCB" (55013648C)
- Nahima Lanjri à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "L'incidence de la fermeture des guichets de gare sur les personnes à mobilité réduite" (55013651C)
- Joris Vandenbroucke à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La demande du ministre d'adapter la décision de fermer 44 guichets" (55013658C)
- Hervé Rigot à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "L'adaptation des horaires des guichets des gares de Huy et de Waremme" (55013664C)
- Michel De Maegd à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture de 44 guichets à la SNCB" (55013670C)
- Kattrin Jadin à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La réduction du nombre de guichets de la SNCB" (55013671C)
- Sophie Thémont à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture et réduction des guichets des gares de Ans et Liège-St-Lambert" (55013697C)
- Kim Buyst à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture de guichets de gare" (55013704C)
- Caroline Taquin à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture de guichets de gare" (55013715C)
- Eric Thiébaut à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture du guichet de la gare de Saint-Ghislain" (55013727C)
- Maria Vindevoghel à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "Le plan de fermeture de guichets de la SNCB" (55000101I)
- Michel De Maegd à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture de guichets à la SNCB et votre réponse en séance plénière" (55013822C)
- Tomas Roggeman à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture des guichets et l'affrontement avec la CEO de la SNCB" (55013827C)
- Marianne Verhaert à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture des guichets de gare" (55013880C)
- Nicolas Parent à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture des guichets dans 44 gares ferroviaires" (55013895C)
- Maria Vindevoghel à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "Le plan de fermeture des guichets de la SNCB" (55013924C)
- Laurence Zanchetta à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La suppression du guichet de la gare de Binche" (55013958C)
- Pieter De Spiegeleer à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture de guichets de gare dans le sud de la Flandre orientale" (55013959C)
- Marie-Christine Marghem à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture de guichets dans les gares" (55013998C)
- Sophie Rohonyi à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La proposition d'accord avec la SNCB concernant le maintien des guichets dans les gares" (55014043C)
- Florence Reuter à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La fermeture de 44 guichets de la SNCB" (55014054C)

03.01 **Joris Vandenbroucke** (sp.a): Mijnheer de minister, door de opeenvolgende gebeurtenissen van afgelopen donderdag tot gisteren zijn heel wat vragen achterhaald of deels beantwoord, maar het onderwerp over de loketten blijft brandend actueel.

Voor mij gaat het debat over veel meer dan die 44 loketten. Dit gaat

03.01 **Joris Vandenbroucke** (sp.a): La fermeture annoncée des guichets dans 44 gares est toujours d'une actualité criante. Le débat porte en fait sur la gare de l'avenir. Nous avons besoin d'un

over hoe wij het station van de toekomst zien. Welke dienstverlening mogen treinreizigers nog verwachten? Ik denk dat die verwachtingen vrij divers en ook hooggespannen zijn. Een loket, bemand van 8 uur tot 17 uur, ergens in een hoek van het station, is niet het antwoord op de dienstverlening die verschillende types reizigers verwachten aan te treffen in een station. Ik denk dat er nood is aan meer dienstverlening, aan een veelzijdigere dienstverlening, dan alleen maar een loket. Dat kan deels ook digitaal worden georganiseerd, maar menselijke aanwezigheid blijft fundamenteel. Een station alleen als een lege wachtzaal is volgens mij geen station van de toekomst.

Waar staan wij vandaag? Er was de oorspronkelijke beslissing van de raad van bestuur. U hebt daar verzet tegen aangetekend. Wij hebben daar vorige week donderdag in de plenaire vergadering over gedebatteerd. Er is nu een nieuwe beslissing van de raad van bestuur, in consensus met u, waaruit we hebben geleerd dat 44 loketten onherroepelijk zullen sluiten, maar met versterkte flankerende maatregelen.

We lezen dat het gaat over overleg met lokale besturen. Er zal een oproep gebeuren voor lokale projecten of organisaties om een station te gebruiken. Er wordt nagedacht over een samenwerking met bpost voor de verdeling van fysieke tickets. Er wordt aan gedacht om ook een niet-commerciële invulling te geven aan het station en om de wachtlokalen langer open te houden.

Mijn belangrijkste vraag is of deze nieuwe beslissing, waarover kwatongen zeggen dat ze niet zo veel afwijkt van de oorspronkelijke, betekent dat we een andere weg hebben ingeslagen dan het louter sluiten van loketten, omdat de fysieke verkoop van tickets nu eenmaal sterk daalt? Hebben we met deze beslissing van gisteren de weg naar de toekomst ingeslagen?

Mijnheer de minister, wat is eigenlijk uw visie op het station van de toekomst? Welke dienstverlenende functies ziet u in dat station en wil u daadwerkelijk tijdens deze legislatuur afdwingen?

Waarin verschilt de beslissing die gisteren is genomen door de raad van bestuur met de beslissing die vorige week werd aangekondigd? Er zijn flankerende maatregelen aangekondigd die versterkt zullen worden. Wat zijn die flankerende maatregelen?

Waar zullen de reizigers terechtkunnen om hun ticket te kopen? Die vraag wordt gesteld door de reizigers die hun ticket nog aan het loket kopen. Er wordt gezegd dat er gekeken zal worden naar andere verdeelkanalen. Welke zullen dat zijn?

Is de lijst van loketten die gisteren is afgeklopt dezelfde als de lijst die vorige week werd aangekondigd? Wat zijn de exacte criteria op basis waarvan men beslist heeft om net die 44 loketten te sluiten?

Welke besparing denkt men hiermee te realiseren? In het eerste persbericht stond namelijk dat het een uitgave is die geschrapt kan worden en die gebruikt kan worden om de dienstverlening te moderniseren. Over welk concreet bedrag gaat het?

Is er een impact voor personen met een handicap, waar dan ook, ook in die stations waar loketten gesloten zullen worden? Zullen zij minder

service plus polyvalent qu'un simple guichet, tant sur le plan numérique que par le biais du facteur humain. La fermeture de ces guichets est apparemment inéluctable, mais elle sera assortie de mesures d'accompagnement renforcées. Quelle est la vision du ministre sur le service de l'avenir dans les gares?

En quoi la décision récente du conseil d'administration diffère-t-elle de la décision initiale? Quelles sont les mesures d'accompagnement? Où les voyageurs pourront-ils acheter leur billet? La liste de ces 44 guichets est-elle restée inchangée? Sur la base de quels critères a-t-on décidé de fermer précisément ces guichets? Quel montant espère-t-on économiser grâce à cette mesure?

D'après les données annuelles du SPF Économie, le fossé numérique s'avère toujours bien réel pour une grande partie du public. Ces personnes ont droit à un service adéquat et le ministre relève à juste titre que la SNCB se doit de consentir des efforts pour combler ce fossé. Quelles initiatives la SNCB a-t-elle déjà prises à cet effet? Quel en a été le résultat? Quelles initiatives sont encore sur la table? L'impact du fossé numérique a-t-il déjà été étudié plus en profondeur?

dienstverlening krijgen? Kunt u garanderen dat zij nog altijd de trein kunnen nemen zoals voorheen?

U hebt in uw oorspronkelijke reactie heel terecht gezegd dat de NMBS alle mogelijkheden moet benutten om de digitale kloof te dichten. Die digitale kloof is immers reëel. Dat kan worden afgeleid uit de barometer van de informatiemaatschappij, jaarlijks gepubliceerd door de FOD Economie. Daaruit blijkt dat 7 % van de Belgen tussen 16 en 74 jaar nooit het internet gebruikt. Bij 55-plussers is dat 17 %. Bij laagopgeleiden is dat 18 % en bij mensen met een laag inkomen meer dan 20 %. Meer dan een op vijf mensen met een laag inkomen gebruikt het internet nooit. Dat mogen we nooit uit het oog verliezen. Deze mensen hebben recht op een goede dienstverlening. U zegt zeer terecht dat de NMBS inspanningen moet doen om die kloof te dichten.

Welke concrete initiatieven heeft de NMBS tot op heden genomen om die digitale kloof te dichten, en met welk resultaat? Welke concrete initiatieven liggen op tafel om daarvan verder werk te maken? Is er eigenlijk al een onderzoek geweest naar de impact van de digitale kloof op het gebruik van de trein?

03.02 **Mélissa Hanus** (PS): Monsieur le président, monsieur le ministre, ce débat sur la suppression des 44 guichets mobilise toutes les passions. Une telle décision n'est évidemment pas dépourvue de conséquences pour les voyageurs, tout particulièrement dans les zones rurales qui sont déjà fragilisées par le manque d'infrastructures. Bien que nous accueillions favorablement l'annonce d'horaires étendus d'ouverture des gares et des salles d'attente, les guichets restent un service public de proximité de grande valeur.

Avec mon groupe, nous avons toujours soutenu les ambitions de la SNCB. Cela signifie que je défends une SNCB qui dispose des moyens nécessaires pour se redéployer sur tout le territoire. Si l'on comprend que les offres peuvent être adaptées aux évolutions des besoins, cela ne peut pas servir d'occasion à une réduction du service aux citoyens. L'objectif doit rester un service maximum plutôt que des fermetures. Or, ces dernières suscitent des questions légitimes quant à la vision du service public que propose et proposera la SNCB au cours des prochaines années.

Dès lors, monsieur le ministre, permettez-moi de vous poser les questions suivantes.

Confirmez-vous la liste exacte des guichets transmise la semaine dernière? Sur la base de quels critères ces guichets ont-ils été choisis? Est-ce uniquement à partir d'un critère de rendement? Comment la SNCB envisage-t-elle l'impact de ces fermetures? Comment compte-t-elle compenser le service aux voyageurs offert par les guichets jusqu'à présent? Je pense particulièrement aux guichets situés en zone rurale, car il s'agit d'un aspect important. Quid de la présence de personnel dans les gares? Qu'entend-on exactement par la fonction de steward? Enfin, quelles seront les solutions offertes aux personnes analphabètes, qui représenteraient jusqu'à 10 % de la population?

03.02 **Mélissa Hanus** (PS): De beslissing om de loketten in 44 stations te sluiten blijft niet zonder gevolgen voor de reizigers, vooral in de landelijke gebieden. De mededeling dat de openingsuren van de stations en de wachtruimtes zullen worden uitgebreid is natuurlijk verheugend, maar de dienstverlening aan het loket blijft toch een zeer waardevolle lokale openbare dienstverlening.

Wij pleiten voor een NMBS die de middelen krijgt om haar dienstverlening over het hele grondgebied te bieden. Een aanpassing van het aanbod aan veranderende behoeften mag niet aangegrepen worden om de dienstverlening te verminderen. De sluiting van loketten roept terechte vragen op over de visie op de openbare dienstverlening van de NMBS.

Bevestigt u de lijst van de loketten die vorige week bekendgemaakt werd? Op grond waarvan werden die keuzes gemaakt? Hoe denkt de NMBS de sluiting van deze loketten te compenseren en een vergelijkbare dienstverlening aan te bieden? Wat houdt de functie van steward in? Wat zal men doen voor de analfabeten, die toch 10 %

03.03 **Frank Troosters** (VB): Mijnheer de minister, ik wil niet te veel in herhaling vallen. We hebben vorige week donderdag in de plenaire vergadering al uitgebreid gedebatteerd over het onderwerp. Er zijn vandaag nog vragen gesteld en ook in de pers is een en ander verschenen.

Ik heb toch nog twee vragen.

Ten eerste, wat is er na uw gesprek met de NMBS concreet veranderd? Ik zie het verschil niet echt.

Ten tweede, zullen er in de toekomst nog loketten gesloten worden? Kunt u garanderen dat dat niet meer zal gebeuren? Wat is uw plan van aanpak voor de toekomst?

03.04 **Josy Arens** (cdH): Monsieur le ministre, la question centrale de mon groupe est la suivante. Comment va-t-on concrètement réinvestir dans l'humanisation des gares? Il y a quelques semaines, je posais la même question concernant Proximus: comment va-t-on rendre ce service plus humain? Ici, va-t-on les réhumaniser puisqu'il y avait des personnes derrière les guichets et 44 d'entre eux sont supprimés. Comment va-t-on maintenir une présence et un accompagnement des personnes qui en ont besoin dans les gares et ce, sans personnel? Comment et quand va-t-on voir pousser des bureaux de poste, des magasins, des ASBL dans les gares, en même temps que l'on ferme leurs guichets et qu'on licencie leur personnel?

Beaucoup d'autres gares ont vu leurs guichets disparaître au cours des dernières années. Ces gares-là sont-elles également concernées par un réinvestissement humain? Je répète: comment, quand, avec quelles garanties et surtout, qui paiera la facture?

Vous disiez ce matin avoir reçu de la part de la SNCB des garanties de moyens. Ce n'est pas cela que les gens qui prennent le train attendent, même si je serais heureux d'en savoir plus sur ces moyens. Ils veulent des garanties de résultat; ils veulent la confiance que vous voulez maintenir entre la SNCB et les usagers. Tout cela est à ce prix-là. C'est de cela que je veux vous entendre parler, pas d'annonces et de mots vides. Nous voulons un plan détaillé des actions et des moyens que vous allez mener pour concrétiser le projet de réinvestir dans l'humanisation des gares.

En ce qui concerne la concertation avec les bourgmestres, j'ai bondi quand j'ai appris que vous vous adressiez maintenant aux pouvoirs locaux pour essayer de pallier le manque mis en place par la SNCB. Monsieur le ministre, que ce soit au niveau fédéral ou au niveau régional, quand on reporte sur les entités locales, je bondis et je ne peux pas marquer mon accord. La concertation avec les bourgmestres, oui! Leur renvoyer la balle du déploiement des services en gare, non! Le fédéral qui se décharge sur le dos des communes qui devront assurer la concrétisation d'une présence humaine, non! Si c'est cela votre plan détaillé, nous ne pouvons pas le cautionner.

Merci donc de nous proposer un plan réalisable pour humaniser les gares, assurer un accompagnement aux personnes qui en ont besoin,

van de bevolking uitmaken?

03.03 **Frank Troosters** (VB): Qu'est-ce qui a changé concrètement après la discussion entre le ministre et la SNCB? D'autres guichets seront-ils encore fermés à l'avenir?

03.04 **Josy Arens** (cdH): Hoe zal men opnieuw investeren in de menselijke dimensie van de stations? Hoe zal men in de stations zonder personeel een menselijke aanwezigheid behouden en ook assistentie aanbieden aan diegenen die dat nodig hebben?

U zegt dat de NMBS u garanties gegeven heeft in verband met de middelen. De gebruikers willen echter een resultaatsverbintenis. Wij willen een gedetailleerd plan van de acties en de middelen voor stations met een menselijke dimensie.

U kijkt nu naar de lokale besturen om de tekortkomingen van de NMBS te ondervangen. De federale overheid kan haar verplichtingen niet zomaar afwentelen op de gemeenten.

Wat is uw plan van aanpak voor het creëren van stations op mensenmaat, het garanderen van de veiligheid en het comfort van de reizigers en de reconversie van het stationspersoneel? Uit de verklaringen van de NMBS spreekt een grote minachting voor het werk van deze mensen.

U beschikt over een regeringscommissaris in de raad van bestuur, die klare taal moet spreken. U hebt getalmd met uw reactie en het vertrouwen van de NMBS in uw belofte van goed

garantir la sécurité et le confort, ainsi qu'assurer une reconversion crédible et concertée du personnel des gares dont le travail a été l'objet d'un profond mépris dans les déclarations de la SNCB. J'imagine que ce plan aura été soumis aux associations qui représentent les navetteurs et bien entendu le comité consultatif des usagers. Monsieur le ministre, vous êtes ministre fédéral, ce n'est pas rien! Vous avez donc un rôle important sur l'entreprise de tutelle. Je sais que ce n'est pas simple tous les jours.

Vous disposez d'un commissaire sur place qui doit effectivement être clair. Vous étiez bien évidemment au courant de cette décision de fermer les guichets depuis le 27 novembre; je n'y reviendrai pas.

Vous avez tardé à répliquer. Par conséquent, on assiste à un effondrement de la confiance que l'entreprise publique sur laquelle vous avez la tutelle avait placée dans votre promesse de bonne gouvernance. Vous avez donc négocié une solution pour récupérer, sinon la confiance des syndicats, au moins celle de Mme Dutordoir. Le fédéral se désengage et les communes devront assurer le relais. Je suis très heureux qu'il n'y ait pas de gare dans ma commune. Je ne suis donc pas concerné par le plan, monsieur le ministre, sinon je vous aurais demandé bien cher!

C'est inadmissible pour les navetteurs, pour le personnel et les syndicats. Pour les acteurs de terrain et les bourgmestres, je ne sais si vous avez déjà eu une concertation - je rappelle que les bourgmestres sont des personnalités importantes sur l'échiquier politique de notre pays.

Monsieur le ministre, comment réhumaniserez-vous les gares sans nécessairement attendre des aides financières de la part des pouvoirs locaux? Car c'est quelque chose que je ne pourrais pas accepter. C'est au fédéral de jouer ce rôle, à la SNCB de garantir, et au ministre de tutelle de vérifier que la SNCB fonctionne correctement, et ce, tant en Flandre qu'en Wallonie - même dans le pays d'Arlon qui n'est pas nécessairement en Wallonie et dans le canton germanophone. Je vous remercie et attends une réponse claire de votre part.

03.05 **Jef Van den Bergh** (CD&V): Mijnheer de voorzitter, collega's, er zijn al heel wat elementen aangehaald. Als men de cijfers bekijkt over het gebruik van de loketten die met sluiting bedreigd worden, kan men zich afvragen of de verontwaardiging wel in verhouding staat tot het aantal reizigers dat van die loketten gebruikmaakt. Dat toont aan dat het om een gevoelig onderwerp gaat, dat veel verder reikt dan enkel de loketten en de dienstverlening van de loketbedienden.

Het onderwerp past in het rijtje van bpost dat postkantoren sluit, of van Proximus die het aantal winkels wil afbouwen, of nog van de banken die kantoren sluiten en bankautomaten weghalen uit de dorpen. Zelfs winkels waarvan je nooit gedacht had dat ze zouden verdwijnen en vervangen zouden worden door een onlineaanbod, verdwijnen stilaan. Dat zorgt bij veel mensen voor een ongemakkelijk gevoel. Er verdwijnen heel wat diensten met een menselijk gezicht in gemeenschappen, in dorpen, in steden, in stedelijke wijken. Als politici moeten we daar oog voor hebben en moeten we bekijken of we daarop geen antwoord kunnen bieden.

Dit gezegd zijnde, de beslissing heeft zeker ook gevolgen voor de bestuur is geschaad. U hebt onderhandeld over een oplossing om het vertrouwen van mevrouw Dutordoir te herwinnen: de federale overheid trekt zich terug en de gemeenten moeten de fakkel overnemen.

Dat is onaanvaardbaar: het komt de voogdijminister toe zich ervan te vergewissen dat de NMBS correct functioneert.

03.05 **Jef Van den Bergh** (CD&V): Si l'on examine l'utilisation concrète des guichets menacés, on peut se demander si l'indignation qui s'y rapporte est bien proportionnelle. Ces réactions montrent que le sujet est sensible. La SNCB n'est pas la seule entreprise à faire disparaître de nombreux services; nous observons une évolution parallèle sur le plan des bureaux de postes, des agences bancaires et des commerces de proximité.

Quoi qu'il en soit, cette décision a également des répercussions sur les services. Comment les voyageurs vont-ils obtenir leur billet, leur abonnement ou les

dienstverlening. Er maakten dan misschien wel niet massaal veel mensen gebruik van de getroffen loketten, maar het gaat nog altijd om mensen. Daar moeten we aandacht voor hebben: hoe komen die mensen alsnog op een goede manier aan hun ticket, hun abonnement of simpelweg aan de informatie die ze nodig hebben? Vaak gaat het immers over vragen als: hoe raak ik het vlotst van A naar B? Er zijn mensen die niet over de vereiste digitale vaardigheden beschikken, maar zulke vragen het liefst aan het loket stellen. Ook dat soort vragen moet beantwoord worden, op welke manier dan ook. Daarover is vandaag nog weinig duidelijkheid. Niet alle biljetten, abonnementen en kortingskaarten zijn vandaag al digitaal te verkrijgen. Voor sommige zaken moet men nu eenmaal nog altijd fysiek naar het loket. Ook daarop moet een antwoord worden geboden.

De heer Vandenbroucke verwees al naar de digitale kloof en haalde een aantal pertinente cijfers aan. De NMBS beweert dat tegenwoordig al 75 % van de tickets digitaal wordt verkocht, hetzij via de automaat, hetzij via internet. Dat wil nog altijd zeggen dat 25 % niet langs digitale weg verloopt. Ik vind dat een opvallend groot aandeel. Cruciaal is dan ook de dienstverlening naar die 25 %. Daarover moet goed worden nagedacht. Ik hoorde bijvoorbeeld het idee opperen dat wie geen toegang heeft tot internet, zijn vervoersbewijs zonder extra kosten aan boord van de trein zou moeten kunnen kopen. Een pas zou bijvoorbeeld als bewijs kunnen dienen. Zo krijgt alvast die groep toch een bepaalde tegemoetkoming.

De tweede uitdaging zijn de gebouwen. Dat hangt nauw samen met de menselijke aanwezigheid waarover al veel gesproken is. Daar zit een verschil met de beslissing die we vorige week hebben gehad. Ik denk dat we daar vooruitgang hebben geboekt tegenover vorige week. Het feit dat de NMBS vandaag uitdrukkelijk zegt dat men in overleg met de gemeentebesturen gaat zoeken naar een invulling van de stationsgebouwen, zodat er menselijke aanwezigheid is, en men niet wil doen aan winstmaximalisatie door de gebouwen aan een zo hoog mogelijke prijs te gaan verhuren, is volgens mij een belangrijke stap vooruit. We kijken heel erg uit naar de gesprekken die daarover gevoerd zullen worden om samen met gemeentebesturen te bekijken op welke manier de menselijke aanwezigheid kan gegarandeerd worden in de stations.

Ik ben over mijn tijd aan het gaan, dus ik zal het hierbij houden.

03.06 **Nahima Lanjri** (CD&V): Ik ga het heel kort houden, collega's, omdat ik hiernaast een hoorzitting aan het volgen ben.

Mijnheer de minister, als u het goed vindt, zou ik willen verwijzen naar mijn schriftelijk ingediende vraag, waarbij mijn bekommernis vooral gaat over personen met een handicap. Ik zal zien of ik kan terugkomen voor het antwoord, maar anders zal mijn collega het zeker meenemen.

De NMBS gaat 44 van de 135 loketten tegen het einde van dit jaar sluiten. Reizigers zullen online, via de app of de website, of aan de automaten in het station een ticket moeten kopen. De NMBS stelt dat het om besparingen gaat in stations waar weinig fysieke tickets worden verkocht. Ook wordt er verwezen naar de overgrote meerderheid van reizigers die hun tickets al digitaal aankopen.

informations nécessaires s'ils ne sont pas familiers des outils numériques? N'oublions pas qu'environ 25 % des clients achètent encore les produits de la SNCB sans recourir à l'informatique.

La SNCB entend à présent chercher une nouvelle destination à ses bâtiments de gare, en concertation avec les administrations communales, de sorte à maintenir une présence humaine. L'objectif ne consiste fort heureusement pas à maximiser les gains en louant les bâtiments au prix maximum.

03.06 **Nahima Lanjri** (CD&V): *Quel est l'impact concret de la fermeture des guichets sur les services aux voyageurs à mobilité réduite? Pourront-ils encore compter sur une assistance dans les gares? Le ministre s'est-il déjà concerté à ce sujet avec la SNCB? Comment le ministre va-t-il garantir l'accessibilité aux gares pour ces personnes? S'est-il concerté à ce sujet avec la ministre Lalieux compétente en la matière et a-t-il recueilli l'avis des organisations représentatives concernées?*

Hoewel ik de beslissing van de NMBS begrijp om haar personeel aan de loketten productiever in te zetten, maak ik me ernstige zorgen over de gevolgen van deze ingreep voor de kwetsbaren in onze samenleving zoals personen met een beperking en/of een beperkte mobiliteit.
Vandaag moeten personen met een beperkte mobiliteit heel wat obstakels overwinnen om gebruik te kunnen maken van ons openbaar vervoer. Ze moeten vaak 24 uur op voorhand assistentie boeken, 2 op de 3 stations zijn niet rolstoeltoegankelijk enzoverder. Nu ook nog eens heel wat loketten sluiten, wordt het nemen van de trein nog moeilijker voor deze mensen. Zo kunnen ze bij niemand terecht voor info of hulp en ook voor het kopen van een ticket zijn ze op zichzelf aangewezen. Voor personen die slechtziend zijn of een motorische handicap hebben, is het kopen van een ticket aan de automaat niet vanzelfsprekend. Een aantal onder hen zijn bovendien ook slachtoffer van de digitale kloof die door deze beslissing nog eens wordt vergroot.
Daarom mijnheer de minister heb ik volgende vragen voor u:
- Wat is de concrete impact van de sluiting van de loketten op de dienstverlening voor reizigers met een beperkte mobiliteit en meer bepaald voor personen met een handicap? Zullen zij ook in deze stations nog op hulp en assistentie kunnen rekenen?
- Heeft u al overlegd met de NMBS over de impact van hun beslissingen op kwetsbare groepen? Zo ja, op welke manieren zullen zij rekening houden met deze groep mensen? Zo nee, waarom niet?
- Hoe zal u ervoor zorgen dat de toegankelijk van de stations voor mensen met een beperkte mobiliteit en/of met een handicap hierdoor niet in het gedrang komt?
- Heeft u al overleg gepleegd met de bevoegde minister Lalieux? Heeft u al het advies ingewonnen van de NHRPH? Zo niet, waarom niet? Gaat u dit nog doen?

03.07 **Hervé Rigot** (PS): Monsieur le président, chers collègues, avant toute chose, je tiens à saluer l'intervention de mon collègue, M. Arens, qui m'a appris, à ma stupéfaction, qu'Arlon ne serait pas en Wallonie. Je ne suis pas très fort en géographie. Moi, je voulais aujourd'hui vous parler de Waremme, la capitale de la Hesbaye, dans l'arrondissement de Huy-Waremme, un magnifique arrondissement où deux de nos gares, Huy et Waremme, sont concernées, non pas par la fermeture dans un premier temps, mais par la réduction d'accès aux guichets.

Monsieur le ministre, jeudi, vous êtes venu en séance plénière et vous vous êtes engagé à discuter pour infléchir cette décision de la SNCB. Aujourd'hui, j'espérais que nous pourrions avoir un débat. Or, entre-temps, sont intervenues une communication de la SNCB et une communication de votre part aussi, ce matin sur La Première. Je lis, dans la communication que j'ai devant moi, qu'on ne parle pas – et c'est bien dommage – de mesures pour lutter contre la fermeture des guichets, mais bien de mesures d'accompagnement importantes relatives à la fermeture des 44 guichets.

