

**Sénat de Belgique**

**Session ordinaire 2010-2011**

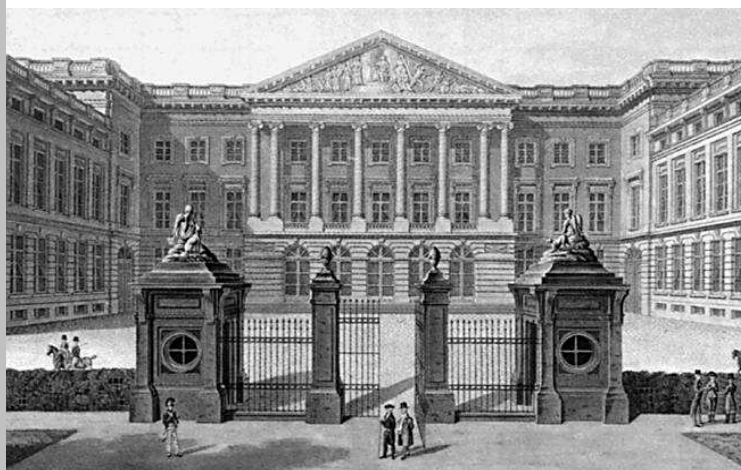
**5-24COM**

**Commission des Finances et des  
Affaires économiques**

**Mercredi 12 janvier 2011**

**Séance du matin**

**Annales**



**Belgische Senaat**

**Gewone zitting 2010-2011**

**Handelingen**

**Commissie voor de Financiën  
en voor de Economische  
Aangelegenheden**

**Woensdag 12 januari 2011**

**Ochtendvergadering**

**5-24COM**

Les **Annales** contiennent le texte intégral des discours dans la langue originale. Ce texte a été approuvé par les orateurs. Les traductions – *imprimées en italique* – sont publiées sous la responsabilité du service des Comptes rendus. Pour les interventions longues, la traduction est un résumé.

La pagination mentionne le numéro de la législature depuis la réforme du Sénat en 1995, le numéro de la séance et enfin la pagination proprement dite.

Pour toute commande des Annales et des Questions et Réponses du Sénat et de la Chambre des représentants: Service des Publications de la Chambre des représentants, Place de la Nation 2 à 1008 Bruxelles, tél. 02/549.81.95 ou 549.81.58.

Ces publications sont disponibles gratuitement sur les sites Internet du Sénat et de la Chambre:  
[www.senate.be](http://www.senate.be)    [www.lachambre.be](http://www.lachambre.be)

#### Abréviations – Afkortingen

CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
cdH	centre démocrate Humaniste
Ecolo	Écologistes confédérés pour l'organisation de luttes originales
MR	Mouvement réformateur
N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Open Vld	Open Vlaamse liberalen en democraten
PS	Parti Socialiste
sp.a	socialistische partij anders
VB	Vlaams Belang

De **Handelingen** bevatten de integrale tekst van de redevoeringen in de oorspronkelijke taal. Deze tekst werd goedgekeurd door de sprekers. De vertaling – *cursief gedrukt* – verschijnt onder de verantwoordelijkheid van de dienst Verslaggeving. Van lange uiteenzettingen is de vertaling een samenvatting.

De nummering bestaat uit het volgnummer van de legislatuur sinds de hervorming van de Senaat in 1995, het volgnummer van de vergadering en de paginering.

Voor bestellingen van Handelingen en Vragen en Antwoorden van Kamer en Senaat:  
Dienst Publicaties Kamer van volksvertegenwoordigers, Natieplein 2 te 1008 Brussel, tel. 02/549.81.95 of 549.81.58.

Deze publicaties zijn gratis beschikbaar op de websites van Senaat en Kamer:  
[www.senate.be](http://www.senate.be)    [www.dekamer.be](http://www.dekamer.be)