Monsieur le ministre, j'imagine que je dois comprendre que les carottes sont cuites, et que nous allons être un peu le pot de fer contre le pot de terre. Je le regrette vraiment, parce qu'aujourd'hui, si les carottes sont cuites, j'aimerais savoir quel est l'avenir des gares de Huy et Waremme. Quel est l'avenir pour les usagers faibles? Quel est l'avenir pour tous les navetteurs, pour le personnel?

03.07 **Hervé Rigot** (PS): De stations Hoei en Borgworm zijn twee van de stations waar de openingsuren van de loketten drastisch teruggeschroefd zullen worden. Ik had gehoopt dat we tussen de plenaire vergadering van afgelopen donderdag, toen u beloofde dat u ervoor zou zorgen dat die beslissing van de NMBS zou worden teruggedraaid, en vandaag een debat zouden voeren. In de tussentijd wordt er in de mededelingen van vandaag geen gewag gemaakt van maatregelen om de sluiting van de loketten tegen te gaan, maar wel van begeleidende maatregelen in verband met de sluiting van de 44 loketten.

Ik betreur dat de teerling geworpen is, want hoe zal de toekomst voor de stations Hoei en Borgworm en voor de reizigers en het personeel eruit zien? U stelt de gemeenten

En tant que municipaliste, si j'entends bien que vous proposez aux communes de s'investir, j'aimerais savoir s'il est normal que ce soit aux communes de pallier cette désaffection de nos gares, lieux de convivialité, lieux où nous devons maintenir la sécurité, et lieux où nous devons maintenir un service public. J'espère que les carottes ne sont pas aussi cuites que ce que je crains malheureusement avoir compris ce matin sur La Première.

voor om actie te ondernemen, maar is het normaal dat zij moeten voorkomen dat de stations in onbruik raken?

03.08 **Michel De Maegd** (MR): Monsieur le président, monsieur le ministre, lors d'un autre débat concernant la nomination à la hussarde du directeur financier de la SNCB – j'y reviendrai ultérieurement avec une autre question – vous m'aviez lancé, sur un ton autoritaire: "Je n'accepte absolument pas que vous mettiez ma parole en doute."

Hé bien, monsieur le ministre, je pense avoir bien fait, tant votre parole s'éloigne constamment de la vérité des faits. Déloyauté, mensonge par omission, fuite de vos responsabilités en se défaussant sur celles d'un conseil d'administration. Si vous aviez l'ambition, comme vous le déclarez à tout-va, de faire de la politique autrement, c'est réussi!

La semaine dernière a donc été l'occasion d'observer l'une de ces sagas politiques dont on se passerait bien. Les citoyens, les usagers de la SNCB et les membres du conseil d'administration qui ont fait loyalement leur travail, ainsi que l'administratrice déléguée Mme Dutordoir, méritaient assurément beaucoup mieux.

Retraçons la chronologie de ce que vais appeler "la saga Gilkinet". Lundi dernier, la SNCB annonce par communiqué que 44 guichets seront fermés. Vous réagissez vous-même en estimant qu'il s'agit "d'une adaptation des services à l'évolution de la demande des voyageurs et pour affecter ces moyens vers une offre de transports renforcée". Bref, pas d'opposition. Dont acte.

Le lendemain matin, dans les médias, votre président de parti, dénonce fortement cette fermeture et affirme que vous la "désapprouvez". Dans la foulée, vous annoncez que vous demandez au conseil d'administration de la SNCB de revoir sa position. Joli retournement de veste!

Vous rappelez dans les médias que cette décision avait été prise par un conseil d'administration dans lequel ne siège aucun administrateur écologiste mais vous omettez de préciser qu'y siège un commissaire de gouvernement Ecolo qui n'est autre que le conseiller mobilité de votre président de parti.

Jeudi, la lettre que Mme Dutordoir vous a envoyée a été rendue publique. Là, votre écran de fumée cède face aux faits. La patronne de la SNCB y affirme que vous avez rompu la confiance. En à peine quatre mois, chapeau! Dans la foulée, en séance plénière, vous affirmez, permettez-moi, tel un matamore, avoir demandé au conseil d'administration "de revoir fondamentalement sa décision" avec quatre axes dont la révision de la liste des guichets à fermer. On sait aujourd'hui ce qu'il en est advenu puisque hier, le conseil d'administration a confirmé sa décision tout en maintenant les mesures d'accompagnement déjà décidées et en introduisant deux de vos doléances. Joli coup de communication!

03.08 **Michel De Maegd** (MR): Tijdens een ander debat hebt u tegen mij gezegd dat u niet aanvaardde dat ik uw woord in twijfel trok. Ik heb daar echter goed aan gedaan, want op uw woord kunnen we niet vertrouwen. U bent deloyaal, verzwijgt zaken, gaat uw verantwoordelijkheden uit de weg – het is wel duidelijk dat u op een andere manier aan politiek wil doen!

De reizigers en de bestuurders die hun werk hebben gedaan, verdienen beter dan het schouwspel van vorige week.

Vorige week maandag kondigde de NMBS de sluiting van de loketten in 44 stations aan en toen beschouwde u die beslissing als een aanpassing aan de evolutie van de vraag van de reizigers om die middelen aan het treinaanbod te besteden. U verzette zich er met andere woorden niet tegen.

's Anderendaags hekelt uw partijvoorzitter die sluitingen en zegt hij dat u die beslissing afkeurt. U kondigt aan dat u de raad van bestuur van de NMBS zult vragen zijn standpunt te herzien. U herinnert eraan dat de beslissing werd genomen door een raad van bestuur waarin geen enkele groene bestuurder zat, maar u verzuimt erbij te vertellen dat de regeringscommissaris wel van Ecolo-strekking is.

Donderdag wordt de brief die mevrouw Dutordoir u stuurde publiek gemaakt. Ze heeft het over een vertrouwensbreuk. In de plenaire vergadering zegt u dat u de raad van bestuur gevraagd hebt zijn beslissing fundamenteel

Monsieur le ministre, face à vos réponses incomplètes lors de la séance plénière et dès lors contraires à la vérité, pouvez-vous faire le point sur les éléments suivants:

Premièrement, confirmez-vous avoir été informé de ce projet dès le 7 octobre? Quel a été votre suivi? Confirmez-vous qu'à aucun moment, vous ou votre cabinet, n'avez émis d'objection? Comment expliquez-vous qu'il vous ait fallu 118 jours pour réaliser que vous étiez opposé à cette décision? Confirmez-vous que vous disposiez de la liste des 44 gares concernées dès le 10 novembre, contrairement, je précise, aux membres du conseil d'administration que vous pointez du doigt en permanence mais qui, eux, ne l'ont reçue que lors de la divulgation du communiqué de presse de la SNCB précisément, monsieur le ministre, pour ne pas politiser leur prise de décision?

Deuxièmement, confirmez-vous que votre commissaire du gouvernement était bien présent, à titre d'invité, au conseil d'administration du 27 novembre, lorsque cette décision a été prise puis, à nouveau officiellement à la réunion du 18 décembre, lorsque le procès-verbal de la décision a été approuvé? Confirmez-vous qu'il était bien présent le 29 janvier, lorsque ce point a, à nouveau, été abordé vu son annonce publique prochaine? Confirmez-vous qu'à aucun moment, il n'a marqué un désaccord par rapport à cette décision? Si oui, comment expliquer que, pendant plus de neuf semaines, il n'ait pas cherché à le faire?

Troisièmement, confirmez-vous que votre cabinet a approuvé le communiqué de presse publié en vue d'annoncer la décision?

Quatrièmement, globalement, comment expliquez-vous la différence de ton entre votre déclaration du lundi 1er février, dans laquelle vous ne remettez à aucun moment en cause cette décision, et votre volonté ensuite de revenir sur celle-ci?

Cinquièmement, à quel montant s'élevaient les économies prévues par la fermeture de ces 44 guichets? C'est important, je pense. À quel montant s'élèveront-elles finalement à la suite de la décision prise hier par le conseil d'administration?

Finalement, admettez-vous, monsieur le ministre, que vous n'avez pas dit toute la vérité devant ce Parlement? Seriez-vous prêt à présenter vos excuses pour cela et à vous engager à ne plus jamais agir de la sorte?

te herzien. Gisteren heeft de raad van bestuur zijn beslissing bevestigd, waarbij de flankerende maatregelen waartoe al besloten werd gehandhaafd blijven, maar er twee van uw verzuchtingen in die maatregelen meegenomen worden.

Kunt u, gelet op uw antwoorden in de plenaire vergadering die niet met de waarheid strookten, een precieze stand van zaken geven met betrekking tot wat volgt?

Was u wel degelijk sinds 7 oktober op de hoogte van de plannen? Hoe hebt u daarop gereageerd? Bevestigt u dat u of uw kabinet op geen enkel ogenblik bezwaren heeft geuit? Waarom duurde het 118 dagen voor u besefte dat u eigenlijk tegen die beslissing gekant bent? Beschikte u sinds 10 november over de lijst van de 44 stations, in tegenstelling tot de bestuurders, die de lijst pas ontvingen toen het NMBS-persbericht gepubliceerd werd om hun besluitvorming niet te politiseren?

Was uw regeringscommissaris wel degelijk uitgenodigd en aanwezig op de vergadering van de raad van bestuur van 27 november, toen de beslissing genomen werd, en als officieel benoemd lid op de vergadering van 18 december, toen de notulen van de eerdere vergadering werden goedgekeurd, en op 29 januari, toen het punt opnieuw op de agenda stond? Bevestigt u dat hij op geen enkel ogenblik gezegd heeft dat hij het niet eens was met die beslissing? Zo ja, hoe verklaart u dan dat hij dat meer dan negen weken lang niet deed?

Heeft uw kabinet het persbericht met de aankondiging van de beslissing effectief goedgekeurd?

Hoe verklaart u het verschil in toon tussen uw verklaring van 1 februari, waarbij u de beslissing niet ter discussie stelde, en uw wens om erop terug te komen?

Welke besparing moet de sluiting van de loketten opleveren? Hoeveel denkt men nog te besparen na de beslissing van de raad van bestuur van gisteren?

Geeft u toe dat u niet de hele waarheid hebt verteld in het Parlement? Bent u bereid u zich daarvoor te verontschuldigen en te beloven dat u dat nooit meer zult doen?

03.09 **Sophie Thémont** (PS): Monsieur le ministre, je ne reviendrai pas sur les propos de mes collègues, mais aborderai plus particulièrement le problème de deux gares en région liégeoise: Ans et Liège.

La diminution des services offerts aux voyageurs pourrait entraîner des conséquences sur l'attractivité des gares. Je pense en particulier à la gare d'Ans, qui avait déjà été fortement fragilisée par la suppression soudaine de la gratuité de son parking et dont les guichets seront dorénavant fermés. Je pense aussi à la gare de Liège Saint-Lambert, où la réduction du nombre de guichets installe progressivement un sentiment d'insécurité. À terme, nous risquons d'assister à une désertification totale de ces deux gares, alors qu'il importe qu'elles restent un lieu de vie et de rencontre.

Monsieur le ministre, alors que nous invitons nos citoyens à remplacer la voiture par les transports en commun, cette réduction des services offerts aux différentes gares SNCB semble aller à contre-courant de la dynamique que nous souhaitons instaurer. Sur la base de quels critères le choix de fermeture totale ou partielle de ces deux guichets a-t-il été opéré? La SNCB envisage-t-elle un plan de réaménagement de ces gares afin d'éviter leur désertification?

Enfin, comme je suis aussi mandataire locale, j'aurais voulu savoir ce qu'il en était de la concertation avec les bourgmestres des communes concernées.

03.09 **Sophie Thémont** (PS): De verminderde dienstverlening van de NMBS kan een weerslag hebben op de aantrekkingskracht van de stations. Ik denk in het bijzonder aan het station Ans, dat al een zware klap kreeg door de plotse afschaffing van het gratis parkeren en waar nu de loketten gesloten worden. Ik denk ook aan het station Luik-Saint-Lambert, waar de vermindering van het aantal loketten geleidelijk aan een onveiligheidsgevoel teweegbrengt. Op termijn dreigt een totale ontmenselijking van beide stations, terwijl het belangrijk is dat ze hun functie als leefomgeving en ontmoetingsplaats blijven vervullen.

Welke criteria werden er gehanteerd bij de keuze om de loketten in die twee stations volledig of gedeeltelijk te sluiten? Overweegt de NMBS een plan op te maken om die stations opnieuw in te richten en zo de ontmenselijking ervan te voorkomen? Hoe zit het met het overleg met de betrokken burgemeesters?

03.10 **Kim Buyst** (Ecolo-Groen): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, de aankondiging van vorige week overviel heel wat mensen. Dat nieuws overviel de lokale besturen van getroffen gemeenten, omdat er geen overleg aan voorafging. Dat is een van de redenen waarom zoveel partijen het woord nemen vandaag. Het is ook een van de redenen waarom ik u vorige week in de plenaire vergadering ondervraagd heb over deze situatie.

Ik ben blij dat u opkomt voor de reiziger en het gesprek met de NMBS bent aangegaan. Hoe kijkt u naar het initiatief dat ik vorige week heb aangekondigd in de plenaire vergadering, over het station van de toekomst? Op welke manier kunnen wij ervoor zorgen dat dit levendige ontmoetingsplekken worden? Een aantal collega's heeft

03.10 **Kim Buyst** (Ecolo-Groen): Je suis heureuse que le ministre ait entamé des discussions avec la SNCB.

Que pense-t-il des propositions faites pour la gare du futur? Comment les transformer en lieux de rencontre animés? Comment réduire la fracture numérique? Les dirigeants de la SNCB doivent aussi évoluer et donner davantage la priorité au voyageur. Pourquoi la

ernaar verwezen: hoe kunnen we ervoor zorgen dat in die stations de digitale kloof overbrugd kan worden? U bent een minister die mee opkomt voor die reizigers, dat verheugt mij.

De discussie, zowel in de plenaire vergadering vorige week als nu, verheugt mij wel als Parlementslid, want het geeft aan dat heel wat meer Parlementsleden dan de vaste leden van onze commissie, het heel belangrijk vinden om goed na te denken over de invulling van de stations. Ik hoop dat wij dit gesprek kunnen blijven aangaan en dat wij hierover kunnen blijven nadenken.

Er ligt werk op de plank om de NMBS daarvoor klaar te stomen. U spreekt over heel wat investeringen die u in de toekomst wilt doen met betrekking tot de NMBS. Dat is goed, maar het gaat volgens mij niet alleen om geld. Ook de hoofden van de NMBS-top moeten rijpen om de reiziger nog meer centraal te stellen. Ik zei het daarnet reeds bij een vorige vraag: er zijn de voorbije maanden zeker reeds stappen gezet, maar er kunnen er zeker nog meer komen.

Waarom ging de NMBS vooraf niet in overleg met lokale besturen en reizigersorganisaties? Is de NMBS zinnens dat de komende maanden eventueel wel te doen?

Ik vroeg u vorige week naar uw toekomstvisie op de stations. U hebt daarop toen deels geantwoord. Ik ben ook benieuwd naar de visie van de NMBS. Hoe ziet zij het station van de toekomst?

Vindt u het aangewezen dat de NMBS zo'n algemene visie opstelt en daarvoor het gesprek aangaat met de betrokkenen?

Zullen hiervoor eventueel ook bepalingen opgenomen worden in het nieuwe dienstverleningscontract?

SNCB n'a-t-elle pas d'abord consulté les autorités locales et les organisations de voyageurs? La SNCB le fera-t-elle à l'avenir? Comment la SNCB voit-elle la gare du futur? Ce point sera-t-il intégré dans le nouveau contrat de services?

03.11 **Caroline Taquin** (MR): Monsieur le ministre, nous sommes nombreux à vous questionner. Je me concentrerai pour ma part sur la praticabilité et le réalisme des mesures qui viennent d'être prises. J'ai en mémoire l'expérience vécue il y a quelques années dans ma commune. Nous nous sommes retrouvés dans une situation fort désagréable à la suite de fermetures de gares. Après plusieurs années, les obligations de la SNCB et d'Infrabel tardent d'ailleurs péniblement à se réaliser. Comme beaucoup de communes, nous sommes face à des investissements disproportionnés et lourds à porter, sur des immeubles n'appartenant pas aux entités locales.

L'actualité du moment est un nouvel élément survenant dans un contexte légal et financier bien connu et bien déséquilibré pour bon nombre de communes et de citoyens. Très clairement, la SNCB n'a que faire des gares qu'elle abandonne petit à petit avant l'étape suivante de la fermeture. Elle laisse allègrement sur les bras des communes et des quartiers des chancres qui nuisent à la cohésion sociale et polluent l'environnement de vie. Je lis depuis 24 heures des choses étonnantes telles qu'une personne de la SNCB qui passera chaque jour dans les lieux visités, des pistes de projets pilotes, des séances d'information ou des abonnements envoyés par la Poste.

Monsieur le ministre, dans la commune où je suis bourgmestre, nous avons les mêmes ambitions que vous, et ce depuis plusieurs années. J'ai cependant le sentiment que l'on pourrait être plus concret et bien

03.11 **Caroline Taquin** (MR): Ik herinner mij nog de onaangename ervaring die ik enkele jaren geleden had in mijn gemeente toen er verschillende stations gesloten werden. Zoals vele gemeenten moeten wij disproportionele en zware investeringen doen in gebouwen die niet onze eigendom zijn. De huidige gebeurtenissen spelen zich af in een juridische en financiële context die maar al te bekend en al te onevenwichtig is.

De NMBS bekommert zich niet om de stations waar ze zich geleidelijk aan uit terugtrekt alvorens over te gaan tot de volgende fase, namelijk de sluiting ervan. Ze laat de gemeenten en de wijken zomaar zitten met verkrotte gebouwen die funest zijn voor de sociale cohesie en die de leefomgeving vervuilen.

plus rapide au niveau de la SNCB. Pourriez-vous me préciser le cadre de dialogue qui va débuter avec les localités? Qu'est-il prévu dans ce nouveau dialogue pour les gares déjà fermées? Très concrètement, par qui et dans quelles proportions seront supportés les coûts de ces réhabilitations? Pour exemple, à Courcelles, cela coûte 700 000 euros.

Si vous dites qu'aucune gare ne sera fermée dans ces 44 gares visées, combien n'auront plus que des guichets automatiques? J'entends votre souhait d'un partenariat avec la Poste mais compte tenu que les gares sont des lieux de connexion avec les autres sociétés de transport public, quelles collaborations sont prévues et planifiées avec celle-ci pour l'accueil humain et sociabilisé?

Enfin, un cadastre de ces lieux encore ouverts et de ceux fermés sur le territoire national existe-t-il ou sera-t-il réalisé sans attendre le prochain contrat de gestion? S'il existe, le Parlement peut-il en avoir connaissance et peut-il être rapidement communiqué aux autorités locales sans distinction aucune?

Je vous remercie.

De voorbije 24 uur heb ik verbazende dingen gelezen, zoals de optie om abonnementen per post op te sturen.

Kunt u het kader toelichten van de dialoog die met de plaatselijke overheden op gang gebracht zal worden? Wat is er gepland voor de stations die al gesloten zijn? Door wie en in welke verhouding zullen de kosten van de renovatiewerken gedragen worden? Als geen van de 44 betrokken stations gesloten wordt, hoeveel zullen er dan enkel nog over ticketautomaten beschikken? De stations zijn verbindingsplekken waar men toegang heeft tot andere openbaarvervoerbedrijven. Zijn er in dat opzicht plannen om met die bedrijven samen te werken op het vlak van het reizigersonthaal? Is er ten slotte een overzicht van de sites die al gesloten zijn en de sites die nog open zijn, of zal dat nog vóór de volgende beheersovereenkomst opgesteld worden? Als er zo een overzicht bestaat, kan het Parlement daarvan dan kennisnemen? Kan dat overzicht snel aan de gemeenten bezorgd worden?

03.12 **Éric Thiébaut** (PS): Monsieur le ministre, depuis le dépôt de ma question les choses ont bougé. Vous nous avez donné des explications en séance plénière. Par ailleurs, une décision a été prise par le conseil d'administration qui s'est tenu hier et qui a été relayé dans la presse. Je vais donc apporter quelques modifications à la question écrite qui vous a été transmise.

Je suis surpris de la façon dont la décision a été rectifiée. Finalement, les 44 guichets vont quand même être fermés. Quand il est question de concertation avec les autorités locales – je suis bourgmestre d'une commune où se trouvent deux petites gares dans lesquelles il n'y a plus de présence humaine depuis longtemps – , il faut que cette concertation puisse avoir lieu préalablement à toute prise de décision. Je ne suis pas étonné que les bourgmestres des communes concernées soient fâchés. Si on prend le cas de Saint-Ghislain, on peut s'étonner de la fermeture d'un guichet d'une grosse gare avec quelque 2 300 voyageurs par jour. A priori, la décision prise est très étrange aux yeux des navetteurs et était inimaginable.

Quand on sait qu'on va maintenant solliciter le bourgmestre de Saint-Ghislain pour voir ce que l'on peut faire avec la gare, alors qu'il y a quatre ans, on lui a refusé l'aménagement de celle-ci avec une crèche communale, je ne m'étonne pas que les bourgmestres soient en

03.12 **Éric Thiébaut** (PS): De manier waarop de beslissing wordt omgebogen verbaast me. De loketten gaan hoe dan ook dicht in de 44 stations. Aan de beslissing had overleg met de betrokken burgemeesters moeten voorafgaan. In Saint-Ghislain, een relatief groot station, mag de sluiting van een loket verwondering wekken. Nu doet men een beroep op de burgemeester, terwijl hij vier jaar geleden nul op het rekest kreeg bij de aanvraag om een crèche te openen in het stationsgebouw.

Telkens wanneer de menselijke aanwezigheid uit een station verdwijnt, zet men de deur open voor verval en vandalisme, getuige het trieste voorbeeld van Quiévrain. U moet een menselijke aanwezigheid garanderen in alle

colère.

L'important pour moi est d'avoir une présence humaine dans les gares. Je suis navetteur depuis très longtemps. J'ai connu une présence humaine dans quasiment toutes les petites gares. Cette présence a disparu au fil du temps. Auparavant, il y avait un garde-barrière qui faisait descendre et remonter la barrière. On peut évidemment comprendre que tout soit automatisé aujourd'hui. On peut comprendre aussi que beaucoup de choses soient informatisées et qu'on puisse acheter son ticket en ligne via une application sur son smartphone. Mais on ne peut ignorer qu'une partie de la population n'a pas accès à cette technologie, comme d'autres collègues en ont fait état.

À chaque fois qu'une présence humaine disparaît dans une gare, on peut être certain que le bâtiment va se dégrader. Prenons par exemple la gare de Quiévrain qui est en ruines, alors qu'on attend des initiatives de la SNCB depuis maintenant plus de quinze ans. Cela fait treize ans que je suis parlementaire. J'interviens deux fois par an pour cette gare mais rien ne bouge. C'est inacceptable! Un énorme travail doit être fait au niveau de la SNCB pour améliorer l'état des gares.

Il faut donc impérativement, monsieur le ministre, que vous nous garantissiez qu'une présence physique sera maintenue dans les 44 gares concernées.

Nous avons entendu qu'une concertation avait débuté avec les autorités locales, mais la question de la sécurité dans les gares subsiste aussi. À partir du moment où il n'y a plus de présence physique et officielle d'agents de la SNCB, il s'ensuit une augmentation du sentiment d'insécurité. J'aimerais donc vous entendre à ce sujet.

Plus généralement, on ne peut que regretter cette décision de fermer quarante-quatre guichets, qui a été confirmée hier par le conseil d'administration. Par ailleurs, je considère qu'en tant que ministre de tutelle, vous détenez un pouvoir supérieur à celui que vous montrez aujourd'hui.

03.13 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Mijnheer de voorzitter, collega's, het gaat hier om een maatschappelijk debat: wat vinden wij van de dienstverlening van de NMBS aan de bevolking?

Ik vind het onbegrijpelijk dat alle partijen die zitting hebben in de raad van bestuur, de ministers van Mobiliteit en de directie van de NMBS de loketten willen sluiten. Dat staat in schril contrast met de mening van de gebruikers, die erg veel kritiek uiten en het geen goede beslissing vinden. Ik stel me dan toch de vraag met wie de voorstanders van het sluiten van de loketten hebben gesproken? Gebruikersverenigingen, vakbonden, de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap (NHRPH) en bejaardenorganisaties hebben allemaal gereageerd tegen deze beslissing. Hoe is het dan in hemelsnaam mogelijk dat er alsnog wordt beslist om 44 loketten te sluiten?

Zoals ik tijdens de plenaire vergadering als zei, ben ik mijn oor te luister gaan leggen bij loketbedienden. Vorige vrijdag hebben we zelfs een actie georganiseerd in Jette, waar de loketten ook zullen worden gesloten. Die mensen vertelden mij wat ze allemaal doen. Ik hoor veel stations waar nu de loketten gesloten worden.

De afwezigheid van personeel doet het onveiligheidsgevoel ook toenemen: ik zou graag horen wat u daarover te zeggen hebt.

03.13 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): La question centrale est la suivante: que trouvons-nous des services offerts par la SNCB à la population? Je trouve incompréhensible que toutes les parties siégeant au conseil d'administration, les ministres de la Mobilité ET la direction de la SNCB veulent fermer ces guichets. Cette décision est en contradiction flagrante avec la volonté des usagers. Avec qui les partisans se sont-ils entretenus si tant de groupements d'intérêts y sont opposés? J'estime qu'il est beaucoup trop peu question du rôle social que remplissent les guichetiers. Les voyageurs s'adressent en effet aux guichets pour

te weinig spreken over de sociale rol die de mensen aan de loketten vervullen. Die is zo belangrijk voor de reizigers. Loketbedienden doen immers zoveel meer dan louter een ticket overhandigen.

Een automaat kan de reizigers niet vertellen wat het meest gunstige tarief is. Ik heb een daarover een filmpje gezien van iemand van de vakbond. Dat is een van de redenen waarom mensen zich tot een loket wenden. Er zijn allerlei hulpvragen waarmee reizigers naar het loket gaan. Voor dat aspect zie ik geen oplossing. Na wat er vorige week over is gezegd, en na de beslissing die nu wordt genomen, ben ik zwaar ontgoocheld door het feit dat al die loketten zullen sluiten. Hierdoor zullen er spookstations ontstaan, waar niets meer te beleven valt. U kunt dan wel zeggen dat u daaraan iets zult doen, maar het zullen niet de winkelbedienden van de naburige winkels zijn die zullen kunnen antwoorden op, bijvoorbeeld, de vragen van een oudere persoon wiens trein is afgeschaft.

Gisteren hadden we het nog over het feit dat het vervoer momenteel zo moeilijk verloopt wegens de koude. Nu, ik heb een collega die in Ronse woont, wiens trein wegens de koude plots zijn weg niet kon vervolgen, waardoor mijn collega een bus moest nemen. Gelukkig waren er toen mensen aanwezig aan het loket om de reizigers wegwijs te maken. Wat als die mensen er niet waren geweest?

Wat zou er gebeuren als die mensen aan het loket er niet zouden zijn? Dat de liberalen en de N-VA de sluiting niet erg vinden, begrijp ik nog. Maar dat alle andere partijen ermee akkoord gaan, gaat mijn petje te boven. Dat kan ik echt niet begrijpen. Wij zijn niet tegen technologische vooruitgang, maar wij vinden het heel belangrijk dat de NMBS een sociale rol speelt in onze maatschappij en dat de mensen die nu de loketten bemannen hun functie kunnen blijven uitvoeren om reizigers te helpen als ze vragen hebben.

Daarom zullen wij ons ook blijven verzetten en hebben we een motie van aanbeveling ingediend.

We hebben een petitie gestart en gaan morgen actievoeren in Mechelen Nekkerspoel. Dat is een groot station dat onlangs grondig werd vernieuwd. Ik kan u nog een paar cijfers geven over de miljoenen die geïnvesteerd zijn in verschillende stations die nu gaan sluiten: Liedekerke 17 miljoen, Waterloo 6 miljoen, Saint-Ghislain 3 miljoen, Mechelen Nekkerspoel 2,6 miljoen. Dat zijn allemaal stations waarin heel veel geld gestoken werd en die nu geen loket meer zullen hebben. Er zal geen dienstverlening meer zijn van de NMBS. Daar gaat het uiteindelijk over.

Wij vragen dan ook dat de loketten openblijven.

Mijn vragen aan u, mijnheer de minister, zijn de volgende.

Wat is er precies beslist op de raad van bestuur? Zult u toch nog overleg plegen om de sluiting van de loketten ongedaan te maken? Er is immers heel veel weerstand.

Wat zal dit betekenen voor de personeelsleden die er nu werken? Het gaat toch over 77 personeelsleden.

Wij zijn ervoor dat alternatieven worden uitgewerkt voor de loket-

toutes sortes de demandes d'aide. Je n'entrevois aucune solution pour cet aspect. Par cette décision, nous obtiendrons des gares fantômes et les voyageurs pourront plus bénéficier d'aucune assistance.

Le rôle social de la SNCB et des employés des guichets et très important. C'est pourquoi nous déposons une motion de recommandation. Nous avons également lancé une pétition et mènerons demain une action à la gare de Malines Nekkerspoel, une grande gare qui vient tout juste d'être rénovée en profondeur. La fermeture des guichets dans ces gares entraînera la perte d'investissements à concurrence de plusieurs millions.

Qu'est-ce qui a été décidé en conseil d'administration? Le ministre reviendra-t-il sur la fermeture? Qu'est-ce que cela signifie pour les 77 membres du personnel impactés? A-t-on songé à confier un rôle plus social aux employés des guichets?

bedienden, zoals het verruimen van het takenpakket of toeristische informatie verstrekken. Als u zegt dat mensen hun tickets bij bpost kunnen halen, zouden wij veel liever hebben dat de mensen die de loketten bemannen ook die diensten kunnen uitvoeren. Zo zouden pakjes ook bij hen kunnen worden opgehaald.

Hebt u erover nagedacht om de functie van de loketbediende een socialere rol te geven in het hele gebeuren?

Ik overhandig u hierbij mijn motie, mijnheer de voorzitter.

De **voorzitter**: Als conclusie van de bespreking zal ik de motie voorlezen.

03.14 **Tomas Roggeman** (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, er is al heel veel gezegd, dus ik zal mij beperken tot de vragen die wat onderbelicht zijn gebleven.

Ten eerste, wat is het verschil tussen de uiteindelijke beslissing van de raad van bestuur en het initiële plan dat voorlag? Waar zitten de verschilpunten? Dat is mij niet helemaal duidelijk.

Ten tweede, welk flankerend beleid wordt hier nu precies uitgerold in de marge van de sluiting van de loketten? Ik lees bijvoorbeeld als een van de besluiten van de raad van bestuur dat er dagelijks iemand van Securail of van het onderhoudspersoneel poolshoogte zou komen nemen in de gesloten loketten. Bevestigt u dat? Wat is het nut daarvan? Ik vind dat een vreemd idee. Moeten reizigers dan informatie vragen aan de poetsmedewerkers? Wat is daarvan de bedoeling? Waar zit dan nog precies die besparing? Wordt dat dan enkel toegepast bij die 44 te sluiten stations om de pil wat te vergulden, of is dat iets dat structureel zal worden doorgetrokken als beleid ten aanzien van andere gesloten lokettenhallen? Wat is daaromtrent überhaupt het beleid? Ik zie overal ten lande heel veel gesloten stationnetjes. Er zijn er meer dan honderd. Wat bent u daar van plan?

Ten derde, worden er alternatieven uitgewerkt voor de fysieke verkoop? Collega's hebben hier al verwezen naar de recente geschiedenis bij bpost. Doorheen de jaren zijn heel wat postkantoren gesloten, maar daar heeft men de dienstverlening verschoven naar de krantenwinkels, onder de vorm van postpunten. In de praktijk is dat op veel plaatsen een verbetering van de dienstverlening gebleken. Een werkende mens heeft meer aan een postpunt met flexibele openingsuren in een krantenwinkel dan aan een postkantoor dat om 09.30 uur opengaat en om 17.00 uur de deuren weer sluit.

Dezelfde analogie zou men kunnen doortrekken naar de NMBS in de vorm van treinpunten. Dan krijgt men de facto een loket in elk dorp, wat een versterking van de dienst zou betekenen, ook ten aanzien van digibeten en bejaarden. Men zou de verkoop kunnen organiseren via de krantenwinkels. Dat is een sector in moeilijkheden en dat zou dus een duwtje in de rug betekenen voor heel wat kleine zelfstandigen. Het zou ook de pil van de sluiting van de loketten verzachten. Mijns inziens is dat een win-winsituatie voor alle betrokken partijen, in het bijzonder voor het publiek.

Dat idee is natuurlijk niet nieuw. In 2017, ondertussen al vier jaar geleden, werd een resolutie van de N-VA in die zin goedgekeurd.

03.14 **Tomas Roggeman** (N-VA): Quelle est la différence entre la décision prise par le conseil d'administration et le plan initial? Quelle politique d'accompagnement a été mise en place en marge de la fermeture des guichets? Une des décisions du conseil d'administration consiste à demander qu'un membre de Securail ou du personnel d'entretien fasse une ronde journalière. Les voyageurs devront-ils solliciter les collaborateurs du service de nettoyage pour obtenir des informations? Ce système sera-t-il uniquement appliqué aux 44 gares en instance de fermeture ou sera-t-il instauré de façon structurelle pour les plus de 100 autres salles des guichets fermées?

Chez bpost, ces services sont désormais confiés à des libraires sous la forme de Points Poste. En de nombreux endroits, ce système a permis d'améliorer les services. La création de Points Train permettrait de renforcer les services, y compris pour les personnes moins familiarisées aux outils informatiques ou âgées. La vente de produits pourrait être confiée à des libraires. Ce secteur est actuellement en difficulté. Une résolution de la N-VA en ce sens a été adoptée en 2017. Le ministre l'a rejetée à l'époque en tant que député. A-t-il entre-temps changé d'avis?

Quel montant la fermeture de ces 44 guichets permettra-t-elle d'économiser?

Mijnheer de minister, u was toen zelf Kamerlid en u hebt daar toen tegengestemd. Ik lees in de pers echter dat u een dergelijk scenario nu wel overweegt. Bevestigt u dat? Bent u intussen voorstander geworden van dat soort versterking van alternatieven inzake de fysieke verkoop van NMBS-producten?

Ten vierde, hoeveel wordt uiteindelijk bespaard door de sluiting van de loketten?

Last but not least, wat is het uiteindelijk resultaat van de vertrouwensbreuk die zich voorgedaan heeft tussen uzelf als voogdijminister en de monopolist, het overheidsbedrijf waarover u het toezicht draagt, de NMBS? Blijkbaar zijn er wel wat potten gebroken. De NMBS kan u blijkbaar moeilijker op uw woord geloven. Als u een gegeven woord publiekelijk verbreekt, heeft dat toch wel wat consequenties.

Ook wil ik u vragen wat de consequentie is tegenover ons als Kamerleden. Wij vragen u namelijk uitleg over uw beleid en uw intenties, maar als die niet ten uitvoering gebracht worden, rijst de vraag wat uw woord als minister nog waard is. Welke waarde hebben de verklaringen die u ten aanzien van het Parlement aflegt, wetende dat die zonder voorwerp zijn wanneer de NMBS er niet mee instemt? Sinds gisteren, na de raad van bestuur, weten wij dat de NMBS in deze kwestie aan het langste eind trekt en dus, in tegenstelling tot u, het laatste woord heeft in spoormateries. Mijnheer de minister, welk gezag hebt u nog in deze materies?

Quel est le résultat de la rupture de confiance entre le ministre de tutelle et la SNCB? Lorsque l'on revient publiquement sur sa parole donnée, cela ne reste pas sans conséquences. Si le ministre ne met pas à exécution sa politique et ses intentions, on peut se demander ce que vaut encore sa parole en tant que ministre. La SNCB a eu le dernier mot dans ce dossier. Quelle autorité le ministre a-t-il encore en la matière?

03.15 **Marianne Verhaert** (Open Vld): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, nu en ook vorige week hebben we al uitgebreid gedebatteerd. Het is intussen wel duidelijk dat er 44 stationsloketten zullen sluiten.

Tot nu toe is het mij echter nog steeds niet duidelijk in hoeverre daaraan een creatieve invulling zal worden gegeven. Die invulling moet een win-winsituatie creëren voor de reiziger, de NMBS en de lokale handelaar. Zullen wij de kans grijpen om treinpunten te creëren, zodat er naast het aanbod van kranten of de mogelijkheid tot het drinken van koffie of een pintje, ook NMBS-producten verkocht worden door handelaars? Ik verwijs naar De Lijn en TEC, wier tickets al jaren via handelaars verkocht worden. Een handelaar kan een perfect alternatief zijn voor een klassiek loket. Op die manier blijft er ondersteuning bestaan voor de mensen die dat nodig hebben, zoals verschillende collega's al hebben aangehaald. Ook blijven eventueel toiletten en wachtruimtes beschikbaar.

Mijnheer de minister, daarom leg ik u uitdrukkelijk de vraag voor of u de NMBS zult aansporen om van deze sluiting een positief verhaal te maken en om de beschikbare ruimtes om te vormen tot treinpunten, met een win-winsituatie voor de reiziger, de NMBS en het lokaal ondernemerschap. Kunt u verduidelijken hoe de NMBS daar tegenaan kijkt? Zult u dat opnemen in de beheersovereenkomst? Er werd namelijk ook al in die zin, op aangeven van onze partij, reeds in 2017 een resolutie goedgekeurd.

03.15 **Marianne Verhaert** (Open Vld): Je ne vois toujours pas clairement dans quelle mesure une interprétation créative sera donnée à la fermeture des guichets.

Allons-nous saisir l'opportunité de créer des points train? Cela permettrait de maintenir une assistance pour les personnes qui en ont besoin. De même, des toilettes et des salles d'attente resteraient éventuellement disponibles. Le ministre va-t-il inciter la SNCB à donner une tournure positive à cette fermeture, avec une situation gagnant-gagnant pour le voyageur, la SNCB et l'entrepreneuriat local? Le ministre va-t-il intégrer cet objectif dans le contrat de gestion?

03.16 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Monsieur le président, monsieur le ministre, nous sommes nombreux à nous exprimer aujourd'hui, et c'est bien normal. C'est un sujet d'actualité et un sujet

03.16 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Over het akkoord moest opnieuw onderhandeld worden uit-

qui concerne quotidiennement des dizaines de milliers de navetteurs ainsi que 77 ETP. Leurs intérêts ont d'ailleurs été vivement défendus par les syndicats et par les associations de navetteurs.

Au final, il y a un accord. Il a dû être renégocié au départ de la décision de la SNCB, qui reste mauvaise. Mauvaise par ses conséquences, mais aussi parce qu'elle reflète un problème de méthode qui néglige la concertation avec les usagers et les travailleurs.

Nous devons en tirer les enseignements à la fois en ce qui concerne la vitalité des gares mais aussi en matière d'accessibilité. Il y a deux volets dans ce débat. Oui, l'ère digitale laisse aussi des usagers au bord du chemin. On peut gloser sur cet épisode. Le fait est que cette séquence a fédéré les critiques la semaine dernière contre la stratégie de désinvestissement humain dans les gares. Maintenant, il faut fédérer ces volontés pour un autre projet pour le rail et les usagers qui doivent être remis au cœur de notre politique ferroviaire. Le futur, ce sont des gares vivantes qui concentrent les activités, mais aussi accessibles, offrant des solutions multiples pour permettre à chacun d'acheter un titre de transport et de voyager.

Monsieur le ministre, quels sont les critères utilisés par la SNCB dans le choix de la localisation des guichets fermés? Cela aura-t-il un impact dans les gares dont il est prévu de renforcer l'accessibilité pour les PMR, par exemple? La SNCB prévoira-t-elle à l'avenir une concertation avec les représentants des travailleurs, les associations d'usagers et les communes dans ce type de dossier? Ces différentes parties seront-elles associées aux discussions relatives à l'élaboration du prochain contrat de service public qui doit notamment intégrer le confort de l'usager et l'accessibilité des gares?

La SNCB évoque la présence de stewards durant une période de transition. Quel sera leur rôle? La SNCB envisage-t-elle d'autres solutions pour maintenir l'achat de billets pour tous, à savoir des guichets virtuels, sur demande ou autres solutions créatives? Quid en cas d'automates défectueux? D'autres pistes sont-elles à l'étude?

Pour moi, ce débat porte sur la question des gares vivantes, mais également des gares accessibles à toutes et à tous.

03.17 **Laurence Zanchetta** (PS): Monsieur le président, monsieur le ministre, de nombreuses questions ont été posées et je ne referai pas le débat sur la décision de suppression. Je tiens à dire qu'une société telle que la SNCB se doit d'être moderne et innovante sans pour autant que cela se fasse au détriment de sa mission première: le service aux citoyens. En outre, la fracture numérique ne peut être occultée.

Monsieur le ministre, j'en viens à mes questions.

Quelles solutions avancez-vous aujourd'hui pour que les citoyens des gares impactées (la gare de Binche, en particulier) ne soient pas discriminés? Du personnel de gare est-il prévu pour assurer un contrôle social et une aide aux personnes pour utiliser des automates? Quelles garanties apportez-vous face au risque d'accroissement de la fracture numérique provoquée par ces suppressions dont on parle? Quelle preuve pouvons-nous avoir du maintien du service offert par la SNCB qui sera amputé par un maillon important de sa

gaande van een zowel uit het oogpunt van de gevolgen als uit het oogpunt van de methode nefaste beslissing van de NMBS, waarbij het overleg met de gebruikers en de werknemers uit het oog verloren werd.

Deze episode heeft de kritiek op het gebrek aan investeringen in de menselijke aanwezigheid in de stations doen aanzwellen. Nu moeten we ons rond een ander project voor het spoor scharen, waarin de reizigers centraal staan. Het station van de toekomst is een levendig, bruisend en toegankelijk station, waar iedereen een vervoerbewijs kan kopen en zijn reis kan beginnen.

Op grond van welke criteria werd er beslist welke loketten er gesloten zouden worden? Zal dit gevolgen hebben voor de toegankelijkheid van de stations voor personen met beperkte mobiliteit? Zal de NMBS de werknemers, de reizigers en de gemeenten raadplegen in dergelijke dossiers en hen betrekken bij de besprekingen over het volgende contract over de uitvoering van opdrachten van openbare dienst? Welke rol zullen de stewards spelen tijdens de overgangsperiode? Hoe zal de NMBS ervoor zorgen dat iedereen vlot een vervoerbewijs kan kopen?

03.17 **Laurence Zanchetta** (PS): Een spoorwegmaatschappij zoals de NMBS moet een modern en innovatief bedrijf zijn, maar dat mag niet ten koste gaan van haar belangrijkste opdracht, de dienstverlening aan de bevolking.

Welke oplossingen kunt u aanreiken opdat er geen enkele gebruiker gediscrimineerd wordt? Zal er stationspersoneel aanwezig zijn voor de sociale controle en om reizigers te helpen bij het gebruik van de automaten? Hoe kan de digitale kloof worden voorkomen? Hoe kan de door de NMBS geboden dienstverlening op peil wor-

chaîne?

03.18 **Pieter De Spiegeleer** (VB): Mijnheer de minister, het is wel duidelijk dat er een vertrouwensbreuk is tussen u en de top van de NMBS. Er is ook een vertrouwensbreuk tussen u en deze commissie en bij uitbreiding tussen het Parlement en deze regering.

Als men aan het einde van een actualiteitsdebat het woord krijgt, is het nadeel dat er al veel zaken gezegd zijn, maar het voordeel is dat we dit democratisch gezien goed kunnen kaderen. Mevrouw Buyst heeft gesignaleerd dat er vandaag een grote aanwezigheid is, wat wel aantoont dat deze kwestie zeer belangrijk is. Collega Vindevoghel had het over de spookstations. Die zijn al talrijk en door deze maatregelen worden ze nog talrijker, wat te betreuren valt. M. De Maegd en a parlé clairement également. Er was de voorbije weken en zelfs maanden een ernstig communicatieprobleem. De heer De Maegd heeft dat op een zeer duidelijke manier blootgelegd en dat mag niet worden onderschat. Tot slot vroegen de collega's Parent en Vandenbroucke op welke basis deze beslissing is genomen.

Het Vlaams Belang is, als sociale volkspartij, resoluut tegen de sluiting van de loketten. Zij zal er blijkbaar toch sowieso komen, zo hoor ik in de media, maar op welke basis is die beslissing genomen?

Een groot deel van mijn vragen zijn al gesteld, dus ik selecteer een beetje.

Op welke basis werden de stations geselecteerd? Was er overleg met het lokale bestuur en eventueel met middenveldorganisaties, zoals TreinTramBus of verenigingen voor ouderen, die toch minder onderlegd zijn in het digitaal aankopen van tickets en abonnementen?

03.19 **Marie-Christine Marghem** (MR): Monsieur le président, monsieur le ministre, beaucoup de choses ont été dites dans cette longue série d'interventions. Je prends très peu souvent la parole dans des matières autres que celles dans lesquelles je travaille habituellement, comme la justice, l'énergie et maintenant les finances. Mais j'ai vraiment eu un vif étonnement quand j'ai appris la nouvelle selon laquelle la SNCB entendait fermer les guichets des gares de mon territoire natal de Wallonie picarde, plus précisément les gares de Lessines, Leuze, Péruwelz et Silly.

Ce sont des gares que je connais très bien. Trois d'entre elles ont été rénovées. Elles ont chacune un parking intéressant qui permet à des tas de navetteurs, qui sont des travailleurs rejoignant Bruxelles, d'effectuer correctement leurs déplacements chaque jour, le matin et le soir. Il y a aussi pas mal de connexions avec les bus à ces endroits-là. Ces gares sont donc très vivantes et, la plupart du temps, assez neuves, rénovées pour certaines. L'une d'elles est tout à fait neuve et celle de Péruwelz, qui allait subir une rénovation en profondeur, va ainsi replonger dans la difficulté à cause de cette décision.

J'ai été étonnée parce que dans votre programme électoral, depuis de nombreuses années, vous-même, votre président actuel et votre parti défendez l'usage de la mobilité douce et de l'utilisation du service public – service au public, faut-il le rappeler qui se manifeste aujourd'hui comme étant un service qui se détourne du public.

den gehouden?

03.18 **Pieter De Spiegeleer** (VB): Il est clairement question d'une triple rupture de confiance: entre le ministre et la direction de la SNCB, entre le ministre et cette commission et entre le Parlement et le gouvernement.

Cette mesure de fermeture aura pour effet d'augmenter encore le nombre de gares fantômes. M. De Maegd en a également parlé.

En tant que parti populaire social, le Vlaams Belang est résolument opposé à cette fermeture des guichets. Sur quelle base les gares ont-elles été sélectionnées? Y a-t-il eu une concertation avec les pouvoirs locaux et la société civile ou avec des associations représentant les ainés, pour qui l'achat électronique est moins évident?

03.19 **Marie-Christine Marghem** (MR): Ik was verbaasd toen ik vernam dat de NMBS van plan was de loketten te sluiten in stations in Picardisch Wallonië. Drie ervan zijn net gerenoveerd, beschikken over een parkeerterrein en bieden een aansluiting op de bus.

Ik ben ook verbaasd omdat uw partij pleitbezorger is voor het gebruik van de openbare dienst, die ten dienste zou moeten staan van het publiek in plaats van zich ervan af te keren.

Collega's hebben gewezen op uw zigzagkoers, halve waarheden en verloocheningen, zoals uw uitspraken van vanmorgen bij de RTBF, waar u liet doorschemeren dat de loketten toch zullen sluiten. Dit is een kleine ideologische ramp, maar het is ook een ramp voor die stations, die toch belangrijke plekken zijn in het leven

Mon collègue Michel De Maegd et d'autres avec lui ont expliqué la série de manquements dans laquelle vous êtes englué actuellement, entre des demi-vérités, un rapport particulier à la réalité et, aujourd'hui matin encore sur les antennes de la RTBF, un renoncement qui ne dit pas son nom, mais qui nous fait comprendre qu'il n'y a plus aucun espoir et que ces 44 guichets seront bel et bien fermés.

C'est donc une petite catastrophe, non seulement idéologique, mais surtout pour tous les lieux de vie que constituent ces gares, pour les navetteurs qui les utilisent tous les jours, pour ceux qui en attendent mieux, qui en attendent un meilleur service de la part de l'État et de la SNCB et qui ne vont évidemment plus pouvoir espérer l'obtenir.

Étant donné la situation, le peu de poids que vous avez révélé dans cette affaire et la rupture de confiance qui existe maintenant entre vous et la SNCB, ainsi qu'entre vous et ce Parlement, je voudrais savoir pourquoi et comment on en est arrivé là.

Pourquoi la SNCB a-t-elle décidé, pour les quatre gares dont je viens de parler, à savoir Lessines, Leuze, Perwez et Silly, des villes et communes de moyenne importance, mais avec énormément de navetteurs, de se détourner de son service au public, et selon quels critères?

Ensuite, je constate quand même qu'il y a eu peu de concertation préalable; entre vous et la SNCB, bien entendu; mais avec les acteurs de terrain, certainement pas. Quelles mesures, maintenant? Sachant que ce sont des lieux de patrimoine parfois, ce sont des lieux de vie, ce sont des lieux où il faut garder une socialisation. Ce sont des lieux où la fracture numérique va se marquer encore plus. Ce sont des lieux où il convient de maintenir un service ouvert, vivant et accueillant pour tous les navetteurs afin de continuer à inciter ceux-ci à recourir aux transports publics.

Monsieur le ministre, quelles sont désormais vos mesures concrètes pour lutter contre la fracture numérique au bénéfice notamment des personnes âgées et des publics les plus fragilisés, pour leur faciliter l'achat de tickets de train ou la prise de renseignements par rapport à une direction, à un voyage à envisager, alors qu'il n'y aura plus ce contact humain pour les aider?

Comment les mêmes personnes âgées, les personnes handicapées, les plus fragiles, peuvent-elles dès lors commander un billet à l'avance? Par exemple, pourrait-on envisager qu'elles puissent acheter leur billet dans le train sans supplément?

Comment allez-vous envisager de prendre des mesures qui permettent d'éviter de laisser qui que ce soit sur le quai?

La contribution des autorités locales est une bonne idée, en soi, mais il ne faut évidemment pas charger les communes, qui ont déjà énormément de difficultés financières et de problèmes à gérer. J'ai des informations que manifestement vous n'auriez pas eues, ou pas suffisamment glanées. Il me paraît évident qu'il faut continuer à entretenir une concertation avec les autorités locales. Cependant, j'aurais voulu en savoir plus quant à la contribution concrète que vous envisagiez à leur endroit. Comment garantissez-vous que leur

van de mensen. Er is een vertrouwensbreuk met de NMBS en met het Parlement. Hoe is het zover kunnen komen?

Er is vooraf weinig overleg gepleegd met de actoren in het veld. Het gaat over erfgoed, over ontmoetingsplaatsen, die ruimte moeten bieden voor sociale interactie.

Welke maatregelen zult u nemen om de digitale kloof te bestrijden? Hoe zullen de reizigers die niet over de nodige digitale vaardigheden beschikken een ticket kunnen kopen?

Het is een goed idee om een beroep te doen op de lokale overheden, maar de gemeenten zitten zelf al in een lastig financieel parket. Hoe zal er rekening gehouden worden met hun bijdrage en hoe zal er aan hun vragen tegemoetgekomen worden?

Het lijkt mij verstandig om werk te maken van een monitoring en een nieuw onderzoek te laten uitvoeren om zicht te krijgen op het aantal stationsbezoekers.

Ik zou graag hebben dat u een monitoring uitvoert om na te gaan of het bezoekersaantal zal stijgen of dalen.

participation dans cet échange que vous allez avoir avec elles sera prise en compte? Comment garantissez-vous que leurs demandes seront concrétisées?

J'aimerais aussi qu'un monitoring soit créé et qu'une nouvelle enquête soit réalisée pour estimer le nombre de visiteurs qui, désormais, utiliseront ces gares qui vont changer d'accueil et de configuration. Enfin, je souhaiterais que vous me disiez si le nombre de visiteurs va se stabiliser voire augmenter, ce qui serait souhaitable.

03.20 **Sophie Rohonyi** (DéFI): Monsieur le président, monsieur le ministre, nous connaissons tous votre intérêt pour le train et votre volonté d'encourager nos concitoyens et concitoyennes à se tourner davantage vers une mobilité durable, et donc vers le train. C'est un objectif que nous partageons tous, sauf que, pour cela, il faut qu'au minimum deux conditions puissent être rencontrées: une relation de confiance avec la SNCB et une présence humaine dans les gares.

Or vos déclarations et vos doubles discours de ces derniers jours – ne nions pas les choses; vous avez quand même renié un accord survenu au mois de novembre dernier et pour lequel vous étiez parfaitement au courant – ont entraîné, d'une part, une rupture de confiance dans le chef de la CEO de la SNCB et, d'autre part, la poursuite de la politique de déshumanisation de nos gares qui a effectivement été entamée sous le précédent gouvernement. Le MR semble d'ailleurs étonnamment l'avoir oublié.

Monsieur le ministre, lorsque vous étiez député de l'opposition, vous dénonciez à raison cette politique. Aujourd'hui, alors que vous aviez toutes les cartes en main pour changer cette politique, vous l'appuyez. Certes, ce lundi, vous avez tenté de rattraper la sauce avec une proposition alternative avec la direction de la SNCB. Toujours est-il que le mal était déjà fait. En effet, ce mardi, le conseil d'administration extraordinaire de la SNCB a bien acté la décision intervenue déjà au mois de novembre, soit la fermeture de ces 44 guichets de gare d'ici la fin de cette année. Cette décision a été prise avec l'aval des parties représentées au conseil d'administration de la SNCB.

Il est vrai que des mesures d'accompagnement ont été prévues (une plus grande présence humaine, des horaires étendus dans les salles d'attente, etc.), sauf que ces mesures sont totalement floues, reposent sur les communes ou sont totalement insuffisantes que pour compenser la suppression de ces guichets et ce qu'ils apportent au quotidien aux navetteurs en termes de sécurité, d'information et donc de service public qu'ils sont en droit d'attendre de la SNCB.

Monsieur le ministre, mes questions sont nombreuses – je m'en excuse –, mais si les mesures compensatoires avaient été plus précises, elles ne l'auraient pas été autant.

En quoi la décision votée ce mardi est-elle différentes de celle adoptée au mois de novembre dernier, puisqu'elle concernait déjà la fermeture de 44 guichets de gare avec des mesures d'accompagnement? Pourquoi la liste des guichets n'a-t-elle finalement pas été revue comme vous l'aviez pourtant annoncé ce lundi dans le cadre de votre communiqué de presse?

Quand la SNCB a-t-elle réalisé l'étude permettant de dire que le

03.20 **Sophie Rohonyi** (DéFI): Net als u willen wij duurzame vervoermiddelen, en dus ook de trein, promoten bij de burgers. Dat veronderstelt wel twee zaken: een vertrouwensband met de NMBS en een menselijke aanwezigheid in de stations.

Uw uitspraken en uw verloochening van het akkoord van november hebben echter geleid tot een vertrouwensbreuk met de CEO van de NMBS en tot een verdere verschraling van het menselijk contact in onze stations. Die evolutie werd in gang gezet door de vorige regering. De MR is dat blijkbaar vergeten.

Maandag probeerde u de meubels te redden door een alternatief voor te stellen. Het kwaad is echter al geschied. Dinsdag werd op de buitengewone raad van bestuur van de NMBS de beslissing geacteerd om die 44 loketten tegen eind dit jaar te sluiten. Dat gebeurde met goedkeuring van de partijen die vertegenwoordigd zijn in die raad van bestuur.

Er werd in flankerende maatregelen voorzien, zoals ruimere openingsuren voor de wachtzalen. Die maatregelen zijn echter vaag, zijn afhankelijk van de gemeenten of volstaan niet om de sluiting van de loketten en hun meerwaarde voor de openbare dienstverlening te compenseren.

Waarin verschilt die dinsdag aangenomen werd van die van november? Toen werd er immers al beslist om 44 loketten te sluiten en flankerende maatregelen te nemen. Waarom werd de lijst van

nombre de clients s'adressant aux guichets concernés était devenu trop faible pour pouvoir être maintenu? Était-ce en temps normal ou durant la crise sanitaire? A-t-on également tenu compte des travaux qui ont forcément empêché les guichets de fonctionner? C'est notamment le cas de ma gare, celle de Rhode-Saint-Genèse, qui était en travaux tout au long de l'année dernière.

Assumez-vous cette décision comme un choix purement économique? D'ailleurs, comment pouvez-vous nous garantir que l'économie ainsi réalisée sera automatiquement investie dans l'offre de trains, dans l'accessibilité, la ponctualité, la sécurité, la propreté? Êtes-vous bien conscient que la présence humaine que vous annoncez dans votre communiqué de presse ne remplacera jamais l'information que seul un guichetier de gare de la SNCB peut offrir aux usagers?

Pouvez-vous nous garantir que ces fermetures n'en annoncent finalement pas d'autres puisque le communiqué de presse de la SNCB précise que celle-ci "évaluera l'opportunité et la faisabilité d'étendre ce nouveau modèle de présence humaine à d'autres gares"?

Comment se concrétisera la collaboration avec les communes puisque, jusqu'ici, elles n'ont absolument pas été concertées dans la décision de fermeture de ces guichets qui les concernaient pourtant? Est-il normal qu'elles n'aient été concertées que la semaine passée et ainsi mises devant le fait accompli?

Enfin, que proposez-vous aux 77 équivalents temps plein qui sont concernés par la fermeture de ces guichets, que ce soit pendant la période de transition de six mois ou après la fermeture de ces guichets?

Je vous remercie déjà pour vos réponses.

de loketten niet herzien, zoals u maandag in uw persbericht aankondigde?

Wanneer heeft de NMBS de studie uitgevoerd op grond waarvan werd aangetoond dat het aantal klanten dat gebruikmaakt van het loket te laag ligt? Gebeurde dat tijdens de coronacrisis? Heeft men rekening gehouden met eventuele werken waardoor de loketten niet toegankelijk waren? Staat u achter die zuiver economische keuze? Hoe kan men garanderen dat de uitgespaarde middelen zullen worden geherinvesteerd ten gunste van de reizigers?

Bevestigt u dat die sluitingen niet de voorbode zijn van nog andere afschaffingen? Hoe zal de samenwerking verlopen met de gemeenten, die helemaal niet werden geraadpleegd? Wat stelt u voor met betrekking tot de 77 vte's die door de sluiting van de loketten getroffen worden?

03.21 **Florence Reuter** (MR): Monsieur le ministre, il est important pour moi de revenir sur ce sujet qui a déjà longuement été abordé en séance plénière, notamment par mon collègue Emmanuel Burton: cette décision de fermeture de 44 guichets. J'intervenais principalement pour ma commune, Waterloo mais aussi pour toutes les autres parce que cette privation de guichets est une véritable catastrophe pour de nombreux riverains. Cette décision a été prise de façon unilatérale, sans aucune concertation.

Je prendrai, encore une fois, l'exemple de ma commune de Waterloo. Voici à peine quelques semaines, nous y avons inauguré une gare, équipée d'un nouveau guichet, qui va être supprimé. Plein de questions se posent. Dans ma commune vivent beaucoup de personnes âgées, qui comptent sur ces guichets. On entend énormément parler de présence humaine. Monsieur le ministre, dans la presse, vous êtes souvent revenu sur cet aspect. Il importe donc de rassurer ces personnes, car c'est le public le plus âgé ainsi que le plus précarisé qui se retrouve pénalisé par une telle décision.

Monsieur le ministre, si je regrette évidemment l'absence de concertation avant la décision de fermeture, va-t-elle ou non avoir lieu? Si oui, comment? Une rencontre avec les bourgmestres concernés est-elle prévue? Il existe d'autres solutions qu'une

03.21 **Florence Reuter** (MR): Deze eenzijdige sluiting van loketten in 44 stations, waaronder het loket in mijn gemeente Waterloo, is een catastrofe voor de omwonenden.

In mijn gemeente Waterloo werd er een gloednieuw station in gebruik genomen, en nu schrapt men het loket.

Heeft er daarover overleg plaatsgevonden? Zullen er gesprekken volgen met alle betrokken burgemeesters? Er zijn zeker andere mogelijkheden dan een afschaffing: men kan de dienstverlening aan het publiek verbeteren, punten voor het afhalen van pakjes installeren, een PostPunt openen, een geldautomaat plaatsen of andere diensten aanbieden die

fermeture pure et simple. Il a été question d'une période d'adaptation et de transition de six mois, mais cela ne me convient pas. Il faut réfléchir à d'autres possibilités. On peut ainsi augmenter le service au public, en y ajoutant un point-relais colis, un distributeur de billets, un point-poste, etc. Bref, je parle de services utiles à la population, qui pourraient être installés en concertation avec les communes. Nous en avons aussi besoin. Cela pourrait résoudre bien des situations.

Je ne suis absolument pas partisane du maintien d'un guichetier, tout seul, qui travaillera – à la limite – deux fois une demi-heure par jour. Je comprends que cela soit dépourvu de sens. Cependant, au lieu d'une fermeture pure et simple, on pourrait en profiter pour y installer d'autres services.

Un des risques est de voir se former des files devant les automates. Certains usagers s'énerveront parce que ce sera la première fois qu'ils s'en serviront ou bien parce qu'ils ne s'en sortiront pas. Du coup, leur train leur passera sous le nez. Bref, ce n'est peut-être pas la bonne solution.

Quelle est votre volonté? Quelles sont les mesures concrètes que vous allez prendre pour lutter contre la fracture numérique? De quelle manière allez-vous consulter les communes afin de trouver des solutions? Dans la presse, vous avez parlé de la nécessité d'une véritable présence humaine, mais il importe que vous le répétiez ici. Vu le contexte, ces gares sont bien plus qu'un simple guichet pour acheter un ticket de train. Beaucoup de choses restent à améliorer. D'ores et déjà, je vous remercie de vos réponses.

Je m'excuse de devoir déjà vous quitter: je dois maintenant intervenir en commission de l'Économie. J'écouterai bien évidemment attentivement la réponse.

nuttig zijn voor de bevolking, in samenwerking met de gemeenten.

Ik heb er begrip voor dat men geen loketbediende wil behouden die maar twee keer per dag een half uur werkt, maar in plaats van dat loket gewoon af te schaffen zou men van de aanwezigheid van die bediende gebruik kunnen maken om andere diensten aan te bieden.

Waar wilt u naartoe? Wat zult u doen om die digitale kloof tegen te gaan en een menselijke aanwezigheid in de stations te behouden?

Le **président**: Chers collègues, c'est un débat d'actualité. Un collègue qui n'aurait pas déposé de question pourrait intervenir. Mais ne je ne vois personne.

Monsieur le ministre, il y a 26 questions, dont une interpellation. Beaucoup de collègues sont présents dans notre commission, le niveau d'étiage est nettement supérieur à la moyenne. Je crois que cette question des guichets dans les gares est incontestablement le plat de consistance de notre séance de cet après-midi.

Kortom, mijnheer de minister, iedereen kijkt uit naar uw antwoorden.

03.22 **Georges Gilkinet**, ministre: Monsieur le président, comme je l'ai dit en séance plénière jeudi, je me réjouis de l'intérêt de chacun pour le train et les gares. Il y a beaucoup de sensibilité et je la partage.

Pour rappel, la SNCB est une entreprise publique autonome dont les missions de service public doivent être définies dans contrat de gestion et faire l'objet de compensations en adéquation avec les objectifs quantitatifs et qualitatifs assignés. Le dernier contrat de gestion entre l'autorité de tutelle et la SNCB a été conclu en 2008 et il valait jusque 2012. C'est l'outil dont je dispose en tant que ministre pour travailler.

C'est un conseil d'administration qui prend les décisions. Il est composé de représentants politiques d'à peu près tous les partis qui se sont exprimés. Il y a quatre représentants pour le PS, deux pour le

03.22 Minister **Georges Gilkinet**: Het jongste beheerscontract tussen de toeziende overheid en de NMBS werd gesloten in 2008 en liep tot 2012. Met dat instrument moet ik als minister werken.

De raad van bestuur neemt de beslissingen. Daarin zitten vertegenwoordigers van zowat alle politieke partijen die het woord hebben genomen. In de raad van bestuur heeft er ook een regeringscommissaris zitting, zonder stemrecht.

MR, le CD&V et la N-VA et un pour le cdH. Au-delà des ces administrateurs, il y a également un ou une commissaire du gouvernement, sans droit de vote, dont le rôle n'est pas exécutif, qui assiste aux réunions.

Dans le cadre actuel, aucune mission de service public avec des objectifs quantitatifs ou qualitatifs précis n'est assignée à la SNCB concernant l'accueil en gare. Cet aspect entre donc dans l'autonomie de gestion laissée à la SNCB par les gouvernements qui se sont succédé depuis la conclusion du contrat de gestion 2008. L'autorité de tutelle ne peut donc pas imposer des missions de service public sans l'établissement d'un nouveau contrat. Elle peut par contre dialoguer avec la SNCB pour améliorer les services proposés aux voyageurs au maximum dans le cadre du contrat de gestion existant et des dotations octroyées.

Voilà pour le contexte général. Il est important de l'avoir en tête.

Concernant l'historique de dossier, la décision de fermeture des 44 guichets a bien été prise le 24 novembre 2020.

Op 27 november 2020 heeft de raad van bestuur op basis van het door de directie van de NMBS voorgestelde dossier unaniem ingestemd met de zogenaamde rationalisering van de verkooppunten met personeel. Het voorstel van het management van de NMBS bestond in de sluiting van 44 verkooppunten eind 2021, met een overgangsperiode vanaf 1 maart, waarbij deze loketten 2 of 3 dagen per week open zullen blijven. De dienstregeling van 37 verkooppunten zal ook worden aangepast vanaf 1 maart.

De beslissing was gebaseerd op specifieke overwegingen van de directie van de NMBS, waaronder de digitale trend bij de passagiers: 43% van de transacties via digitale kanalen in 2015 tegenover 75% in 2020; 54% van de transacties gebeurde aan het loket in 2015, tegenover 21% in 2020; 70 kleine verkooppunten hebben een leegstandspercentage tussen 60 en 92%. Het verkoopvolume van deze 44 loketten vertegenwoordigt slechts 5,6% van het totaal aantal transacties aan het loket. Hetzelfde geldt volgens de NMBS ook voor de klanttevredenheid langs een digitaal kanaal.

Een vermindering van het aantal VTE's door het sluiten van loketten kan door natuurlijk verloop worden opgevangen en heeft in 2021 betrekking op 45 personen en in 2022 op ongeveer 30 personen. Met andere woorden, er volgen geen gedwongen ontslagen.

Ces guichetiers arrivent pour la plupart à l'âge de la pension, selon la SNCB.

De totale besparing bedraagt meer dan 6 miljoen euro. Dit is ongeveer 60 miljoen euro in 10 jaar tijd.

In het huidige kader heeft de NMBS geen opdracht van openbare dienst met welomschreven doelstellingen op het vlak van het onthaal in de stations. Dat aspect valt dus onder de beheersautonomie. De toeziende overheid kan wel in dialoog gaan met de NMBS om de diensten zo goed mogelijk te verbeteren in het kader van het bestaande beheerscontract.

De beslissing om 44 stationsloketten te sluiten werd wel degelijk genomen op 24 november 2020.

Le 27 novembre 2020, le conseil d'administration a approuvé à l'unanimité la rationalisation sur la base du dossier présenté par la direction. La proposition de la direction consistait à fermer 44 guichets fin 2021, qui resteraient néanmoins ouverts durant une période de transition à partir du 1er mars, à raison de 2 ou 3 jours par semaine. Les heures d'ouverture de 37 guichets seraient adaptées à partir de la même date.

Cette décision était fondée, entre autres, sur la tendance numérique croissante des transactions et le taux élevé d'inoccupation dans de nombreux petits guichets. Le volume des ventes des 44 guichets ne représente que 5,6 % du nombre total de transactions effectuées au guichet. La satisfaction des clients est élevée lorsqu'ils achètent leurs billets en ligne.

La fermeture n'entraînera pas de licenciements forcés, mais sera réglée par les départs naturels.

Volgens de NMBS naderen de meeste van die loketbeambten de pensioenleeftijd.

L'économie annuelle s'élève à plus de 6 millions d'euros. Selon la

Het aantal loketten in België ligt aanzienlijk hoger dan in de buurlanden, zo zegt de NMBS: 16 % van onze stations hebben een loket, tegenover 13 % in Frankrijk, 9 % in Nederland en 6 % in Duitsland. 40 % van de reizigers vertrekt nu reeds uit een station zonder loket.

Er is de bereidheid om te investeren in het vervoersaanbod, nieuw spoorwegmaterieel en de toegankelijkheid van stations en perrons.

Voilà les arguments qui ont été présentés et ont conduit à la décision du 27 novembre.

Comme indiqué lors de la séance plénière du 4 février dernier, j'ai été informé de ce projet par la direction de l'entreprise et j'ai émis des réserves à son sujet. Plusieurs problématiques ont été exposées par mon cabinet (la question de l'impact sur l'emploi, la question de la vie dans les gares, la question de la qualité de l'accueil des voyageurs, la question de la fracture numérique).

Le dossier a été traité par la SNCB et validé par son conseil d'administration le 27 novembre en présence, à titre d'observateur, du nouveau commissaire du gouvernement dont l'arrêté de nomination a pris effet le 3 décembre dernier, date de sa publication, donc postérieurement à la tenue du conseil d'administration, mais il était effectivement présent.

Comme je l'ai indiqué en séance plénière du 4 février, j'ai demandé par courrier, le 1er février, au conseil d'administration de la SNCB de revoir sa décision sur différents points: concertation avec les communes et réaffectation des gares, réouverture des salles d'attente, lutte contre la fracture numérique.

Suite à ce courrier, deux réunions se sont tenues entre mon cabinet et la direction de la SNCB, en l'occurrence avec la CEO de la SNCB, vendredi dernier et ce lundi. Elles ont abouti à une proposition commune présentée lors d'un nouveau conseil d'administration qui s'est tenu, comme vous le savez toutes et tous, ce mardi 9 février.

Plusieurs demandes ont été faites au sujet de ces mesures d'accompagnement supplémentaires qui ont été convenues. Je vais donc les détailler.

Afin que la transition se passe le mieux possible pour toutes les catégories de voyageurs et que, conformément au souhait du ministre de la Mobilité, les gares jouent un rôle spécifique dans le tissu social, les mesures d'accompagnement suivantes ont été convenues.

Premièrement, la SNCB s'engage à mettre en œuvre, avec les autorités communales concernées, des conventions de partenariat en vue de maintenir une présence vivante dans les gares où une fermeture de guichet est prévue, en désignant en son sein une personne de contact dédicacée par gare et en entamant un dialogue actif avec chaque autorité communale concernée; en lançant en priorité avec cette autorité communale un appel aux projets adaptés au contexte local et tenant compte du contexte de l'état et du potentiel

SNCB, le nombre de guichets en Belgique est sensiblement plus élevé que chez nos voisins: 40 % des voyageurs partent d'ores et déjà d'une gare sans guichet.

La SNCB est disposée à investir dans l'offre de transport, dans du nouveau matériel ferroviaire et dans l'accessibilité des gares et des quais.

De directie heeft me over dat plan geïnformeerd en ik heb mijn voorbehoud uitgedrukt, met name in verband met de werkgelegenheid, de menselijke aanwezigheid in de stations, de kwaliteit van het onthaal van de reizigers en de digitale kloof. De nieuwe regeringscommissaris was als waarnemend lid aanwezig op de vergadering van de raad van bestuur van 27 november, toen die maatregel goedgekeurd werd. Ik heb de raad van bestuur bij brief van 1 februari gevraagd om zijn beslissing op sommige punten te herzien. Er hebben twee vergaderingen tussen de CEO en mijn kabinet plaatsgevonden, die uitgemond zijn in een gemeenschappelijk voorstel dat op 9 februari aan de raad van bestuur voorgesteld werd.

Er werden de volgende flankerende maatregelen overeengekomen: partnerschapsovereenkomsten met de gemeenten om een actieve dialoog aan te knopen en te zorgen voor een menselijke aanwezigheid in de stations waar de loketten gesloten zullen worden, de aanstelling van een contactpersoon per station, een oproep tot de indiening van projecten die in de lokale context en bij het potentieel van het station passen, het openstellen van lokalen tegen de kostprijs voor projecten zonder winstoogmerk, een overzicht van het potentieel van de 44 stations en de projecten tegen 30 juni en een permanente opvolging van die initiatieven door het directiecomité. De NMBS zal de opportuniteit en de haal-

de chaque gare, – il est un fait qu'elles ne sont pas toutes les mêmes –; en permettant, dans le cadre de l'installation d'activités non lucratives – c'est, selon moi, un élément important – la mise à disposition d'espaces à des conditions correspondant uniquement au coût de gestion et d'exploitation – en d'autres termes au prix coûtant, ce qui constitue une opportunité pour de nouveaux projets –; en établissant un cadastre complet du potentiel des 44 gares concernées et un *reporting* des initiatives prises afin d'avoir une première vision concrète, au plus tard, pour le 30 juin prochain; en organisant un suivi permanent de ces initiatives par le comité de direction.

La SNCB évaluera, sur la base de ces expériences, l'opportunité et la faisabilité d'étendre ce modèle à d'autres gares, y compris des gares dont les guichets ont déjà été fermés lors des précédentes vagues de fermeture de guichets.

baarheid van een uitbreiding van dat model tot andere stations evalueren.

Ten tweede, engageert de NMBS zich ertoe om alle betrokken stations open en toegankelijk te houden voor reizigers in de best mogelijke omstandigheden op het vlak van veiligheid en comfort, door een overdekte en verwarmde wachtzaal te garanderen. Het is belangrijk om de openingsuren van de wachtzaal uit te breiden naar gelang van het treinaanbod en de activiteiten die worden ontplooid.

La SNCB s'engage également à maintenir toutes les gares concernées ouvertes et accessibles aux voyageurs dans les meilleures conditions de sécurité et de confort possibles, en garantissant une salle d'attente couverte et chauffée, dont les heures d'ouverture seront élargies, en tenant compte de l'offre de trains et des activités.

J'entends actuellement beaucoup de personnes qui se plaignent de ne pas pouvoir attendre le train dans des espaces chauffés, dans les circonstances météorologiques actuelles.

Tal van reizigers klagen dat ze in de huidige weersomstandigheden niet in verwarmde lokalen op de trein kunnen wachten.

De ruimte zal drie tot vijf keer per week worden onderhouden en de dagelijkse passage van de medewerkers van de NMBS wordt gegarandeerd.

De NMBS zal op basis van die ervaring de mogelijkheden en de haalbaarheid onderzoeken van de uitbreiding van de openingsuren van de wachtzalen in andere stations van het net.

La salle sera entretenue trois à cinq fois par semaine et des collaborateurs de la SNCB y passeront quotidiennement. Sur la base de cette expérience, une étude sera consacrée à la faisabilité d'heures d'ouverture plus larges des salles d'attente dans d'autres gares du réseau.

Troisièmement, la SNCB s'engage à prendre sur l'ensemble du réseau belge des mesures complémentaires afin de lutter contre la fracture numérique et de faciliter l'accès de tous les publics au train:

– En organisant le dialogue avec les associations représentant le public fragile et âgé pour trouver des solutions les plus adéquates leur permettant d'avoir accès au service ferroviaire. De nombreuses associations ont effectivement réagi. Elles doivent pouvoir dialoguer en direct avec la SNCB et chercher avec elle les solutions à mettre en oeuvre.

– En garantissant la présence d'automates dans chaque gare et la possibilité d'appeler un collaborateur de la SNCB pour obtenir l'information, jusqu'à avoir la possibilité d'être accompagné à distance pour l'achat du ticket et de son impression, l'opérateur prenant la main

Ten derde zal de NMBS maatregelen nemen om de digitale kloof te dichten en de toegang tot de trein voor iedereen te vergemakkelijken. Zij zal dat doen door de dialoog aan te gaan met de verenigingen voor kwetsbare doelgroepen en bejaarden om samen oplossingen te vinden; door ervoor te zorgen dat er in elk station automaten voorhanden zijn, maar ook te garanderen dat het NMBS-personeel kan gebeld worden om vanop afstand assistentie te bieden bij de

sur l'opération.

– En organisant un renfort mobile pour les périodes ou événements particuliers, comme la rentrée scolaire avec la confection des abonnements scolaires ou les vacances avec les destinations touristiques ou les festivals.

– En étudiant la possibilité d'offrir, par le centre d'appel ou des partenariats avec bpost ou d'autres services publics, des services qui ne sont actuellement offerts qu'au guichet, tels que la confection de cartes MOBIB, cartes BIM, duplicata en cas de perte ou de vol. Cela reste à concrétiser, mais c'est une opportunité.

– En étudiant la possibilité d'intégrer dans l'appel au marché à lancer en 2021 pour le déploiement d'un nouveau modèle d'automate, des modalités conviviales pour entrer en contact direct avec un opérateur pour recevoir une assistance appropriée. Par ailleurs, la SNCB confirme que des stewards seront présents dès le mois de mars 2021 pour informer les voyageurs de toutes les fonctionnalités des automates de vente, faciles à utiliser et munis d'assistance gratuite à distance, et aider ceux qui en auraient besoin.

La mise en œuvre de toutes ces mesures fera l'objet d'un suivi au sein du comité de direction et d'un monitoring trimestriel au sein du conseil d'administration.

aankoop van een ticket; door mobiele versterking te organiseren bij speciale evenementen; door te bestuderen of er loketdiensten kunnen worden aangeboden via het callcenter of door samenwerking met andere openbare diensten; door te bestuderen of er nieuwe automaten kunnen geplaatst worden, waarmee er in contact kan getreden worden met een medewerker.

Vanaf maart 2021 zullen er stewards zijn om te helpen bij het gebruik van de automaten.

De uitvoering van die maatregelen zal opgevolgd worden door het directiecomité en de raad van bestuur.

Parallel hebben de minister van Mobiliteit en de gedelegeerd bestuurder zich ertoe geëngageerd om prioriteit te geven aan onder meer de volgende onderwerpen, die essentieel zijn voor de mobiliteit van morgen.

Er wordt in de loop van 2022 een nieuw ambitieus openbaredienstcontract gesloten, met daarin onder meer de diensten die verzekerd moeten worden in de stations, volgens categorie, en tegelijkertijd de toewijzing van de openbaarvervoersconcessie aan de NMBS voor tien jaar.

Voorts zal men binnen het huidige beheerskader het vervoersaanbod met 5 % verhogen tegen eind 2022 op basis van de projecten die vervat zijn in de vervoersplannen 2023, die goedgekeurd werden door de ministerraad en de raad van bestuur.

Voorts wordt de toegankelijkheid van de stations en de treinen voor onder meer personen met beperkte mobiliteit via een gecoördineerd en ambitieus investeringsbeleid verbeterd en zullen er gemeenschappelijke initiatieven ten bate van de reizigers, samen met de drie gewestelijke openbaarvervoersmaatschappijen, worden ontwikkeld.

Le ministre et l'administrateur délégué s'engagent à accorder la priorité à un nouveau contrat de service public ambitieux en 2022, avec les services à garantir dans les gares et l'attribution simultanée de la concession de transports publics à la SNCB pour une période de dix ans. Le cadre de gestion actuel prévoit une augmentation de 5 % de l'offre de transports d'ici la fin 2022. L'accessibilité des gares et des trains, notamment pour les personnes à mobilité réduite, sera améliorée par le biais d'une politique d'investissement coordonnée et ambitieuse et des initiatives communes seront développées conjointement avec les trois sociétés régionales de transports publics.

Enfin, en ce qui concerne l'aide à l'embarquement pour les personnes moins valides, c'est une question qui a été posée par plusieurs personnes, dont Mme Lanjri. Il a été convenu qu'elle sera maintenue de la même façon et dans les mêmes proportions qu'avant cette décision de fermeture des guichets, étant donné que nos efforts se poursuivent pour rendre plus accessibles les trains et les gares dans le cadre des budgets d'investissement ordinaires et dans le cadre des moyens issus du plan Boost, que j'ai initié depuis le 1er octobre.

Zoals voorheen zullen de mindervaliden bij het instappen geholpen worden.

Ik geef toe dat het geen geweldige episode geweest is in de betrekkingen tussen de NMBS en de bevoegde minister maar we hebben ons ertoe verbonden samen

Comme j'ai déjà eu l'occasion de le dire, je veux bien admettre que la séquence n'a pas été idéale dans le cadre des relations entre la SNCB et son ministre de tutelle, mais nous avons repris le dialogue ce vendredi et ce lundi et nous avons pris l'engagement, ensemble, de continuer à travailler sur les objectifs ambitieux qui figurent dans l'accord de gouvernement et dans ma note de politique générale. Puisque c'est ce qui fait l'objet du débat, pour le futur, je souhaite surtout des gares plus vivantes, plus confortables et plus accessibles. Je compte bien inscrire les balises en la matière dans le futur contrat de service public de la SNCB, ce qui nous permettra, quel que soit le ministre je l'espère, d'inverser une tendance – je le regrette aujourd'hui et je l'ai dénoncé hier – à la concentration des moyens dans certaines gares de prestige au détriment des petites et moyennes gares et des voyageurs.

Si nous voulons davantage de personnes dans nos trains, nous devons non seulement rendre notre réseau plus robuste et améliorer l'offre de trains pour les rendre plus fréquents, des trains plus tôt le matin, plus tard le soir – c'est la vision 2040, mais aussi offrir des conditions d'accueil les plus optimales.

J'espère que nous pourrons faire de cette contrainte une opportunité en collaboration avec les collectivités locales, avec le secteur associatif et avec des opérateurs commerciaux qui voudraient investir les bâtiments, tout en garantissant – c'est vraiment important pour moi – des conditions d'accueil de qualité pour les voyageurs qui doivent attendre leur train ou attendre, après leur train, une prise en charge par un autre moyen de transport personnel ou collectif.

te blijven werken aan de ambitieuze doelstellingen die in het vooruitzicht gesteld werden.

Ik zou in het toekomstig openbaredienstcontract van de NMBS de doelstelling willen opnemen om de stations levendiger, comfortabeler en toegankelijker te maken zodat de middelen niet langer in bepaalde prestigieuze stations ten nadele van de andere geconcentreerd worden. We moeten het net robuuster maken en het treinaanbod en de onthaalvoorzieningen verbeteren. Ik reken op de samenwerking met de plaatselijke overheden, de verenigingen en de commerciële operators die belangstelling voor die doelstellingen betonen.

03.23 **Joris Vandenbroucke** (sp.a): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw antwoord maar u bent op bepaalde vragen niet ingegaan.

Zo hebt u niet gezegd op welke basis deze 44 stations werden geselecteerd. Dat is nochtans een vraag die zich opdringt aangezien er stations bij zijn met slechts 200 reizigers per dag, terwijl andere er meer dan 2.000 per dag hebben. We kunnen u daar ook schriftelijk over bevragen.

Voor alle duidelijkheid, ik wil niet blijven steken in een soort nostalgie over de loketten, dat stoort mij enigszins in dit debat. Sommigen schreeuwen hier moord en brand omdat er loketten sluiten. Ook ik vind dat loketten sluiten zonder alternatief geen goed zaak is. Ik wil echter vooral mijn tijd besteden aan uitzoeken hoe we de dienstverlening van de toekomst dan wel zien, in plaats van het alleen over loketten te hebben.

Mijnheer de minister, wat dat betreft zit u op het goede spoor. U hebt een aantal interessante zaken gezegd over de toekomst van onze stations. Het is ook heel belangrijk dat u aankondigt dat u in 2022 daadwerkelijk een nieuwe beheersovereenkomst wil afsluiten. In dat contract zal geformuleerd worden wat wij van de NMBS mogen verwachten in de stations qua openbare dienst. Ik hoop wel dat de invulling van meer comfortabele en beter toegankelijke stations concreter wordt.

Het antwoord op wat men verwacht van het station van de toekomst zal immers wellicht verschillend zijn naargelang het een klein station op een weinig gebruikte lijn betreft dan wel een zeer groot station. Dat

03.23 **Joris Vandenbroucke** (sp.a): Le ministre n'a pas précisé les critères sur la base desquels ces 44 gares ont été sélectionnées. Certaines accueillent 200 voyageurs par jour, tandis que d'autres en voient défiler 2 000 sur une journée.

Je ne suis pas favorable à la fermeture de guichets sans alternative, mais je voudrais surtout savoir quelle est notre vision du futur en matière de services. Le ministre nous a livré certains éléments intéressants à ce sujet. Il est heureux qu'un nouveau contrat de gestion soit conclu en 2022. J'espère qu'il y sera précisé ce qu'il faut entendre par des gares plus confortables et plus accessibles. La gare du futur sera en effet différente selon qu'il s'agira d'une petite gare sur une ligne peu fréquentée ou d'une très grande gare. J'espère que lorsqu'il estime qu'on a trop investi dans les grandes gares, le ministre ne fait pas allusion à celle de Gand-

lijkt mij ook niet meer dan normaal. Ik heb u ook horen zeggen dat er wat u betreft te veel geïnvesteerd is in de grote stations ten nadele van de kleinere. Ik weet niet wat u daar precies mee bedoelt maar ik hoop dat u het niet over Gent-Sint-Pieters hebt. Daar wachten we intussen immers al vijftien jaar op een renovatie die nog minstens vier jaar zal duren. Dat punt is dan alvast uitgeklaard.

Ik vind het goed dat er wordt overlegd met lokale besturen en verenigingen om te bekijken hoe we van die stations knooppunten van bedrijvigheid en dienstverlening kunnen maken. Daar zullen echter kosten mee gemoeid zijn. Als een lokaal bestuur of een lokale vereniging wil samenwerken met de NMBS, dan neem ik aan dat daar een factuur aan zal vasthangen. Ik hoop dan wel dat het een redelijke factuur wordt want wat de commerciële exploitanten vandaag moeten betalen is niet min, toch in de stations waar veel volk passeert. Dat zijn behoorlijke bedragen. Dat is een drempel die zal moeten worden overwonnen.

Tot slot wil ik mij richten tot mevrouw Vindevoghel van de PVDA.

Mevrouw Vindevoghel, ik ben blij dat de minister is begonnen met uit te leggen wat een autonoom overheidsbedrijf is. Zo simpel als u het voorstelt, werkt het dus niet. Het is alsof wij zomaar even kunnen bellen naar de raad van bestuur om door te geven wat onze wensen al dan niet zijn, waarna ze zomaar worden uitgevoerd. Zo werkt een autonoom overheidsbedrijf niet. Als iemand denkt als een traditionele partij uit de jaren 70 of 80, toen wij nog staatsgeleide bedrijven hadden, waarbij inderdaad ministers en parlementsleden hun persoonlijke grieven konden doorbellen naar de CEO en de raad van bestuur, dan bent u dat wel. De sneer die u hier dus geeft en die uw partij ook op Facebook geeft aan alle andere fracties hier in het Parlement, is totaal onterecht. Ik nodig u uit om samen met ons na te denken over manieren waarop wij de dienstverlening in de toekomst kunnen verbeteren in plaats van een achterhoedegevecht te houden op facebook en in het Parlement argumenten aan te halen die werkelijk nergens op slaan.

Saint-Pierre, dont les travaux de rénovation sont d'une lenteur exaspérante.

Il est positif qu'une concertation soit menée avec les autorités et associations locales pour examiner comment nous pourrions transformer nos gares en plaques tournantes d'activités économiques et de prestations de services. J'espère cependant que la SNCB ne réclamera pas des frais trop élevés à cet effet, comme c'est parfois le cas aujourd'hui pour les exploitants commerciaux.

Je suis heureux que le ministre ait expliqué, à l'intention de Mme Vindevoghel et du PTB, ce qu'est une entreprise publique autonome. Elle s'en prend à tort aux autres groupes au sein du Parlement, car s'il est un groupe qui s'imagine que les ministres et les députés peuvent automatiquement communiquer tous leurs griefs et toutes leurs plaintes à une entreprise publique, c'est bien le sien. Son parti est toutefois resté bloqué dans les années 70 et 80, lorsque nous avions encore toutes ces entreprises étatiques.

03.24 **Mélissa Hanus** (PS): Monsieur le ministre, ce dossier déchaîne les passions. Pour les cheminots, les navetteurs, les amis du rail, voir leurs guichets disparaître dès ce début d'exercice du nouveau gouvernement, alors que nous portions tous des attentes fortes avec votre venue en tant qu'écologiste à la fonction de ministre des chemins de fer, a fait l'effet d'une annonce d'un train qui déraille. Nous voulons, avec ce gouvernement, un service maximum.

Ce dossier aura mis en lumière la nécessité pour un ministre d'avoir un dialogue constant, authentique et fiable avec les entreprises dont il est responsable ainsi qu'avec le Parlement fédéral. Si la fermeture des guichets était effectivement inévitable et un choix économique incontestable, nous aurions pu vous accompagner dans les réflexions à mener autour du futur des guichets. Nous sommes des parlementaires et sommes à votre service pour vous accompagner dans votre responsabilité importante qu'est le ministère de la Mobilité nationale.

Nous ne pouvons bien entendu pas cautionner les doubles discours. Depuis le début de cette affaire, vous avez répété vouloir faire tomber cette décision de la SNCB et, hélas, nous ne pouvons que constater

03.24 **Mélissa Hanus** (PS): De vele personeelsleden van het spoor en de pendelaars, die hoge verwachtingen hadden toen u als minister van Mobiliteit aantrad, hebben met ongeloof op de aangekondigde sluiting van de loketten gereageerd. Een minister moet voortdurend in dialoog staan met de ondernemingen die onder zijn bevoegdheid vallen, alsook met het Parlement. De sluiting van de loketten mag dan al een onbetwistbare economische keuze zijn, maar we hadden u frisse ideeën kunnen aanreiken.

U hebt van meet af aan herhaald dat u die beslissing ongedaan wilde maken, maar uiteindelijk heeft mevrouw Dutordoir aan het

que dans le bras de fer qui vous a opposé à Mme Dutordoir, c'est elle qui l'a emporté.

Aujourd'hui, vous avez perdu une bataille et, pour moi, je pars en guerre. En guerre pour le maintien des gares car, comme je vous le disais en séance plénière, et même avant cela en commission, entre la fermeture des guichets et la fermeture des gares, il n'y a qu'un pas.

Localement, la crainte de voir les gares fermées n'a fait qu'augmenter. J'espère ne jamais devoir faire une croix sur ma carte sur les gares de Gouvy, Marbehan ou Bertrix. Il en est de même pour toutes les autres gares concernées. Hélas, notre confiance en la fiabilité des informations que vous nous donnez a été un tant soit peu ébranlée. Dès lors, je continuerai avec l'appui de mon groupe à vous répéter la ligne rouge à ne pas dépasser. Aucune gare ne doit fermer!

Monsieur le ministre, aucun des parlementaires en commission ne siège au sein du conseil d'administration de la SNCB. Nous siégeons en commission publique du Parlement fédéral où nous pouvons statuer sur les éléments dont nous disposons. Qu'il s'agisse de dossiers de gestion courante ou de dossiers plus difficiles, nous restons à votre disposition pour vous aider. Je continuerai à le faire dans la limite du possible.

Je dirais dès lors que plusieurs éléments doivent continuer à alimenter nos réflexions à l'avenir. Tout d'abord, comment allons-nous maintenir une présence humaine qui assure une information de qualité aux citoyens? Pour le parti socialiste, cela doit impérativement passer – et nous serons intransigeants sur ce point – par un maintien de la présence de cheminots, de travailleurs de la SNCB au sein des différentes gares concernées.

Ensuite, pourquoi ne pas réfléchir à d'autres affectations ou tâches complémentaires à donner aux cheminots, par exemple donner des complémentarités à leur mission en matière de mobilité intermodale? Cela peut bien entendu être réfléchi et étudié.

Par ailleurs, j'ai eu connaissance du fait que 35 guichetiers sur les 77 concernés vont partir naturellement à la retraite d'ici l'année à venir. Que va-t-il advenir des 42 guichetiers restants? Vont-ils poursuivre un rôle d'accueil et de conseil aux citoyens au sein des gares ou seront-ils affectés ailleurs dans une opération de mobilité interne? Dans le second cas, qui va-t-on aller chercher pour assurer le rôle d'accueil au sein de la gare?

Enfin, je reviens sur la question de la plage horaire des salles d'attente. Quelle plage horaire sera-t-elle fixée pour celles-ci? Pour nous, assurer une plage horaire à tout le moins équivalente aux actuels horaires d'accès des guichets est impératif.

langste eind getrokken.

Persoonlijk trek ik ten strijde voor het behoud van alle stations, want na de loketten zijn zij het die bedreigd worden, en de vrees over een mogelijke sluiting is alleen maar toegenomen.

Ons vertrouwen in de betrouwbaarheid van de informatie die u ons verstrekt, is geschokt. Niettemin zullen we, of het nu gaat over dossiers over het dagelijks beheer of over moeilijkere dossiers, tot uw beschikking blijven om u te helpen.

Voor de PS is het behoud van de aanwezigheid van spoorwegpersoneel in de stations een absolute noodzaak. Er zouden andere taken aan die personeelsleden kunnen worden toevertrouwd, eventueel op het vlak van de intermodale mobiliteit.

35 van de 77 betrokken loketbedienden zullen weliswaar met pensioen gaan, maar zullen de 42 overblijvende bedienden nog altijd kunnen blijven instaan voor het onthaal in de stations of zullen ze elders worden ingezet? In het tweede geval is de vraag wie dan het onthaal in het station zal verzekeren.

Volgens ons is het absoluut noodzakelijk dat openingsuren van de wachtruimten op zijn minst afgestemd zijn op de huidige openingsuren van de loketten.

03.25 **Frank Troosters** (VB): Mijnheer de minister, bedankt voor uw uitgebreide antwoord.

Toch heb ik heel wat bijkomende vragen en bedenkingen.

U hebt het om te beginnen over de autonome werking van de NMBS. Wat u evenwel hebt gedaan door de NMBS publiekelijk terug te fluiten, is inbreken op die autonomie. Dat is op zich een heel

03.25 **Frank Troosters** (VB): Le ministre parle d'autonomie de la SNCB mais il la met à mal en rappelant publiquement à l'ordre la société de chemins de fer. En ce qui concerne la décision du conseil d'administration du 27 novembre 2020, une concertation préalable a

bedenkelijk principe.

Vervolgens schetste u een tijdlijn: u zegt dat de raad van bestuur op 27 november 2020 besloot de loketten te sluiten. Ik kan me echt niet voorstellen dat er een raad van bestuur wordt samengeroepen en dat diezelfde dag gauw eventjes wordt beslist loketten te sluiten. Daar gaat vermoedelijk een heel proces van overleg, tellingen en analyses aan vooraf. Ik kan me gewoonweg niet inbeelden dat u niet op voorhand zou weten wat er op 27 november beslist wordt. Als dat toch zo zou zijn, dan is dat heel erg. Dan kan er een hele discussie worden gevoerd over de vertegenwoordigers die aanwezig zijn in die raad enzovoort. Eerst werd er een hele discussie gevoerd – nota bene voor de camera bij Linda De Win, en niet zoals het hoort in het halfrond – over vertegenwoordigers van Ecolo en andere partijen die al dan niet aanwezig waren en wel of geen stemrecht hadden. Die gang van zaken noem ik een zwaktebod. Ook dat is zeer bedenkelijk.

Vervolgens vroeg ik wat er nu in feite verandert na uw gesprek met de NMBS. In mijn ogen verandert er bijna niets. Akkoord, er worden partnerschappen met de lokale overheden aangegaan. Dat had toch sowieso moeten gebeuren? Uiteraard moet er gepraat worden met de lokale overheden!

Wat nog? De deuren zullen wat langer open blijven, de verwarming wordt opgezet, er worden dialogen opgezet, al weet ik niet met wie – met iemand die er mogelijk niet is? We krijgen dus een warm, levendig station, terwijl de NMBS ons komt vertellen dat ze daar één keer per dag iemand langs moeten sturen. Is dat iemand van Securail of iemand anders? Wanneer? Hoelang? Allemaal vragen. Het gaat hier dus om een inhoudsloze maatregel waarbij iedereen ontevreden is: vakbonden, lokale overheden, en niet in de laatste plaats de zwakkeren die niet mee zijn met de digitalisering en automatisering. Zij blijven achter, hun probleem is niet opgelost.

Om die beslissingen te nemen, heeft men zich gebaseerd op tellingen inzake digitale transacties versus lokettransacties. De eerlijkheid gebiedt te zeggen dat men die statistieken voor een deel zelf maakt door de loketten te sluiten. Dat gebeurt niet voor het eerst. Voor die 44 loketten die dichtgaan en de 37 waarvan de openingstijden worden beperkt, zal men kunnen vaststellen dat de digitale transacties er inderdaad zullen toenemen en dat lokettransacties zullen afnemen. Dat is logisch, want ze worden gesloten. Men maakt dus voor een stuk zijn eigen cijfers en statistieken voor het eigen beleid. Ik wil het daarbij houden.

Ik had ook een vraag gesteld over de toekomst van de loketten. Kunt u garanderen of ze open blijven of niet? Daarop heb ik geen antwoord gekregen.

We zullen de zaak verder blijven opvolgen. Het vertrouwen in u als minister van Mobiliteit is alleszins heel erg geblutst vandaag.

03.26 **Josy Arens** (cdH): Monsieur le président, le train Gilkinet a malheureusement déraillé après 120 jours.

La perte de confiance est totale, il suffit d'écouter les défenseurs du rail, il suffit d'écouter les représentants de navetteurs. C'est malheureux et c'est dommage de proposer, d'accepter et d'entériner certainement eu lieu, ce qui signifie que le ministre était au courant. Toute la discussion devant les caméras de télévision à ce propos était tout bonnement affligeante.

Je constate qu'au terme de la discussion avec la SNCB, presque rien ne change. La discussion avec les pouvoirs locaux devait de toute façon encore être entamée. Il est fait mention d'une gare "chaleureuse et vivante" mais la SNCB indique qu'un employé y passera une fois par jour. Aucun détail n'est donné. Il s'agit donc d'une mesure vide, qui ne satisfait personne et qui dupe surtout les personnes les plus fragiles.

Les statistiques concernant les transactions électroniques par rapport à celles au guichet sur lesquelles on se base, sont en partie précisément dues à la fermeture de guichets. C'est un peu facile.

03.26 **Josy Arens** (cdH): De trein van Georges Gilkinet is na 120 dagen ontspoord. De vertrouwensbreuk is totaal, men hoeft maar te luisteren naar de verdedigers van de spoorwegen

la fermeture des guichets sans plan global d'action, car on a beau aujourd'hui clamer qu'un plan d'action global sera mis en place, nous n'avons rien vu jusqu'à présent. C'est vraiment se moquer de la population, c'est se moquer des transports en commun alors que vous êtes ministre et que nous avons tous réellement compté sur vos actions pour développer les transports en commun, des transports alternatifs et aujourd'hui, après seulement 120 jours, nous ne pouvons être que déçus.

Il est vrai que je viens d'une région à plus faible densité de population, à savoir la province du Luxembourg. Je sais que la rentabilité est moins importante dans ce type de régions que dans les grands centres, et aujourd'hui, comme d'autres, je dis clairement que les guichets sont fermés. Demain, on jugera que trop peu de personnes empruntent le train et on supprimera des lignes, on supprimera des gares alors qu'il faut faire l'inverse. Et là, monsieur le ministre, vous m'étonnez car je connaissais vos convictions et je m'attendais vraiment à d'autres actions de votre part que celles de ces quinze derniers jours. J'espère que vous allez vous ressaisir pour que nous puissions vivre une autre opération.

en de vertegenwoordigers van de reizigers. De sluiting van loketten wordt aangekondigd en bekrachtigd zonder globaal plan van aanpak en dat is een ongelukkige beslissing, want het werd weliswaar aangekondigd, maar van dat globale plan van aanpak hebben we nog niets gezien. Men lacht met de mensen, terwijl wij op u rekenden om de alternatieve vervoerswijzen te ontwikkelen.

In mijn regio, Luxemburg, zijn de treinverbindingen minder rendabel dan in de grote steden. De loketten in de stations gaan dicht. Morgen zal men oordelen dat er nog te weinig mensen de trein nemen en zullen er lijnen afgeschaft en stations gesloten worden. Men zou net het tegenovergestelde moeten doen. Ik verwachtte een andere aanpak van uwentwege. Ik hoop dat u zich vermant en het over een andere boeg gooit.

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

Ik heb nog vier elementen van repliek.

Ten eerste, de governance. De heer Vandenbroucke en mevrouw Hanus hebben er al naar verwezen. Het moet toch duidelijk zijn dat een raad van bestuur een andere functie heeft dan een parlement. Ik wil dat onderscheid nog eens expliciet benadrukken. De raad van bestuur heeft duidelijk als opdracht om binnen het kader dat door de politiek werd gecreëerd de bedrijfsvoering zo goed mogelijk te doen. Dat onderscheid is cruciaal en ik denk dat dit moet worden benadrukt. Het klopt, ik ken daar mensen, maar zij zitten daar met een ander doel dan wij hier zitten. Dat moet toch eens duidelijk worden gemaakt. Ik denk dat er misschien eens een commissievergadering moet worden gewijd aan het begrip 'governance' om de wet van 1991 duidelijk uit te leggen. Ik vind dat hier nogal licht wordt overgegaan, alsof de politiek zou aansturen wat er in de raden van bestuur gebeurt.

Ten tweede, u verwees naar het openbaredienstcontract. Dat klopt, u moet met een oude beheersovereenkomst van 2008 werken, ook tot onze frustratie. Sinds 2008 is dit de derde golf van sluitingen van loketten. In 2012 en 2014 waren de vorige sluitingen. Er is dus dringend nood aan een nieuwe beheersovereenkomst of openbaredienstcontract, waaraan u werkt. Als ik het goed heb begrepen, zou er deze maand nog een publicatie moeten komen van de specificaties die daarvoor de eerste stap zijn. Mogen we dat binnenkort verwachten? Het zou goed zijn om een signaal te krijgen dat hiermee voortgang wordt gemaakt, want het openbaredienst-

03.27 **Jef Van den Bergh** (CD&V): Le conseil d'administration a pour mission de gérer l'entreprise au mieux dans le cadre fixé par le politique. Ses objectifs ne sont donc pas les nôtres. Il serait peut-être utile de consacrer une réunion de commission à la gouvernance.

Par ailleurs, nous devons nous fonder sur un contrat de gestion déjà assez ancien puisqu'il date de 2008. Nous sommes déjà confrontés à la troisième vague de fermeture de guichets depuis lors. Il est plus qu'urgent de disposer d'un nouveau contrat de gestion. Il semble que les spécifications, qui constituent une première étape en ce sens, seraient publiées avant la fin du mois.

Nous ne devons pas oublier qu'il doit rester possible de fournir des services avec des moyens humains dans un rayon raisonnable autour du domicile ou de la gare. Je me demande si l'on a examiné suffisamment d'alter-

contract is cruciaal. U hebt van bij het begin gezegd dat u dit zou opnemen. U zou dat niet zo lang laten aanslepen als in het verleden is gebeurd. Dat zou een goede zaak zijn.

Een derde element, de dienstverlening. Onlangs waren er reclamespotjes op de radio van de bancaire sector of de verzekeringssector; ik ben niet helemaal zeker uit welke hoek het kwam. Zij kwamen met de slogan: "Een mens, eindelijk." Zij speelden in op het gevoel dat er nog menselijk contact mogelijk is met sommige instellingen, met sommige bedrijven, met sommige dienstverleners. Ik denk dat niet mag worden vergeten dat ook een menselijke dienstverlening mogelijk moet blijven binnen een redelijke straal rond de woonplaats of het station. Ik vraag mij af of er voldoende alternatieve pistes zijn bestudeerd.

Ik kan mij voorstellen dat een station misschien niet elke dag open is. Men gaat nu in een overgangsperiode twee tot drie dagen dienstverlening aanbieden, maar ik kan mij voorstellen dat men op een bepaalde lijn de dienstverlening in de stations afwisselt: de ene dag in het ene station en de andere dag in het andere station. Als dit voldoende bekend is in de gemeenschap, kan men op die dag tenminste bij iemand terecht, aanvullend bij de digitale dienstverlening, die trouwens niet slecht is, dat mag ook weleens worden gezegd. Zo kan men een dag per week menselijk contact hebben in het plaatselijke station, voor informatie, want het gaat vaak meer om informatie dan om de aankoop van een ticket. Daar kan en moet misschien nog wel verder bekeken worden op welke alternatieve en menselijke manier die dienstverlening kan gebeuren.

Ten slotte, we moeten nu het verschil maken in de stationsgebouwen zelf. Ik heb in het verleden al regelmatig het woord genomen over de samenwerking met de lokale besturen. Het is hier ook al verschillende keren aan bod gekomen. Toen vorige week bekend werd dat de loketten zouden sluiten, verschenen er meteen een aantal artikelen in de media vanuit lokale besturen, schepenen en burgemeesters. Zij hadden meteen voorstellen en ideeën over hoe ze dat zouden invullen en hoe ze daar een bepaalde dienstverlening zouden kunnen bieden. Zo kunnen ze ervoor zorgen dat er menselijke aanwezigheid is in de stations. In het verleden was die wil er dikwijls ook, maar was er te weinig wil aan de kant van de NMBS of werden de drempels te hoog gelegd om effectief tot zulke vormen van samenwerking te komen. Het is uitkijken naar de resultaten van het engagement dat nu wordt genomen, om te kijken of hier een stap vooruit wordt gezet. Nog te vaak worden die stations die ooit met gemeenschapsgeld zijn gebouwd, als pure assets aanzien die zo veel mogelijk geld moeten opbrengen. We moeten ze toch op een andere manier bekijken, voor de lokale gemeenschappen.

Uw vergelijking met de buurlanden klopt natuurlijk. In Nederland is momenteel een heel debat gaande over de verlaging van het aantal loketten of stations met loketten naar 15, voor heel Nederland. Dat is bijzonder weinig, maar ook daar woedt het debat over de *bemensing* van die stations en de menselijke aanwezigheid ten volle. Daar zijn wel veel meer stations met menselijke aanwezigheid. Dat is daar cruciaal. In Zwitserland wordt meer dan 90 % van de tickets digitaal verkocht, maar toch zijn er nog 160 stations uitgerust met een menselijke dienstverlening, met loketten. Met het ene voorbeeld heb je natuurlijk ook altijd het andere voorbeeld. Ik geef het maar mee.

natives. Je pourrais imaginer qu'une gare ne soit pas ouverte quotidiennement et qu'une sorte de tour de rôle soit instauré entre les gares. Un contact humain serait ainsi garanti dans chaque gare, par exemple pour fournir des informations.

Nous devons pouvoir faire la différence dans les bâtiments mêmes des gares. Les administrations locales ont bel et bien des propositions et des idées sur la façon dont elles pourraient y offrir certaines services. Elles peuvent ainsi assurer une présence humaine. Bien souvent, cette volonté existait aussi dans le passé, mais la SNCB n'affichait pas un grand enthousiasme à cet égard.

Aux Pays-Bas, un débat est également mené sur la réduction progressive du nombre de guichets et de gares. En Suisse, plus de 90 % des billets sont achetés par voie numérique, même si 160 gares sont toujours équipées effectivement de guichets ouverts. Tout est question de choix.

Het zijn natuurlijk keuzes die moeten worden gemaakt.

Ik kijk uit naar de samenwerking met de lokale besturen, en hoe op die manier die blijvende maatschappelijke noden kunnen worden ingevuld.

03.28 **Hervé Rigot** (PS): Monsieur le ministre, vous évoquiez, dans une autre réponse, votre volonté d'avoir une SCNB plus attrayante. Aujourd'hui, votre présentation est en fait, dans une large mesure, la présentation du communiqué qui a été publié hier par la SNCB, que je vous exposais tout à l'heure, sur les mesures d'accompagnement relatives à la fermeture des 44 guichets.

Vous parlez de maintenir une présence, mais vous insistez sur le rôle des communes pour pouvoir le faire, tout en limitant l'attractivité pour les communes, puisqu'il ne pourrait pas y avoir d'activités de type commercial. Or, ce qui est important aussi, pour qu'il y ait une vie dans une gare, c'est qu'il y ait une attractivité pour aller dans cette gare; et pourquoi ne pas envisager dans ce cas, par exemple, de soutenir les initiatives de circuit court dans les gares? Ce serait peut-être une piste constructive, qui permettrait à celles et ceux qui s'investissent dans le circuit court de trouver des zones de travail intéressantes, sans aucun doute.

Vous parlez d'étendre le modèle à d'autres gares. Vous parlez de sous-traiter à bpost la délivrance de cartes Mobib, des attestations ou autres. Mais avez-vous connaissance, monsieur le ministre, dans les communes où vous supprimez ou réduisez les gares, de l'état des services postaux qui existent encore aujourd'hui? Il est important de le souligner: là aussi, nous avons un service public qui se réorganise et qui diminue sa présence.

Comme je le disais tout à l'heure, je craignais que les carottes soient cuites. Manifestement, en tout cas sur les décisions, elles sont bien cuites, et elles mènent à une soupe à la grimace, pour ma part. Vous n'avez pas infléchi. Vous avez postposé.

Cette décision, pour moi, nie 30 000 navetteurs, 77 équivalents temps plein. Elle nie 81 communes, dont les communes de Huy et de Waremme sur lesquelles je vous interpellais. Elle nie aussi, à mon sens, le rôle d'un service public qui doit être plus qu'un garant de la sécurité dans les gares, plus que quelqu'un qui ouvre les portes. Un service public, c'est un service qui garantit une écoute, qui lutte contre la fracture numérique, qui permet l'accessibilité à l'ensemble de nos concitoyens.

Ici, je vous entends à nouveau évoquer l'argument selon lequel c'est le conseil d'administration de la SNCB. Moi, je dis: ça, vous ne pouvez pas le dire! Vous ne pouvez pas, d'un côté, vous dédouaner en pointant la responsabilité du conseil d'administration de la SNCB, et dans le même temps, depuis hier, communiquer à l'unisson avec Mme Dutordoir pour dire que vous avez trouvé une réponse positive. Non, ça ce n'est pas envisageable! Vous êtes impliqué dans cette décision dès l'instant où vous communiquez sur les solutions que vous estimez avoir apportées.

Je constate que l'on paye davantage: des parkings payants à Huy, à Waremme bientôt, des boxes à vélos, des tickets davantage payants,

03.28 **Hervé Rigot** (PS): U wil de NMBS aantrekkelijker maken, dat had u al aangegeven. Uw presentatie van vandaag is een herhaling van het persbericht dat de NMBS gisteren gepubliceerd heeft over de begeleidende maatregelen voor de sluiting van de 44 loketten.

U zegt dat u een fysieke aanwezigheid in de stations wilt behouden, maar onderstreept de rol van de gemeenten daarin en maakt de stations voor hen minder aantrekkelijk, aangezien commerciële activiteiten uitgesloten worden. Waarom wordt er niet overwogen om korteketeninitiatieven in de stations te ondersteunen? Zo zouden degenen die daarin investeren werkruimten kunnen vinden.

U wilt de bezorging van MoBIB-kaarten, attesten en dergelijke uitbesteden aan bpost. Beseft u in welke toestand de nog bestaande postdiensten zich bevinden? Die openbare dienst wordt gereorganiseerd en de postale aanwezigheid wordt teruggeschroefd.

De teerling is blijkbaar geworpen en dat valt niet in goede aarde. U hebt er niet voor gezorgd dat de beslissing van de NMBS teruggedraaid werd, u hebt alleen voor uitstel gezorgd. Die beslissing houdt geen rekening met 30.000 pendelaars en 77 voltijdequivalenten. Ze houdt geen rekening met 81 gemeenten, waaronder Hoei en Borgworm. Ze houdt evenmin rekening met de rol van een openbare dienst, die niet enkel de veiligheid moet verzekeren, maar ook een open oor moet hebben voor de behoeften, inspanningen moet doen om de digitale kloof te verminderen en toegankelijk moet zijn voor iedereen.

et à côté de cela, on paye plus mais le service sera moindre demain. C'est ma crainte en tant que municipaliste, pour mon arrondissement. Je ne doute pas que Mélissa Hanus sera attentive à mener le combat au nom du groupe socialiste au Parlement, ce qu'elle fait depuis de nombreux mois, depuis qu'elle y est. Car ce combat devra être mené.

Monsieur le ministre, choisir c'est renoncer. Peu importe si c'est vous ou la SNCB, mais ce choix est un véritable renoncement.

U kunt niet, enerzijds, de verantwoordelijkheid op de raad van bestuur van de NMBS afschuiven en, anderzijds, samen met mevrouw Dutordoir meedelen dat u een oplossing hebt gevonden. Zo werkt het niet! U was bij die beslissing betrokken vanaf het moment dat u communiceerde over de oplossingen die u zogezegd gevonden hebt.

Er moet op steeds meer plaatsen betaald worden om te parkeren, er wordt aan gedacht om betalende fietsboxen in te voeren, tickets worden duurder, maar de dienstverlening gaat erop achteruit. Kiezen is verliezen, en deze keuze is een echt verlies.

03.29 **Michel De Maegd** (MR): Monsieur le président, je ne renonce jamais.

Monsieur le ministre, je suis stupéfait de l'absence de réponse à de nombreuses questions. Rien sur les critères précis justifiant de la fermeture d'un guichet et pas d'un autre! Rien sur le fait que vous étiez informé dès le 7 octobre de ce dossier! Rien sur le fait que vous disposiez de la liste des 44 gares dès le 10 novembre! C'est une information extrêmement importante. Je rappelle que les membres du conseil d'administration ne l'avaient pas dans le but de ne pas politiser le dossier. Rien non plus sur le fait que votre cabinet a approuvé le communiqué de presse de la SNCB! Rien sur les demi-vérités ou les mensonges, ni même un mot d'excuse!

Après tout le tintamarre déclenché, l'absence de réponse précise au Parlement… ce n'est pas normal!

Vous devez cesser de vous retrancher comme en radio, ce matin, derrière l'argument de l'absence d'administrateur écolo au conseil d'administration en omettant insidieusement de dire que vous avez un commissaire écolo dans ce même conseil d'administration – même si j'admets que vous l'avez reconnu, pour une fois. Il a assisté à tout: le 27 novembre, le 18 décembre; le 25 janvier, sans la moindre objection, monsieur le ministre!

Je vous entends dire qu'il n'a pas de voix délibérative. La ficelle est un peu grosse, monsieur Gilkinet! Il avait bien entendu la possibilité d'initier un dialogue. Et si ce n'était pas lui, c'était à vous de le faire puisque vous étiez au courant du dossier depuis le mois d'octobre et, contrairement aux membres du conseil d'administration, vous aviez la liste des 44 gares concernées dès le 10 novembre, soit deux semaines avant la décision tout de même! Vous aviez donc une véritable marge de manœuvre. C'est ça la réalité des faits!

Votre attitude et votre récit en plénière ou ici sont inacceptables. Le mensonge, fut-il par omission, les demi-vérités servant à cacher

03.29 **Michel De Maegd** (MR): Ik sta versteld dat u op veel vragen geen antwoord geeft: niet over de sluitingscriteria, noch over het feit dat u al op 7 oktober op de hoogte werd gesteld en dat u op 10 november – twee weken voordat de beslissing viel – over de lijst beschikte.

U mag u niet verschuilen achter de afwezigheid van een Ecolo-bestuurslid, wanneer u een Ecolo-regeringscommissaris in de raad van bestuur had, die alle vergaderingen heeft bijgewoond zonder bezwaren te uiten.

Zaken verzwijgen en halve waarheden verkondigen om de andere helft van de waarheid te verhullen, dat zijn praktijken die niet thuishoren in de relatie tussen regering en Parlement.

Ik sta versteld van het akkoord dat gisteren in de raad van bestuur aangenomen werd. In de plenaire vergadering stond u erop dat de lijst met loketten herzien zou worden en dat er een moratorium ingevoerd zou worden. Het enige wat u verkregen hebt, is een lijstje met goede voornemens. In één week tijd hebt u tweemaal een bocht van 180° gemaakt: eerst

l'autre moitié de la vérité ne peuvent exister dans les relations ente le gouvernement et le Parlement.

S'agissant du nouvel accord, adopté hier par le CA, laissez-moi m'étonner – et c'est un euphémisme! Avec aplomb, vous aviez exigé en plénière de revoir la liste des guichets et l'application d'un moratoire. Qu'avez-vous obtenu? Rien de tout cela! Seulement une liste de bonnes intentions. C'est ce que vous venez de nous dire.

En une semaine, vous avez retourné votre veste deux fois: d'abord, sous la pression de votre président de parti; ensuite, hier, à cause de votre incapacité à faire revoir cette décision. Cela n'a rien d'étonnant, et vous avez raison! Quand vous évoquez le contexte général et que vous vous en prenez à – et ce sont vos termes – "certains parlementaires qui ne connaissent pas la loi de 1991", en précisant que la SNCB est une entreprise publique autonome, vous auriez dû vous-même, monsieur le ministre, vous en souvenir avant de prononcer ces déclarations insensées en plénière et de subir, bien entendu, un désaveu couru d'avance.

Monsieur le ministre, cessez d'endosser les costumes, tantôt de Pinocchio, tantôt de Calimero; endossez celui de ministre! Un ministre prend des responsabilités, y compris lors de décisions difficiles, par exemple à l'occasion d'une réflexion sur la nécessité – absolue ou non – de garder un guichet dans une gare. Il n'y a pas de dogme en ce domaine – je rejoins ici mon collègue du sp.a. Un ministre prend ses responsabilités et ne se défausse pas lâchement sur les autres ou sur un prétendu CA.

Dans cette triste saga, je constate malheureusement, et je dois le regretter, l'absence de la plus petite ombre d'amende honorable personnelle. Un journal vous a surnommé, monsieur le ministre, "la girouette verte". En ce cas, monsieur Gilkinet, pour vous, pour nous, pourvu que le vent tourne!

onder druk van uw partijvoorzitter en daarna door uw eigen onvermogen om een herziening van de beslissing af te dwingen. In plaats van uw pijlen te richten op de parlementsleden had u zich moeten herinneren dat de NMBS een autonoom overheidsbedrijf is voordat u praatjes verkocht en zich voorspelbare kritiek op de hals haalde.

Berg uw Pinokkio- en Calimerokostuum op en trek uw ministerpak aan. Een minister neemt zijn verantwoordelijkheid op, ook als hij moeilijke beslissingen moet nemen of moet nadenken over het belang van loketten in onze stations. In deze trieste soap heeft een krant u een groene windhaan genoemd. Laten we hopen dat de wind van richting verandert!

03.30 **Sophie Thémont** (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie de vos réponses.

Pour rejoindre mon collègue Hervé Rigot, je confirme que "les carottes sont cuites". J'ai bien entendu ce carnet de bonnes intentions. Néanmoins, vous n'avez pas répondu à mes questions. En effet, vous n'avez pas donné de détails sur les gares, mais je peux le comprendre.

Pour revenir quand même à Ans, la décision qui a été prise sans concertation ni explication est d'autant moins compréhensible que l'offre de trains sera renforcée à hauteur de 4,7 %, soit près d'un millier de trains supplémentaires d'ici 2023.

Même si la tendance actuelle se dirige vers le numérique, 20 % de voyageurs font toujours appel aux services d'un guichetier.

L'égalité de traitement doit être maintenue dans toutes les gares, quelle que soit la localisation, quel que soit le public, quels que soient les moyens. Personne ne doit rester au bord du chemin.

De plus, la suppression des guichets sera néfaste à beaucoup de travailleurs. On parle de 77 équivalents temps plein qui seront

03.30 **Sophie Thémont** (PS): Uit dat schriftje met goede voornemens blijkt dat de zaak al beklonken is. U hebt niet op al mijn vragen geantwoord. Zeker voor het station Ans is de beslissing onbegrijpelijk, aangezien het treinaanbod met duizend treinen versterkt wordt tegen 2023. Ondanks de opmars van de digitale toepassingen wendt 20 % van de reizigers zich nog tot het loket.

De gelijke behandeling moet in elk station worden gegarandeerd, ongeacht de locatie of het publiek. Men mag niemand in de steek laten.

Door de afschaffing van de loketten zouden er 77 vte's hun baan kunnen verliezen. Dat is onbegrij-

supprimés. Cette réduction d'effectifs est incompréhensible en ces temps si difficiles. Presque chaque jour, et vous le savez très bien, nous assistons à l'annonce de nouvelles vagues de licenciements.

03.31 **Kim Buyst** (Ecolo-Groen): Mijnheer de minister, ik dank u voor het cijfermateriaal en de criteria.

Ik heb het vorige week in de plenaire vergadering al gezegd. Voor onze fractie is een efficiënte overheid belangrijk, maar dat betekent voor ons niet, ook al gaat het om een autonoom overheidsbedrijf, dat de NMBS enkel winst en rendement nastreeft. Wij beklemtonen dat een autonome efficiënte bedrijfsvoering belangrijk is en dat er een duidelijke beheersovereenkomst moet worden gesloten. Die dateert inderdaad al van 2008 en ik ben net als andere collega's blij met het engagement dat een nieuwe beheersovereenkomst zal worden opgesteld. Maar in die beheersovereenkomst moet er meer rekening worden gehouden met de reiziger. De reiziger moet centraal staan en er moet aandacht zijn voor de werknemers.

Ondanks de flankerende maatregelen blijf ik de manier waarop de beslissing om de 44 loketten te sluiten, werd genomen, betreuren. Tegelijk sluit ik mij aan bij de collega's die erop aandringen om van de gelegenheid gebruik te maken en na te denken over de toekomst van die stations.

Mijnheer Van den Bergh, ik heb hier uw mooie woorden gehoord, die ik niet kende. Het gaat uiteindelijk inderdaad over het *bemenselijken* van de stations. Wij moeten de reizigers centraal stellen. Ook onze fractie vindt dat ontzettend belangrijk.

De NMBS heeft hier kansen gemist om het gesprek vooraf aan te gaan met de gemeentebesturen en met haar reizigers. Dat soort overleg, het praten met mensen voor wie men beslissingen neemt, is een kenmerk van de 21ste eeuw en daar moeten we naartoe. Niet spreken over reizigers, maar met reizigers.

Mijnheer de minister, ik heb het volgende idee, *out of the box*, al geopperd bij de bespreking van uw beleidsnota en ik durf het opnieuw op tafel te leggen. Kunnen we de reizigersorganisaties geen zetel in de raad van bestuur geven? Misschien is dat het overwegen waard.

pelijk nu er elke dag nieuwe ontslagrondes worden aangekondigd.

03.31 **Kim Buyst** (Ecolo-Groen): Groen insiste sur le fait qu'une gestion d'entreprise autonome et efficace est importante et qu'un contrat de gestion clair doit être conclu. L'actuel contrat date en effet de 2008. Je me réjouis donc de l'engagement à établir un nouveau contrat de gestion mais il faudra davantage y tenir compte des voyageurs et des travailleurs.

Malgré les mesures d'accompagnement, je continue à déplorer la manière dont la décision de fermer les 44 guichets a été prise. Je plaide également pour que l'on profite de l'occasion pour réfléchir en profondeur à l'avenir de ces gares.

La SNCB a raté l'occasion d'entamer préalablement un dialogue, tant avec les autorités communales qu'avec ses voyageurs. Ne serait-il pas envisageable d'attribuer un siège au conseil d'administration aux organisations représentatives des voyageurs?

03.32 **Caroline Taquin** (MR): Monsieur le président, monsieur le ministre, je suis assez déçue des éléments que vous avez communiqués aujourd'hui et qui n'apportent rien de plus que les déclarations déjà faites. Vous avez dit que vous auriez dû être plus clair. Ça, c'est sûr – et encore aujourd'hui!

Nous n'avons pas de réponses, pas de garanties, mais juste une leçon. La SNCB est une entreprise publique autonome. Nous le savons. Mais elle est surtout publique. Nous savons qu'il y a un contrat de gestion. Le CA prend les décisions. Nous le savons aussi, et nous nous demandons pourquoi il y a un ministre. L'autorité de tutelle n'impose pas, mais dialogue. Vous ajoutez que nous devons l'avoir en tête. Il y a plusieurs manières de dialoguer. Un bras de fer en est-il une?

Vous terminez en nous disant qu'il n'y aura pas de licenciements

03.32 **Caroline Taquin** (MR): U zegt niets wat we niet al weten. De NMBS is een autonoom overheidsbedrijf met een beheerscontract. De raad van bestuur neemt de beslissingen. Waarom is er een minister? De toezichthoudende overheid legt niets op maar voert een dialoog. Is een krachtmeting een vorm van dialoog? U zegt dat er geen naakte ontslagen zullen vallen. Dat hopen we van harte!

Tussen het utopisme en de actie hangt er mist. Als parlementsleden

secs. Nous l'espérons évidemment.

Entre l'utopisme et l'action, il y a aujourd'hui le brouillard. Nous, parlementaires, avons besoin de réponses, de garanties, de volontarisme, d'ambition et d'empathie pour les citoyens, les navetteurs, le personnel et les autorités locales qui sont au front. Il faudra donc vraiment que nous ayons davantage d'informations pour davantage de certitudes quant à l'attitude de la SNCB.

Il faudra donc que nous ayons un cadastre et de vraies perspectives, sans nous enfumer, pour avoir des garanties financières pour les projets participatifs et d'amélioration du cadre de vie. Les projets pilotes, à ce stade, c'est de l'ordre du gadget. Il y a suffisamment d'expérience vécue depuis plusieurs années pour passer à une action concrète, de suite, avec la SNCB, en commençant par les gares qui ont été fermées ces dernières années et qui sont de véritables chancres.

Alors que nous vivons une crise sanitaire inédite qui a des impacts sociaux, économiques et psychologiques évidents, j'espère que votre lien étroit de confiance avec la SNCB vous permettra de suivre au quotidien l'évolution de ces mesures d'accompagnement et leur impact sur les usagers; quitte à faire régulièrement des évaluations dans ces lieux fermés ces prochains mois.

hebben we antwoorden, garanties, voluntarisme, ambitie en empathie nodig voor de burgers, de pendelaars, het personeel en de lokale overheden. We hebben een kadaster nodig, net zoals reële vooruitzichten en financiële waarborgen voor participatieprojecten en projecten ter verbetering van de leefomgeving. De proefprojecten zijn speeltjes. Er werden voldoende proefprojecten gehouden om tot de actie over te gaan en de stations die de jongste jaren gesloten werden en tot stadskankers verworden zijn, te rehabiliteren. Die initiatieven moeten opgevolgd worden.

Pour ma part, je vous le dis, je reste absolument méfiante.

Le **président**: M. Thiébaut m'a fait savoir qu'il ne pourrait pas participer au tour de répliques.

03.33 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Vooreerst reageer ik op de uiteenzetting van s.pa-parlementslid Vandenbroucke.

Ik ben 20 jaar syndicalist geweest, ik ben 20 jaar dag en nacht voor de werknemers opgekomen en ik zal dat blijven doen. Ik ben nu verkozen in het Parlement om hetzelfde te doen, om de mensen te verdedigen, zowel het personeel als de gebruikers. Hij heeft mij dus zeker geen lessen te leren op dat vlak.

Vervolgens steun ik alvast het voorstel van Ecolo-Groen, omdat ook onze partij Navetteurs.be en TreinTramBus in de raad van bestuur vertegenwoordigd willen zien, samen trouwens met de gewone werkmensen. Dat is hoog tijd. Als ik het debat hier hoor, sterkt mij dat in de overtuiging dat de raad van bestuur blijkbaar geen band heeft met de gewone mensen. De raad van bestuur heeft namelijk gekozen voor rendabiliteit en niet voor de openbare dienst van het spoor, de gewone mensen en het personeel.

Mijnheer de minister, wij zijn heel zwaar ontgoocheld, want voor ons is een station zonder loketbediende als een buskotje, waar mensen niet meer terechtkunnen met hun vragen. Het is immers niet omdat er een winkel zal zijn dat de mensen daar met hun problemen zullen terechtkunnen. Wij blijven dus ijveren voor de aanwezigheid van een loketbediende, die de mensen kan helpen, en wij zijn er voorstander van dat de functie van de loketbediende zelfs wordt uitgebreid op het vlak van de publieke dienstverlening. Dat is perfect mogelijk en daarom hebben wij een motie ingediend. Ik hoop dat wij de steun van heel veel leden krijgen, des te meer nu ik vaststel in het debat hoe vele commissieleden niet akkoord gaan met de sluiting van de

03.33 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): J'ai été syndicaliste pendant vingt ans et je défendrai toujours les travailleurs. Je n'ai certainement pas de leçons à recevoir de M. Vandenbroucke sur ce plan!

Quoi qu'il en soit, j'appuie la proposition d'Ecolo-Groen visant à faire siéger des organisations telles que Navetteurs.be et TreinTramBus au conseil d'administration, aux côtés de simples travailleurs avec lesquels le conseil d'administration n'a clairement aucun lien.

Nous sommes très déçus. Nous continuons à insister pour qu'un préposé soit présent pour aider les voyageurs et pour que son rôle soit élargi. Telle est la teneur de notre motion de recommandation.

loketten en daar boos over zijn.

Mijnheer de minister, u zegt dat er daar stewards komen. Maar zijn dat de loketbedienden, die zelf hun ontslag zullen moeten begeleiden nadien?

Voor ons is het duidelijk: wij zullen blijven strijden voor het openhouden van de loketten. Wij vinden dat de dienstverlening aan de bevolking belangrijk is. De NMBS levert een publieke dienst aan de bevolking en die moet worden uitgebreid in plaats van afgebouwd.

Le **président**: Nous avons un débat assez serein où chacun s'exprime. Il faut que cela reste ainsi. M. Vandebroucke demande d'intervenir pour un fait personnel. Je vous donne brièvement la parole.

03.34 **Joris Vandenbroucke** (sp.a): Mevrouw Vindevoghel, alle respect voor wat u in het verleden gedaan hebt en voor wat u meent te moeten doen in het Parlement, maar enerzijds zegt u dat u de bekommernissen die bij alle fracties leven deelt, anderzijds wekken u en uw partij constant de indruk dat onze politieke partijen in de raad van bestuur die beslissing genomen hebben. Wat niet waar is! Wij hebben daar geen zitting in. Dat zijn onafhankelijke bestuurders van een autonoom overheidsbedrijf. Van twee dingen één, ofwel sluit u zich constructief bij ons aan en stopt u die leugens te vertellen, ofwel doet u verder, maar dan ga ik niet meer met u in debat. Het stoort mij mateloos.

03.34 **Joris Vandenbroucke** (sp.a): J'ai un profond respect pour ce qu'a accompli Mme Vindevoghel par le passé et pour l'énergie qu'elle déploie au sein de ce Parlement, mais son parti et elle prétendent constamment et obstinément que les partis politiques du conseil d'administration ont pris cette décision, ce qui est totalement faux! Soit elle nous rejoint de manière constructive et met un terme à ces allégations mensongères, soit je cesserai de débattre avec elle. Cette histoire me contrarie énormément!

Le **président**: Essayons d'en rester là dans la polémique.

03.35 **Tomas Roggeman** (N-VA): Mijnheer de voorzitter, ik wil de strijd om ter roodst niet per se hinderen.

Le **président**: Ne mettez pas le feu, monsieur Roggeman.

Geef uw repliek en verwoord het standpunt van de N-VA.

03.36 **Tomas Roggeman** (N-VA): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw toelichting.

Het is hier echter een heel vreemd schouwspel. Eerst hebt u de beslissing van de raad van bestuur verdedigd tegen de kritiek. Daarna bent u meegegaan in de kritiek, bent u daarvoor geplooid en hebt u uw partners laten vallen. U hebt gepoogd in te breken in de autonomie. Nu verdedigt u hier opnieuw dezelfde beslissing, waarbij u zich uitgerekend verstopt achter de autonomie, die u amper vijf dagen geleden nog viseerde. Twee keer van standpunt wisselen op een week tijd is toch wel iets bijzonders.

De conclusie is dat het verhaal een heel stevige deuk in uw geloofwaardigheid tegenover de NMBS slaat, zijnde uw partners ten aanzien van wie u uw gegeven woord verbrak, net zoals in uw geloofwaardigheid tegenover de Kamer. De conclusie van het verhaal is immers dat uw verklaringen weinig waarde hebben. Zonder akkoord

03.36 **Tomas Roggeman** (N-VA): Le ministre a d'abord défendu la décision du conseil d'administration, puis s'est joint aux critiques et a tenté de percer l'autonomie de la SNCB, pour aujourd'hui défendre de nouveau cette même décision. Il s'agit d'un spectacle pour le moins étrange. Cette saga a mis à mal la crédibilité du ministre vis-à-vis de la SNCB et de la Chambre. Le dernier mot revient à Mme Dutordoir. Nous devrons continuer à nous demander chaque fois si les propos du ministre ont bien été discutés avec la

van de NMBS zal het voor ons, Kamerleden, een heel stuk moeilijker worden om u op uw woord te geloven. Wij hebben geleerd dat mevrouw Dutordoir het laatste woord heeft, wanneer het over het spoor gaat en dat u moet volgen. Bij alles wat u hier in de toekomst verklaart, zullen wij ons telkens moeten afvragen of uw woorden al dan niet zijn doorgesproken met de top van de NMBS en ook of ze al dan niet overeenstemmen met de wil en de wens van de NMBS. Het wordt moeilijk om op die manier uw beleid te toetsen en te evalueren.

Ten tweede, collega's, wat betekent dat alles nu voor de coalitie?

Laten we eerlijk zijn, er waren bijzonder veel sprekers en opvallend ook heel veel sprekers van de meerderheidspartijen. Ik noteer hier vijf mondelinge vragen over het thema van de leden van de PS, vijf mondelinge vragen over het thema en toelichtingen van de leden van de MR, waaronder een oud-minister, wat toch niet niks is. Wie van buitenaf onze vergadering van vanmiddag volgt, zou zich kunnen afvragen wie precies oppositie en wie meerderheid is. Die grens is hier vanmiddag immers flou geworden. Ik hoor vandaag heel veel kritische vragen en opmerkingen. Voor alle duidelijkheid, die zijn terecht. Het verheugt mij dat ook collega's van de meerderheid hun parlementaire controlefunctie ernstig nemen en grondig op de sluiting van de loketten ingaan. Dat gebeurt trouwens niet alleen hier maar ook in de pers.

Mijnheer De Maegd, u neemt in dat verband in het bijzonder het voortouw en ik apprecieer uw kritische geest. U had het vandaag weer over leugens van de minister en ik vraag mij dan af welk gevolgen daaraan gekoppeld worden. Als de minister volgens u liegt, welke consequenties heeft dat dan? Uw partijvoorzitter alludeerde bij RTBF op het ontslag van de minister. Behoudt uw fractie het vertrouwen in minister Gilkinet of niet?

Het is in elk geval duidelijk dat de vertrouwensbreuk tussen de NMBS en de minister ook een vertrouwensbreuk gebleken is in de coalitie. Ik kijk reikhalzend uit naar de gevolgen daarvan, want ook andere partijen stelden hier terecht zeer kritische vragen. Als het blad nu omgedraaid wordt, men overgaat tot de orde van de dag en volgende week weer gewoon voor alles op het groene knopje drukt, dan rijst de vraag wat dat betekent voor uw geloofwaardigheid. Daar lijdt immers niet alleen de geloofwaardigheid van de minister onder, maar ook die van de PS en de MR. Iets zegt mij dat dat toch niet de bedoeling was van de betogen van vannamiddag. Ik ben dus heel benieuwd naar de uitkomst van het debat, ook voor de verhoudingen in de coalitie.

03.37 **Marianne Verhaert** (Open Vld): Mijnheer de minister, bedankt voor uw antwoord, ook al was dat wat mijn vragen betreft, vrij beperkt.

Ik begrijp dat heel wat commissieleden in het debat vragen om de loketten open te houden, wat vanuit ons standpunt toch moeilijk te begrijpen valt. Immers, het getuigt in mijn ogen van weinig goed bestuur als men loketten openhoudt voor een beperkt aantal tickets per dag. Ik ben er nog altijd van overtuigd dat de NMBS ter zake een goede beslissing heeft genomen. Het is wel een weinig creatieve oplossing. De organisatie van treinpunten bijvoorbeeld zou een win-winsituatie voor ons allemaal en voor de reizigers betekenen. Wij willen toch allemaal dat het voor de reizigers vooruitgaat. Daarnaast betekenen treinpunten ook een vooruitgang voor de NMBS en voor

direction de la SNCB.

Au vu du nombre de membres de la majorité qui ont aujourd'hui posé des questions critiques, je me demande s'il n'y aura pas des implications pour la coalition en place. Je ne puis qu'applaudir à cette approche critique de la part de membres de la majorité. M. De Maegd a même reproché au ministre d'avoir proféré des "mensonges". Quelles sont les conséquences de ces déclarations? Son parti fait-il toujours confiance à M. Gilkinet? La rupture de confiance entre le ministre et la SNCB est également une crise de confiance au sein de la coalition. Si nous passons à présent simplement à l'ordre du jour, cette décision nuira également à la crédibilité du PS et du MR.

03.37 **Marianne Verhaert** (Open Vld): Maintenir ouverts des guichets où seulement quelques billets sont vendus chaque jour ne témoigne pas d'une bonne gouvernance. Je soutiens la décision de la SNCB, même si je la trouve peu créative. L'idée des points train peut représenter une situation gagnant-gagnant pour nous tous, pour les voyageurs et pour l'entrepreneuriat local. Je reste quelque peu sur ma faim sur ce

het lokaal ondernemerschap.

Het is alvast een goed begin om met de lokale besturen te overleggen, maar ik blijf toch echt wel op mijn honger in verband met de treinpunten, terwijl die hun nut wel al bewijzen bij andere openbaarvervoermaatschappijen. Ik ben ervan overtuigd, als we treinpunten ontwikkelen, dat de stations dan zeker *bemenselijkt* zullen worden, zoals collega Van den Bergh en collega Buyst al aanhaalden.

Voorts stemt uw beschrijving van de NMBS als autonoom overheidsbedrijf mij uiteraard tevreden. Ik hoop dan ook dat beslissingen van de NMBS niet meer tot dergelijke problemen tussen u en het spoorbedrijf leiden en dat u niet de dagelijkse werking tracht te organiseren, maar dat wij wel de door u uit te zetten doelstellingen waaraan de NMBS moet voldoen, op korte termijn kunnen terugvinden in een beheersovereenkomst. Ik wil u ook vragen dat wij als commissieleden daaraan mee vorm mogen geven, zodat wij samen met goede ideeën de NMBS naar de toekomst kunnen loodsen.

03.38 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses.

Sans nouveau contrat de gestion, la SNCB est une entreprise ferroviaire dont il sera difficile de modifier la trajectoire. C'est pourtant nécessaire dans l'intérêt des usagers, qui doit primer. La décision de base était mauvaise. Il était nécessaire de chercher à la faire évoluer par tous les moyens et c'est ce qui a été fait avec des avancées en matière de renforcement des engagements sur le dialogue avec les communes, les horaires de salle d'attente, l'ouverture à la société, l'accompagnement des usagers. Ce n'est pas suffisant mais j'espère, comme mon collègue Vandenbroucke, que cela augure une rupture avec les politiques passées qui devra effectivement se concrétiser en 2022 à travers le contrat de service public. Il y a un dialogue d'ici là à renouer entre l'entreprise ferroviaire, les travailleurs et les usagers.

Le risque de rupture de confiance, il est d'abord là – avec deux balises nécessaires pour la suite: sincérité et humilité. À ce sujet, je déplore certaines interventions qui visent l'homme et la polémique. Quelle image de ce Parlement! Les usagers méritent beaucoup mieux que ce petit jeu politicien de certains membres de partis qui ont des responsabilités passées et présentes, écrasantes, dans les décisions prises. On a parlé du CA. Je ne compte pas y revenir. On peut aussi parler de la manière dont la SNCB a été pressée comme un citron sous la précédente législature.

"Qu'on arrête le pillage de l'argent public!" C'est une déclaration de la précédente ministre de la Mobilité justifiant deux milliards d'économies sur le dos de la SNCB et des travailleurs. Cette même personne déplore aujourd'hui la fermeture du guichet de Jurbise! Franchement! On a parlé des gares de Huy-Waremme mais la gare de Statte est fermée depuis vingt ans. Qui est parti au combat ces vingt dernières années pour défendre son ouverture pour les usagers quand il fait froid? Qui? Personne! Je n'ai entendu personne. Juste une cascade de silences de ces mêmes partis qui ont exercé et qui exercent aujourd'hui des responsabilités. Embarquons tous les usagers de la SNCB pour le futur! Oui, mais laissons l'hypocrisie à quai s'il vous plaît!

plan.

Je suis heureuse que le ministre souligne l'autonomie de la SNCB. J'espère qu'il ne surviendra plus aucun problème entre la SNCB et le ministre. Il n'appartient pas au ministre d'organiser le fonctionnement journalier, mais bien de fixer les objectifs du contrat de gestion. J'espère que notre commission y sera associée.

03.38 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Zonder een nieuw beheerscontract met de NMBS zal het moeilijk zijn haar koers te wijzigen. De initiële beslissing deugde niet. Ze moest met alle mogelijke middelen aangepast worden, en dat is ook gebeurd, met vooruitgang wat betreft de versterking van de verbintenissen aangaande de dialoog met de gemeenten, de openingstijden van de wachtruimten, de openheid naar de samenleving, de begeleiding van de reizigers. Dat is niet voldoende, maar ik hoop dat het een breuk inluidt met het vroegere beleid. Dit alles zal in 2022 concreet vorm moeten krijgen in het contract over de opdrachten van openbare dienst.

Ik betreur dat sommigen op de man spelen en een polemiek willen uitlokken. Treinreizigers verdienen beter dan die spelletjes van sommige leden van partijen die een verpletterende verantwoordelijkheid dragen voor de genomen beslissingen.

Le **président**: M. De Maegd me demande une réaction pour fait personnel après l'intervention de M. Roggeman.

L'exercice consiste en des questions suivies des réponses du ministre et d'une réplique adressée au gouvernement. En principe, ce n'est pas un dialogue entre députés. Si vous avez été cité nommément, je n'ai pas de problème mais restons dans un débat d'idées général!

03.39 **Michel De Maegd** (MR): Monsieur le président, pour répondre à M Roggeman, je pense qu'il est bien que le Parlement fasse son travail de contrôle de l'exécutif. C'est d'ailleurs tout à son honneur puisque c'est une de ses missions. J'entends bien sûr M. Parent qui divague sur des attaques personnelles. Il n'y a pas d'attaques personnelles, monsieur Parent. Vous avez dû mal suivre le débat.

03.39 **Michel De Maegd** (MR): Het is goed dat het Parlement zijn werk doet en de uitvoerende macht controleert. De heer Parent raaskalt als hij het heeft over persoonlijke aanvallen: die waren er niet!

Le **président**: Un fait personnel est un fait personnel. Vous n'avez pas été cité par M. Parent. Chacun peut s'exprimer sur les politiques passées.

03.40 **Michel De Maegd** (MR): Monsieur le président, pour être très clair, ce n'est pas le parti Écolo que je vise, c'est le ministre et ses approximations coupables.

Pour parler justement d'approximation coupable, il m'a renvoyé à la loi de 1991. Je voudrais quand même dire que l'article 162*nonies* de cette loi de 1991 dispose que la SNCB est soumise au pouvoir de contrôle du ministre, qui avait donc la possibilité d'annuler la décision en question dans un délai – je lis – "de quatorze jours à compter du même jour que le délai visé au premier alinéa".

Par conséquent, dans le cas présent, monsieur le ministre, votre commissaire aurait dû vous avertir avant le 3 décembre puisqu'il était en mesure de le faire. Vous aviez ainsi la possibilité, monsieur le ministre, d'annuler la décision pour le 11 décembre. Je vous renvoie donc à la loi de 1991 pour tenter de mieux la comprendre et maîtriser. En effet, faire des leçons au Parlement sans maîtriser cette loi, c'est un peu problématique.

03.40 **Michel De Maegd** (MR): Mijn kritiek is niet gericht tegen Ecolo, maar tegen de minister en zijn kwalijke nattevingerwerk. Ik wijs hem erop dat de wet van 1991 stelt dat de NMBS onder de controlebevoegdheid van de minister staat. Hij had de mogelijkheid om die beslissing binnen een termijn van 14 dagen te annuleren. Zijn commissaris had hem vóór 3 december moeten verwittigen en hij zou perfect de mogelijkheid hebben gehad om de beslissing tegen 11 december terug te draaien. Het is problematisch om het Parlement de les te spellen als men zelf de wet niet goed kent.

Le **président**: Monsieur De Maegd, vous m'avez demandé la parole pour un fait personnel, suite à une intervention de M. Roggeman. Il n'était pas question de faire une nouvelle réplique au ministre.

Je suis un démocrate. J'aime bien les débats. Or, une intervention pour un fait personnel, ce n'est pas une deuxième réplique. Cet incident est clos.

De **voorzitter**: U hebt het woord gevraagd voor een persoonlijk feit naar aanleiding van het betoog van de heer Roggeman, maar niet voor een tweede repliek aan de minister. Het incident is gesloten.

03.41 **Laurence Zanchetta** (PS): Monsieur le président, monsieur le ministre, les interventions de mes collègues étaient relativement complètes.

Je voudrais simplement dire que les Binchois ont coutume de dire que leur ville est le centre du monde. Il s'agit, certes, d'une anecdote, mais on peut voir, aujourd'hui, que la gare de Binche, comme c'est le cas de toutes les autres gares concernées, n'est en tout cas pas au centre des préoccupations de la SNCB.

Pour compléter cette fameuse liste de vocabulaire ferroviaire, on peut dire qu'une partie des usagers qui ne sont pas concernés par le

03.41 **Laurence Zanchetta** (PS): De inwoners van Binche beweren altijd dat hun stad het centrum van de wereld is: men kan stellen dat ze in elk geval niet centraal staat voor de NMBS, en dat is voor al de andere getroffen stations al evenmin het geval. Men moedigt de mensen aan om het openbaar vervoer te gebruiken, maar aankondigingen zoals deze zullen daar zeker niet bij helpen.

numérique "sont laissés sur le quai". D'une part, on encourage les usagers à utiliser les transports en commun, mais d'autre part, ce type de mesure ou ce type d'annonce ne va pas du tout en ce sens. Aujourd'hui, je voudrais qu'on pense à toutes ces personnes. En effet, je me demande où elles vont pouvoir acheter leur ticket, comment elles vont faire. On ne peut pas nier cette fracture numérique.

03.42 **Pieter De Spiegeleer** (VB): Mijnheer de minister, dat het vertrouwen in uzelf en in uw functie reeds geschonden was voor aanvang van deze commissie, was al duidelijk. Niet alleen tussen uzelf en het Parlement, maar ook ten aanzien van het middenveld, de lokale besturen en de NMBS: voor zowat iedereen is het vertrouwen geschonden. U bent er met veel bravoure in geslaagd om dit wantrouwen in deze geanimeerde commissievergadering te bevestigen.

Ik laat even in het midden of ik daarmee blij moet zijn vanuit de oppositie, maar u bent wel om de hete brij blijven draaien, onder andere inzake de criteria waarom de stationsloketten zijn gesloten. Daarop hebt u totaal niet geantwoord. Vermoedelijk kan u daarop niet antwoorden, misschien wil u daarop niet antwoorden of is het een combinatie van beide?

Ik geef u twee voorbeelden uit mijn regio, de stations van Ninove en Ronse.

Ninove is een stad met 40.000 inwoners en ongeveer 1.700 pendelaars per dag, in een uiterst onveilige stationsomgeving. Dat aspect is hier trouwens nog te weinig aan bod gekomen. Bemande stations en loketten zorgen ook voor sociale controle en kunnen een veiligheidsgevoel creëren. In het station van Ninove zullen de loketten ook worden gesloten.

Ronse is een geïsoleerde stad in de Vlaamse Ardennen, op de taalgrens. Het is bovendien een begin- of eindstation van de lijn Ronse-Oudenaarde-Gent. We hebben hier dus te maken met een kopstation zonder fysiek bemande loketten. U kunt mij niet wijsmaken op welke criteria de beslissing is gebaseerd om de loketten in dit station te sluiten. Bovendien is Ronse niet alleen een bijzondere stad op sociaal-demografisch vlak, ze is dat ook op sociaal-economisch vlak. Ronse is immers de armste stad van Oost-Vlaanderen. Dat uitgerekend daar de loketten worden gesloten, in een geïsoleerde regio, kunt u ter plaatse niet uitleggen.

Hetzelfde geldt voor Ninove, maar ik zou nog een aantal andere stations kunnen aanhalen. U kunt niet uitleggen en ik kan niet uitleggen op basis van welke criteria bepaalde loketten worden gesloten.

03.42 **Pieter De Spiegeleer** (VB): La confiance en le ministre était déjà rompue avant cette réunion. Aujourd'hui, il n'a fait que confirmer cette absence de confiance. Je n'ai pas obtenu de réponse à ma question concernant les critères de fermeture des guichets.

À Ninove, une ville de 40 000 habitants, dont 1 700 navetteurs quotidiens, les guichets seront fermés. À Renaix également, alors qu'il s'agit d'une gare terminus située sur la frontière linguistique. Renaix est la ville la plus pauvre de Flandre orientale. Comment dès lors expliquer la fermeture des guichets aux habitants de Ninove et de Renaix?

03.43 **Marie-Christine Marghem** (MR): Ce que nous avons entendu est assez déplorable. Nous constatons que des décisions ont été prises dans une sorte de contact fonctionnel informel entre la SNCB et le ministre depuis longtemps, que ces décisions ne sont pas assumées par le ministre qui en revêt aujourd'hui la fonction et qu'elles sont irréversibles, en telle manière que les 44 guichets se trouvant dans ces 44 gares seront supprimés.

On peut évidemment gloser à perte de vue – comme Perrette – sur le

03.43 **Marie-Christine Marghem** (MR): Het is betreurenswaardig. Er werden onomkeerbare beslissingen genomen tijdens een informeel contact tussen de NMBS en de minister, die er de verantwoordelijkheid niet voor op zich wil nemen. Men kan eindeloos over gemiste kansen klagen maar

lait répandu, mais les faits sont là et je crois que tous les bourgmestres concernés seront en plein désarroi eu égard à cette situation. J'ai entendu Josy Arens et d'autres le dire très clairement.

Tout ceci me laisse un goût amer et je pense que le monitoring doit impérativement avoir lieu sur toutes les mesures d'accompagnement et de compensation qui ont été égrainées sans aucune empathie, il faut le dire, tout à l'heure par M. Gilkinet.

Je souhaite que nous puissions revenir devant ce parlement d'ici quelques semaines pour voir dans quelle mesure elles sont implémentées, comment va la concertation avec les bourgmestres touchés par ces fermetures, quelles mesures spécifiques dans quelles communes et comment tout cela avance concrètement sur le terrain – avec toujours en regard le nombre de voyageurs qui fréquentent ces points de gare, afin de voir si les mesures ont un effet permettant de stabiliser ce nombre ou au contraire, si malheureusement elles ne parviennent pas à le stabiliser, si nous devons prendre des mesures complémentaires. Je vous remercie.

03.44 **Sophie Rohonyi** (DéFI): Merci monsieur le ministre pour vos réponses, même si non seulement vous minimisez votre responsabilité dans ce dossier et dans cette décision, mais en plus vous ne répondez absolument pas à nos questions.

Vous ne faites finalement que répéter ce que vous nous aviez dit en séance plénière jeudi dernier ou encore dans le cadre de votre communiqué de ce lundi. Vous nous dites que les guichets fermés le sont finalement en raison d'une trop faible activité – sauf qu'à notre sens un tel critère ne peut valablement être retenu lorsqu'on sait que les heures d'ouverture de ces guichets n'ont cessé d'être réduites depuis 2015.

Vous nous dites aussi, la bouche en cœur, que vous êtes pour des gares plus humaines, des trains plus ponctuels – sauf que là aussi, vous ne nous garantissez en rien que les 60 millions d'euros qui seront ainsi économisés serviront à compenser la fermeture de ces guichets et donc à concrétiser ces projets.

Vous êtes arrivé, par contre, en l'espace d'à peine quatre mois à une décision qui a dégoûté les gens de prendre le train. Comment voulez-vous inciter les gens à prendre le train si vous soutenez des mesures d'économies plutôt qu'un vrai plan d'avenir pour nos gares et nos guichets.

Je pense en particulier aux enfants qui prennent le train, seuls, pour aller à l'école, aux personnes âgées qui ne sont pas à l'aise avec les machines ou les *smartphones*, aux personnes sous administration de biens qui ne peuvent pas utiliser de cartes bancaires – et donc, les distributeurs –, aux personnes analphabètes, aux femmes qui sont 30 % à ne pas oser prendre le train parce qu'elles sont victimes de harcèlement – nous en avions d'ailleurs parlé avec vous-même, monsieur le ministre, lors d'une réunion précédente. Et donc pour toutes ces personnes, on aurait dû revoir cette liste de guichets à fermer et prévoir un moratoire dans l'intervalle.

Pour minimiser la gravité de ces fermetures, vous citez une série de mesures qui ne sont que de la poudre aux yeux, car elles ne

alle burgemeesters zullen met de handen in het haar zitten.

Er moet een controle komen op de begeleidende en compenserende maatregelen die de minister zonder enige empathie opgesomd heeft. Ik hoop dat het Parlement zal kunnen nagaan hoe ze ten uitvoer gelegd worden en hoe het overleg met de burgemeesters verloopt. Ook zal er moeten worden nagegaan of de maatregelen tot een stabilisatie van het aantal reizigers leiden dan wel of aanvullende maatregelen nodig zijn.

03.44 **Sophie Rohonyi** (DéFI): U minimaliseert uw verantwoordelijkheid en beantwoordt onze vragen niet. U herhaalt dat de loketten gesloten worden omdat er te weinig verrichtingen zijn, terwijl de openingsuren sinds 2015 voortdurend verkort werden. U zegt dat u voor menselijker stations en stiptere treinen bent maar u garandeert niet dat de 60 miljoen euro die u bespaart, gebruikt zullen worden om die projecten te verwezenlijken.

Integendeel, in amper vier maanden tijd hebt u een beslissing genomen waardoor de burgers een afkeer kregen van de trein, in het bijzonder kinderen die op hun eentje de trein nemen naar school, oudere mensen die niet met de technologie vertrouwd zijn, personen die onder bewindvoering staan en geen bankkaart mogen gebruiken, analfabeten of de 30 % vrouwen die de trein niet nemen uit vrees voor grensoverschrijdend gedrag. Daarom moest die lijst met loketten herzien worden en moest dat moratorium ingevoerd worden.

Om de sluitingen te minimaliseren strooit u ons zand in de ogen door wat maatregelen op te sommen die nooit de openbare dienstverlening aan de loketten kunnen

remplaceront jamais le service public qu'assurent aujourd'hui les guichetiers de gare. Un distributeur, un steward, un commerce ou encore une association ne permettra jamais aux navetteurs de renouveler leur abonnement. Je pense par exemple au nouvel abonnement Bruxelles (??) ou encore aux abonnements payés par l'employeur. Ils ne permettront jamais d'accorder des réductions pour famille nombreuse ou de renseigner sur les correspondances, l'annulation d'un train, lorsqu'on a son GSM qui n'a plus de réseau, de batterie, lorsque le forfait wifi est dépassé, lorsque le distributeur est en panne.

Sans compter que ces distributeurs sont souvent à l'extérieur, dans le froid et dans le noir, en hiver ou encore illisibles lorsqu'ils sont au soleil.

Par ailleurs, chers collègues, j'entends parler de regrets, de double discours, de guerre contre cette décision. C'est vrai que vous n'êtes pas, chers collègues, administrateurs de la SNCB. Mais vous n'allez pas me faire croire que vos bureaux de partis n'ont pas traité de ce point à la veille du CA de ce mardi, ou encore du CA qui entérinait la décision au mois de novembre pour dire à vos administrateurs comment voter. Je pense aux quatre administrateurs PS, aux deux administrateurs MR ou encore aux administrateurs CD&V.

Ce dossier mérite donc que chacun à sa place assume ses responsabilités, je vous remercie.

vervangen. Bovendien staan de ticketautomaten vaak buiten, waar het 's winters koud en donker is, en waar de zon het scherm onleesbaar maakt.

Beste collega's, ik hoor hoe u deze beslissing betreurt en hoe u zich ertegen verzet. U maakt geen deel uit van de raad van bestuur van de NMBS, maar maak me niet wijs dat uw partijbureaus hun bestuurders hierover niet geadviseerd hebben in de aanloop naar de vergadering van de raad van bestuur. Ik denk aan de vier bestuurders van de PS, de twee van de MR en de drie van CD&V. Neem uw verantwoordelijkheid op!

Le **président**: Chers collègues, nous avons eu un débat démocratique où chacun s'est exprimé avec sa sensibilité, ses opinions sur un sujet sensible et important. Nous devons nous féliciter de notre débat.

Moties
Motions

Tot besluit van deze bespreking werden volgende moties ingediend.
En conclusion de cette discussion les motions suivantes ont été déposées.

Een motie van aanbeveling werd ingediend door mevrouw Maria Vindevoghel en luidt als volgt:
“De Kamer,
gehoord de interpellatie van mevrouw Maria Vindevoghel
en het antwoord van de vice-eersteminister en minister van Mobiliteit,
- overwegende dat de NMBS een openbarevervoersmaatschappij is;
- overwegende dat de loketten in de stations van groot maatschappelijk belang zijn;
- overwegende dat er bij het sluiten van 44 treinloketten 77 jobs zullen verloren gaan;
- overwegende dat de inspraak van de sociale partners en reizigers bij deze beslissing onbestaande is;
- overwegende dat de een belangrijk deel van de reizigers laaggeletterd is;
- overwegende de kritiek op deze beslissing vanuit het middenveld;
- overwegende de huidige gezondheidscrisis en de algemene afbouw van openbare dienstverlening;
- overwegende het onveiligheidsgevoel van de reizigers in een verlaten station;
vraagt de regering
- om alle loketten in de NMBS stations open te houden;
- om te zoeken naar nieuwe taken aangepast aan de sociale rol van de loketbediendes;
- om de dienstverlening naar de treinreizigers toe optimaal te houden en dus niet te snoeien in de openingsuren van de loketten."

Une motion de recommandation a été déposée par Mme Maria Vindevoghel et est libellée comme suit:
" La Chambre,
ayant entendu l’interpellation de Mme Maria Vindevoghel
et la réponse du vice-premier ministre et ministre de la Mobilité,

- considérant que la SNCB est une société de transport public;
- considérant que les guichets de gare présentent un intérêt social majeur;
- considérant que la fermeture de 44 guichets de gare entraînera la perte de 77 emplois;
- considérant que les partenaires sociaux et les voyageurs n'ont aucunement participé à cette décision;
- considérant qu'une partie importante des voyageurs est peu lettrée;
- eu égard aux critiques formulées par la société civile contre cette décision;
- eu égard à la crise sanitaire actuelle et au détricotage général du service public;
- eu égard au sentiment d'insécurité ressenti par les voyageurs dans une gare déserte;

demande au gouvernement

- de maintenir ouverts tous les guichets dans les gares de la SNCB;
- de rechercher de nouvelles tâches adaptées au rôle social des guichetiers;
- de maintenir le service aux voyageurs ferroviaires à un niveau optimal et, dès lors, de ne pas opérer de coupes dans les heures d'ouverture des guichets;

Een eenvoudige motie werd ingediend door mevrouw Kim Buyst.
Une motion pure et simple a été déposée par Mme Kim Buyst.

Over de moties zal later worden gestemd. De bespreking is gesloten.
Le vote sur les motions aura lieu ultérieurement. La discussion est close.

Het incident is gesloten.
L'incident est clos.

04 Vraag van Wouter Raskin aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De vernieuwing van commerciële handelaarsplaten" (55011554C)
04 Question de Wouter Raskin à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "Le renouvellement des plaques d'immatriculation commerciales" (55011554C)

04.01 **Wouter Raskin** (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, een autohandelaar die zijn commerciële handelaarsplaat wil vernieuwen, moet kunnen aantonen dat hij het voorbije jaar ten minste twaalf voertuigen heeft verkocht aan eindgebruikers.

U zal niet ontkennen dat 2020 een uitzonderlijk jaar was. Ook de verkoop van voertuigen heeft geleden onder de maatregelen ter bestrijding van het coronavirus. Online is voor de autosector geen alternatief. Dat lukt wel voor een boek of voor een jas, maar voor een voertuig is dat veel minder evident.

Daarom heb ik twee vragen.

Ten eerste, denkt u aan een oplossing voor de autohandelaars die in 2020 uitzonderlijk niet aan de twaalf vereiste verkopen zijn geraakt zodat zij toch een vernieuwing van hun handelaarsplaat kunnen bekomen? Welke oplossing hebt u eventueel voor ogen?

Ten tweede, de autohandelaars die gespecialiseerd zijn in de aankoop en verkoop van voertuigen aan collega-handelaars konden in het verleden geen vernieuwing bekomen. De verkopen dienden immers te gebeuren aan een eindgebruiker. Uw voorganger liet mij destijds evenwel weten dat in oktober 2020 een herziening van de commerciële platen in werking zou treden, waardoor het mogelijk zou worden de handelaarsplaat ook aan groothandelaars af te leveren.

Ik heb u verwezen naar mijn schriftelijke vraag dienaangaande. Mijn vraag is concreet de volgende. Is die herziening zoals gepland in werking getreden? Indien niet, wanneer zal dat dan gebeuren?

04.01 **Wouter Raskin** (N-VA): Un concessionnaire automobile qui souhaite renouveler son numéro de plaque "marchand" doit pouvoir démontrer qu'il a vendu au moins douze véhicules à des utilisateurs finaux au cours de l'année écoulée.

Une solution sera-t-elle trouvée pour les concessionnaires automobiles qui n'ont exceptionnellement pas réalisé les douze ventes requises en 2020? La révision envisagée par votre prédécesseur, consistant à délivrer également la plaque "marchand" aux grands distributeurs, est-elle déjà entrée en vigueur? Dans la négative, quand le sera-t-elle?

04.02 Minister **Georges Gilkinet**: Mijnheer de voorzitter, mijnheer Raskin, 2020 was inderdaad in meer dan een opzicht een uitzonderlijk jaar. Geen enkele sector is gespaard gebleven van de moeilijke beproeving die wij hebben doorstaan.

Hopelijk treedt vanaf 1 januari 2021 een aanpassing van de reglementering voor de commerciële platen in werking.

De maanden januari en februari 2021 mogen worden opgenomen in de berekening van de twaalf voertuigen die aan de eindgebruikers worden verkocht. De maand januari is met name van cruciaal belang voor de automobielsector. De extra tijd kan worden gebruikt, om ervoor te zorgen dat de autohandelaars hun commerciële handelaarsplaat niet verliezen.

Volgens artikel 12 van de nieuwe herziening van de commerciële platen kan de handelaarsplaat door de handelaars in de groot- en kleinhandel worden gebruikt. De groothandelaars zijn dus een nieuwe categorie die van de handelaarsplaat kunnen genieten.

Het feit dat de groothandelaars voortaan zijn toegelaten, heeft echter geen impact op de berekening van de twaalf door de FOD Financiën gecontroleerde facturen. De regel met betrekking tot de eindgebruiker blijft ongewijzigd ten opzichte van het huidige systeem. De FOD Financiën houdt immers enkel rekening met de door de legale verkoper aangemaakte facturen.

De tussenpersoon heeft geen factuur op zijn naam aangezien hij niet de verkoper is. Hij ontvangt slechts een eenvoudige commissie en is dus niet de daadwerkelijke verkoper van de voertuigen. De huidige en de nieuwe regelgeving verduidelijken dit. Ik citeer: "Bij de vernieuwing van elke handelaarsplaat moeten de voertuighandelaars minstens 12 voertuigen hebben verkocht tijdens de 12 maanden die voorafgingen aan de datum van de controle, uitgevoerd door het bestuur bevoegd voor de belasting op de toegevoegde waarde."

Tussenpersonen zijn dus geen voertuighandelaars aangezien ze het voertuig niet verkopen.

04.03 **Wouter Raskin** (N-VA): Mijnheer de minister, uit uw antwoord op mijn eerste vraag maak ik op dat er enigszins begrip wordt getoond aangezien de maanden januari en februari van 2021 meegerekend mogen worden om vast te stellen of men aan 12 verkochte voertuigen komt. Ik kan mij niet onmiddellijk voor de geest halen in welke mate dit tegemoetkomt aan de vraag maar u toont in elk geval enige mildheid. Ik dank u daarvoor.

Wat het antwoord op het tweede deel betreft, hebt u gezegd dat de herziening van de regelgeving maakt dat zowel groot- als kleinhandelaars een handelaarsplaat kunnen bekomen. Dat was het antwoord wat ik graag van u wilde horen.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

04.02 **Georges Gilkinet**, ministre: Les voitures vendues en janvier et février 2021 peuvent être inclusses dans le comptage. Le mois de janvier est traditionnellement crucial pour le secteur automobile.

Conformément à l'article 12 révisé, une plaque "marchand" peut être demandée par les concessionnaires exerçant une activité de commerce de gros ou de détail de véhicules automobiles. Toutefois, cela n'a pas d'incidence sur le calcul des douze factures contrôlées par le SPF Finances. Le SPF ne prend en compte que les factures établies par le vendeur légal. Les intermédiaires ne sont pas des concessionnaires automobiles puisqu'ils ne vendent pas de véhicules.

05 Question de Nicolas Parent à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "Le plan d'ouverture de l'espace aérien au développement des éoliennes" (55011609C)
05 Vraag van Nicolas Parent aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het inruimen van meer

locaties voor windmolens zonder dat de luchtverkeersveiligheid in gevaar komt" (55011609C)

05.01 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): *Deux bonnes nouvelles ont été communiquées récemment au sujet du développement possible des éoliennes dans les zones où celui-ci est freiné par les contraintes du contrôle aérien.*
D'une part, skeyes a annoncé que l'entreprise allait testé les filtres 'Wind farm' sur ces radars pour réduire le calcul des impacts potentiels des éoliennes sur le trafic aérien. Ceux-ci ont déjà été installés à Bruxelles et Florennes et le radar d'Ostende en sera prochainement équipé. D'autre part, skeyes a également mis en ligne une carte de zones « conciliables » avec l'implantation d'éoliennes. Celle-ci détermine également les critères à étudier lors du dépôt de projets en fonction de la couleur de la zone ce qui facilite leur élaboration et dépôt. Si ces nouvelles sont encourageantes et soulignent la proactivité de skeyes dans ce dossier, elles ne règlent cependant toutes les difficultés pour les dossiers éoliens dans ces zones d'activités de radar. Il ressort des concertations avec le secteur des énergies renouvelables que le plan d'ouverture de l'espace aérien des éoliennes, intégrant un panel de solutions techniques, n'est envisagé qu'à terme à l'horizon 2030-2035, ce qui ne colle pas aux ambitions de notre pays en matière de transition énergétique. La cohabitation entre l'espace aérien et les éoliennes serait par ailleurs plus restrictive en Belgique que chez nos voisins, par exemple le Danemark qui compose avec l'impact des éoliennes (Copenhague) dans sa « surveillance roadmap » plutôt que de réduire à 0 son incidence tout en garantissant un niveau maximal de sécurité. Cette approche permet l'établissement d'éoliennes à une plus grande proximité des radars.

Mes questions sont les suivantes, monsieur le ministre.

Combien de dossiers sont aujourd'hui bloqués par les contraintes aériennes et quelle est la puissance cumulée de ces dossiers bloqués? Je parle bien sûr des dossiers concernant le développement de parcs éoliens. Dans quel timing peut-on espérer avoir des retours sur les tests des filtres 'Windfarm'? Quelles perspectives pour les projets éoliens bloqués près de Florennes? Envisagez-vous une collaboration avec la ministre de l'Énergie ou la ministre de l'Environnement, ou les deux, dans le cadre de la surveillance roadmap afin que cette dernière tienne aussi compte des urgences climatiques et énergétiques de notre pays?

05.01 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): *Luchtverkeersleider skeyes heeft aangekondigd dat het Wind Farm Filters zou testen om de effecten van windturbines op het luchtverkeer te veminderen. Het bedrijf heeft een kaart online gezet met zones waar windturbines mogen worden gebouwd. De kleur van de zones op de kaart bepaalt de criteria die gehanteerd worden wanneer er projecten worden ingediend.*

Dat lost niet alle problemen op voor de dossiers van windturbines in die zones met radaractiviteit. Het voornemen om meer gebieden met radaractiviteit open te stellen voor windturbines is pas gepland tegen 2030-2035 en dus niet in lijn met onze ambities op het vlak van de energietransitie. Het bouwen van windturbines in dergelijke zones zou in België strenger geregeld zijn dan in onze buurlanden.

Hoeveel dossiers zitten er in het slop door beperkingen door de luchtvaart en over welke totale capaciteit hebben we het dan? Wanneer zal er feedback zijn over de tests met de Wind Farm Filters? Wat zijn de vooruitzichten voor de projecten in de buurt van Florennes die geblokkeerd zijn? Werkt u samen met de minister van Energie en/of de minister van Leefmilieu in het kader van de surveillance roadmap om rekening te houden met de energie- en klimaatnoden?

05.02 **Georges Gilkinet**, ministre: Monsieur Parent, le déploiement des installations permettant d'accroître la production d'énergie renouvelable et par ce fait, la proportion d'énergie verte par rapport aux énergies fossiles, est un sujet d'une grande importance pour moi, comme vous le savez. En réponse à vos questions, depuis 2017, skeyes a reçu près de 1 500 demandes d'avis relatives à la construction d'éoliennes. Seulement 7 % d'entre elles ont reçu un avis négatif en raison de contraintes liées à la sécurité aérienne. 80 % des demandes ont reçu un avis positif et 13 % sont toujours en traitement, certains dossiers très complexes demandant des études approfondies.

Skeyes a lancé cette année le déploiement de la nouvelle stratégie

05.02 Minister **Georges Gilkinet**: De productiegroei op het vlak van hernieuwbare energie is een erg belangrijk issue voor mij.

Sinds 2017 heeft skeyes bijna 1.500 adviesaanvragen ontvangen met betrekking tot de bouw van windturbines. Slechts 7 % daarvan heeft een negatief advies gekregen omwille van de veiligheid van het luchtverkeer.

radar en synergie avec la Défense. La première phase de la stratégie de surveillance consiste en l'installation de *Windfarm Fighters* sur les radars primaires d'Ostende, de Bruxelles et de Florennes. Cette installation sera entièrement terminée avant la fin de l'année. Le but des WFF est de réduire les effets des éoliennes sur les radards. Après des tests approfondis, skeyes pourra déterminer en concertation avec la Défense les endroits où peuvent être placées des éoliennes supplémentaires à proximité des radars.

À moyen terme, de nouvelles technologies seront installées pour remplacer une partie des radars. Un réseau d'antennes de multilatération à couverture étendue sera déployé par skeyes pour réduire les contraintes pour les éoliennes.

Chaque dossier est actuellement traité en tenant compte de sa localisation spécifique et des dernières évolutions technologiques. Skeyes continue à porter toute l'attention nécessaire à ces dossiers. Skeyes est pour l'instant dans l'attente des premiers résultats d'observation sur les effets du WFF.

Il m'est en effet important qu'une synergie transversale soit créée dans différentes matières liées à la mobilité entre le ministre de l'Énergie et de l'Environnement et moi-même, concernant plus particulièrement la problématique de l'ouverture de l'espace aérien au développement des éoliennes. Il est attendu de skeyes de prendre activement en compte toutes les questions émanant de ces *stakeholders*, tant du secteur privé que des pouvoirs publics.

À ce jour, skeyes me confirme n'avoir reçu aucune demande concrète des ministres de l'Énergie ou de l'Environnement mais reste bien sûr entièrement disposé à rechercher activement des solutions pour soutenir la politique environnementale des gouvernements.

Cette matière me préoccupe grandement et fera l'objet d'une attention toute particulière lors de l'élaboration du contrat de gestion de skeyes dans les prochains mois.

De nieuwe radarstrategie werd door skeyes in synergie met Defensie ontwikkeld. De eerste fase bestaat in de installatie van Wind Farm Filters (WWF) op de radars in Oostende, Brussel en Florennes om de effecten van de windturbines op de radars te verminderen. Na grondige tests zal skeyes kunnen bepalen op welke plaatsen er nog windturbines mogen bijgebouwd worden.

Op middellange termijn zal skeyes multilaterale antennes plaatsen om de technische beperkingen voor de windturbines te verminderen.

Bij de behandeling van elk dossier wordt er rekening gehouden met de ligging en de technologische ontwikkelingen.

Er moet een transversale synergie tot stand gebracht worden tussen de ministers van Energie, van Leefmilieu en van Mobiliteit met betrekking tot de openstelling van het luchtruim voor de ontwikkeling van windturbines. skeyes zal rekening houden met alle vragen van de stakeholders.

Operator skeyes heeft nog geen verzoek ontvangen van de minister van Energie of van Leefmilieu, maar blijft bereid om naar oplossingen te zoeken.

In het volgende beheerscontract met skeyes zal er rekening gehouden worden met deze aangelegenheid.

05.03 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, merci pour votre réponse détaillée.

Je salue votre proactivité sur le sujet mais également le rôle que skeyes compte jouer et joue déjà par rapport au développement et à la politique énergétique. C'est extrêmement positif. D'autres perspectives sont attendues dans le cadre du contrat de gestion éventuellement.

Vous avez souligné le rôle que pourraient jouer les ministres de l'Énergie et de l'Environnement. Je pense que ce sujet, étant donné la nécessité d'accélérer la transition énergétique de notre pays, devra être abordé dans le cadre d'autres commissions pour plus de

05.03 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Ik ben blij dat u dit dossier ter harte neemt en met de rol die skeyes wil spelen in de ontwikkeling van hernieuwbare energie. Gelet op de rol die de ministers van Energie en Milieu zouden kunnen spelen, zal deze kwestie in andere commissies moeten worden besproken teneinde skeyes ertoe aan te moedigen nog verder op die weg door te gaan.

cohérence. Il faut encourager skeyes à aller encore plus loin dans cette politique proactive en faveur du développement des énergies renouvelables.

Het incident is gesloten.
L'incident est clos.

06 Vraag van Wouter Raskin aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De bevoegdheid van gemachtigde signaalgevers" (55011917C)
06 Question de Wouter Raskin à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La compétence des signaleurs habilités" (55011917C)

06.01 **Wouter Raskin** (N-VA): Mijnheer de minister, de bevoegdheid van gemachtigde signaalgevers bij wielerwedstrijden – artikel 41 van de Wegcode – wordt door artikel 12 van het KB van 28 juni 2019 tot reglementering van de wielerwedstrijden beperkt tot de tijd tussen het naderen van het openingsvoertuig tot en met de doortocht van het sluitingsvoertuig. Anders gezegd, het optreden van de signaalgevers is plaats- en tijdgebonden. Toch bestaat er soms discussie over de precieze bevoegdheid van de signaalgevers.

Vandaar mijn vragen

In welke gevallen, buiten artikel 3 van de Wegcode, moet door de weggebruiker gevolg worden gegeven aan de instructies van burgers die regulerend optreden in het verkeer?

In welke mate moet een weggebruiker die gestopt wordt door een signaalgever en vervolgens de sluitingswagen van de wielerwedstrijd ziet voorbijrijden, verder gevolg geven aan de instructie van de signaalgever?

Maakt een burger, al dan niet in de uitrusting van een signaalgever, die het verkeer onbevoegd tegenhoudt, zich schuldig aan het misdrijf zoals omschreven in artikel 406 van het Strafwetboek, minstens in de zin van het laatste lid van dit artikel? Zo niet, op welke basis kan deze persoon dan wel gesanctioneerd worden?

Welke zijn de mogelijke strafrechtelijke gevolgen voor een weggebruiker die de instructies van een bevoegde signaalgever na de doorgang van de sluitingswagen van een wielerwedstrijd negeert?

Mag de politie aan een burger, al dan niet in het bezit van een driekleurige armband en een schijf met daarop het verkeersbord C3, buiten een wielerwedstrijd of een andere omstandigheid omschreven in artikel 41 van de Wegcode vragen om het verkeer te regelen, terwijl de politie zelf niet ter plaatse is of blijft? Zo ja, in welke omstandigheden en in welke vorm kan dit opdat dit optreden tegenstelbaar zou zijn aan derden?

06.01 **Wouter Raskin** (N-VA): L'intervention de signaleurs habilités lors d'épreuves cyclistes est limitée dans le temps, depuis l'approche du véhicule d'ouverture jusqu'au passage du véhicule de fermeture. Pourtant, leur compétence fait parfois sujette à discussion. Le ministre peut-il fournir des explications à ce sujet?

06.02 Minister **Georges Gilkinet**: Mijnheer Raskin, ten eerste, het kan gaan om daartoe gemachtigde militairen die legercolonnes begeleiden, gemachtigde opzichters die kinderen helpen bij het oversteken, signaalgevers die worden ingezet bij culturele, sportieve of toeristische evenementen, wegkapiteins die worden ingezet voor het begeleiden van groepen fietsers of motorfietsers, groepsleiders die groepen voetgangers of ruiters begeleiden, werfopzichters en -begeleiders of verkeerscoördinatoren van uitzonderlijk vervoer. De

06.02 **Georges Gilkinet**, ministre: Les usagers de la route doivent suivre les indications des personnes qui font usage d'un disque représentant le signal C3, ce qui peut notamment être le cas pour les militaires qui escortent des colonnes militaires, les surveillants

weggebruikers moeten de aanwijzingen van die personen opvolgen. Om het verkeer stil te leggen, wordt gebruikgemaakt van een schijf waarop het verkeersbord C3 – verboden toegang in beide richtingen voor iedere bestuurder – is afgebeeld.

Ten tweede, signaalgevers geven aanwijzingen om de veiligheid te verzekeren bij wielerwedstrijden. Dat omvat mijns inziens ook potentieel gevaarlijke situaties die rechtstreeks het gevolg zijn van de wielerwedstrijd. Wanneer bijvoorbeeld het toelaten van alle verkeer na de doorkomst van het sluitingsvoertuig tot gevaarlijke situaties zou kunnen leiden, lijkt een wat langer optreden van de signaalgever geoorloofd. Dat gebeurt overigens in de praktijk vaak. Achter het sluitingsvoertuig volgt immers meestal een lange sliert voertuigen, en dus kan het aangewezen zijn om de voertuigen die uit een zijstraat komen, wat langer tegen te houden. Het verkeersreglement is duidelijk: weggebruikers moeten de aanwijzingen van de signaalgevers opvolgen. Laten we niet de weg opgaan van telkens de legitimiteit van een bepaalde aanwijzing in twijfel te trekken. De taak van signaalgevers is al moeilijk genoeg, en op veel respect hoeven ze jammer genoeg niet te rekenen.

Ten derde, ik nodig u uit om mijn collega, de minister van Justitie, te ondervragen. Hij zal het College van procureurs-generaal kunnen raadplegen over de strafrechtelijke kwalificatie van dit soort gedrag. Naar mijn mening kan zo'n gedrag eventueel worden beschouwd als een schending van artikel 7 van het Verkeersreglement.

Als antwoord op uw vierde vraag kan ik u melden dat het een overtreding van de derde graad betreft, waarvoor een onmiddellijke inning van 174 euro of een geldboete van 30 tot 500 euro mogelijk is, te vermenigvuldigen met de opdeciemen.

Het antwoord op uw vijfde vraag is nee.

qui aident des enfants à traverser ou les signaleurs auxquels il est fait appel lors d'événements culturels, sportifs ou touristiques.

En cas de situations potentiellement dangereuses, telles que l'admission de tout trafic après le passage du véhicule de fermeture, une intervention plus longue du signaleur est autorisée. Le code de la route est clair: les usagers de la route doivent suivre les indications des signaleurs.

Il appartient au ministre de la Justice de répondre à la question relative à la qualification pénale du comportement d'une personne qui arrête le trafic sans y être habilitée, qu'elle dispose ou non de l'équipement d'un signaleur. Quiconque ignore les instructions d'un signaleur commet une infraction du troisième degré et s'expose ainsi à une perception immédiate du 174 euros ou à une amende de 30 à 500 euros multipliée par les décimes additionnels.

Un citoyen n'est jamais habilité à régler la circulation en dehors des circonstances visées à l'article 41 du code de la route.

06.03 **Wouter Raskin** (N-VA): Mijnheer de minister, dank u voor uw uitgebreide en gedetailleerde antwoord. Ik zal het nog eens rustig nalezen.

06.04 **Jef Van den Bergh** (CD&V): Mijnheer de voorzitter, om de agenda enigszins te ontlasten, wil ik voorstellen om drie van mijn vragen om te zetten naar schriftelijke vragen, conform de gebruikelijke afspraken. Het gaat om de vragen nrs. 55013335C, 55013428C en 55013972C.

07 Vraag van Wouter Raskin aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De stationsomgeving van Bilzen" (55012149C)
07 Question de Wouter Raskin à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "Les abords de la gare de Bilzen" (55012149C)

07.01 **Wouter Raskin** (N-VA): Mijnheer de voorzitter, gezien het late uur zal ik mij beperken tot de concrete vragen. Ik heb de context reeds uitvoerig geschetst.

Ten eeste, is er over die situatie of over dat dossier het afgelopen jaar overleg geweest tussen de stad Bilzen en de NMBS?

07.01 **Wouter Raskin** (N-VA): Une concertation a-t-elle eu lieu en 2020 entre Bilzen et la SNCB concernant une liaison directe pour les cyclistes et les piétons?

Ten tweede, bent u het idee zoals geschetst, genegen? Bent u van oordeel dat een rechtstreekse verbinding voor fietsers en voetgangers effectief voordelen biedt op vlak van verkeersveiligheid en aanzetten tot een keuze voor de fiets?

Ten derde, bent u bereid om zo'n idee mogelijkerwijs te bepleiten bij de NMBS?

07.02 Minister **Georges Gilkinet**: Mijnheer Raskin, ten eerste, er is het afgelopen jaar hierover geen overleg geweest met de NMBS.

Ten tweede, ik begrijp dat een verbinding voor trage weggebruikers een grote meerwaarde zou bieden voor de geplande woonontwikkeling aan de nieuwe straat en het gebruik van de fiets zou stimuleren. Daarentegen is volgens de NMBS de meerwaarde voor de treinreiziger zeer beperkt.

Enerzijds, beschikt het station Bilzen reeds over een voetgangers- en fietserstunnel. Anderzijds, is het te overwinnen hoogteverschil voor een brug over de sporen al snel 7 tot 8 meter. Dit betekent dat fietsvriendelijke hellingen aan 4 % naar deze brug een enorme lengte-impact van meer dan 175 meter en ruimte-impact zullen hebben aan beide zijden van de sporen. Met de geplande intekening van de fietssnelweg aan de kant van het centrum zal dit een enorme impact hebben op de ruimte in de stationsomgeving. Dit moet volgens de NMBS goed worden onderzocht.

Ten derde, er is in het afgelopen jaar hierover geen overleg geweest tussen de NMBS en het stadsbestuur van Bilzen. Vanuit mijn politieke overtuiging ben ik natuurlijk voorstander van elk initiatief dat een betere fiets- of wandelverbinding tussen woonwijken en een stationsomgeving beoogt. Ik ben ook voorstander van initiatieven voor fiets- en wandelverbindingen tussen woonwijken en stadscentra. Voor steun aan dit initiatief of dergelijke initiatieven moet de klemtoon vooral liggen bij het overleg tussen de lokale overheden en de NMBS om te komen tot een win-winsituatie.

07.02 **Georges Gilkinet**, ministre: Il n'y a pas eu de concertation à ce propos durant l'année écoulée. Une liaison pour les usagers lents constituerait surtout une valeur ajoutée dans le cadre du développement prévu de logements, mais selon la SNCB, moins pour les usagers du train.

La gare de Bilzen est déjà équipée d'un tunnel pour les piétons et les cyclistes. Une passerelle au-dessus des voies doit avoir une hauteur de 7 à 8 mètres. Si l'on veut conserver une pente de 4 %, confortable pour les cyclistes, la passerelle devrait faire plus de 175 mètres de long, ce qui aurait un impact important du côté du centre-ville. Cette possibilité doit donc faire l'objet d'une étude rigoureuse.

Mes convictions politiques me poussent à encourager toute initiative destinée à assurer une meilleure liaison, pour les piétons et les cyclistes, entre les quartiers résidentiels, les centres-villes et les gares. Le soutien à cette initiative doit résider dans la concertation entre les autorités locales et la SNCB, afin d'aboutir à une situation win-win.

07.03 **Wouter Raskin** (N-VA): Mijnheer de minister, dat was een heel duidelijk antwoord, waarvoor ik u dank.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

Le **président**: Chers collègues et monsieur le ministre, merci d'avoir participé à nos travaux. Nous avons eu des débats d'une grande densité. La séance est levée.

La réunion publique de commission est levée à 18 h 05.
De openbare commissievergadering wordt gesloten om 18.05 uur.