**Sommaire****Inhoudsopgave**

Demande d'explications de Mme Lieve Maes à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «le projet Diabolo» (n° 5-130) .....	4	Vraag om uitleg van mevrouw Lieve Maes aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «het Diabolo-project» (nr. 5-130) .....	4
Demande d'explications de Mme Dominique Tilmans à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «les parkings payants de la SNCB à Arlon» (n° 5-142) .....	6	Vraag om uitleg van mevrouw Dominique Tilmans aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «de betaalparkings van de NMBS te Aarlen» (nr. 5-142) .....	6
Demande d'explications de Mme Dominique Tilmans à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «le manque de places assises dans les trains, la sécurité du rail et la taxation en cas de surclassement forcé» (n° 5-144) .....	8	Vraag om uitleg van mevrouw Dominique Tilmans aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «het gebrek aan zitplaatsen in de trein, de veiligheid van de spoorweg en de toeslag in geval van onvrijwillige klasverhoging» (nr. 5-144).....	8
Demande d'explications de Mme Dominique Tilmans à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «la ponctualité des trains» (n° 5-143).....	11	Vraag om uitleg van mevrouw Dominique Tilmans aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «de stiptheid van de treinen» (nr. 5-143) .....	11
Demande d'explications de M. Piet De Bruyn à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «les suicides sur les voies de chemin de fer» (n° 5-156) .....	15	Vraag om uitleg van de heer Piet De Bruyn aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «zelfdoding op het spoor» (nr. 5-156) .....	15
Demande d'explications de M. Bert Anciaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «le malaise croissant à la SNCB» (n° 5-226) .....	17	Vraag om uitleg van de heer Bert Anciaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «de stijgende malaise bij de NMBS» (nr. 5-226).....	17
Demande d'explications de Mme Cécile Thibaut à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «le montant des aides européennes concernant la modernisation de l'axe ferroviaire Bruxelles-Luxembourg-Strasbourg» (n° 5-238).....	25	Vraag om uitleg van mevrouw Cécile Thibaut aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «de bedragen van de Europese steun voor de modernisering van de spoorwegas Brussel-Luxemburg-Straatsburg» (nr. 5-238) .....	25
Demande d'explications de Mme Helga Stevens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «l'accessibilité des trains pour les personnes handicapées» (n° 5-128) .....	26	Vraag om uitleg van mevrouw Helga Stevens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «de toegankelijkheid van de treinen voor personen met een handicap» (nr. 5-128) .....	26
Demande d'explications de Mme Helga Stevens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «la satisfaction des voyageurs à mobilité réduite de l'offre de services de la SNCB» (n° 5-245) .....	31	Vraag om uitleg van mevrouw Helga Stevens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «de tevredenheid van treinreizigers met een beperkte mobiliteit over de dienstverlening van de NMBS» (nr. 5-245).....	31
Demande d'explications de Mme Helga Stevens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «une liaison ferroviaire pour le transport de passagers dans la zone portuaire de Gand» (n° 5-246) .....	33	Vraag om uitleg van mevrouw Helga Stevens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «een treinverbinding voor personenverkeer in de Gentse havenzone» (nr. 5-246) .....	33

**Présidence de M. Frank Vandenbroucke***(La séance est ouverte à 10 h 20.)***Demande d'explications de Mme Lieve Maes à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «le projet Diabolo» (n° 5-130)**

**Mme Lieve Maes (N-VA).** – *Le projet Diabolo d'Infrabel a pour but d'assurer une meilleure liaison avec l'aéroport depuis le nord et d'améliorer le raccordement au réseau ferroviaire existant. Le projet comporte deux volets : une nouvelle ligne entre Bruxelles et Malines et une liaison avec l'aéroport de Zaventem.*

*Cela s'est traduit par trois sous-projets en cours : le projet 109 relatif à la liaison Malines-Machelen sur la berme centrale de la E19, le projet 119 avec l'extension de la gare de l'Aéroport et la liaison souterraine, et le projet 129 qui effectue le raccordement aux lignes actuelles à hauteur de Schaerbeek.*

*Le financement des travaux de désenclavement Diabolo n'est pas pris en compte dans la répartition régionale 60/40 pour les investissements. En 2001, 10 milliards de francs belges ont été initialement prévus à cet effet.*

*Les fiches de projet du SPF Mobilité indiquent que les projets 109 et 129 sont financés à cent pour cent au moyen d'une subvention du SPF. Le projet 119 est financé par une construction PPP.*

*Quelle est la contre-valeur actuelle du coût total de 10 milliards de francs belges de 2001 ? Le budget total de ce projet est-il relativement inchangé ? Comment ce budget est-il réparti entre les différents sous-projets ?*

*Pour ce qui concerne le projet 129, le raccordement aux lignes actuelles à Schaerbeek, je me pose la question suivante. Fin 2008, le budget y relatif a été estimé à 93 859 000 euros. Un an plus tard, fin 2009, il avait déjà augmenté de 22% et s'élevait à 114 585 000 euros. La description du projet et la date finale prévue n'ont pas été modifiées. Quelle est la raison de cette augmentation du budget ? Celui-ci est plus élevé que l'investissement effectif de toute l'année 2009.*

*Le projet 119, soit l'extension de la gare Bruxelles-National-Aéroport et la liaison souterraine, est financé au moyen d'une construction PPP : la Northern Diabolo réaliserait ces travaux par le biais d'une taxe de 2,05 euros par passager à son arrivée à la gare de Bruxelles-National-Aéroport ou lors de son départ. La perception a-t-elle effectivement commencé le 1<sup>er</sup> novembre 2009 ? Quels montants ont-ils été perçus depuis lors ? Quels sont les coûts liés à ce procédé ? Quel est, en bref, le rendement net de ce supplément Diabolo ? Selon quelle méthode ces fonds sont-ils transférés au PPP ? Le montant actuel est-il évalué et éventuellement adapté ? Le supplément est-il indexé au 1<sup>er</sup> janvier 2011 ? Quel sera alors le nouveau montant de ce supplément ?*

**Mme Inge Vervotte, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques.** – *Les 10 milliards de francs belges de*

**Voorzitter: de heer Frank Vandenbroucke***(De vergadering wordt geopend om 10.20 uur.)***Vraag om uitleg van mevrouw Lieve Maes aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «het Diabolo-project» (nr. 5-130)**

**Mevrouw Lieve Maes (N-VA).** – *Het Diabolo-project van Infrabel moet zorgen voor een betere verbinding met de luchthaven vanuit het noorden en tevens de aansluiting met het bestaande spoornetwerk verbeteren. Het project heeft twee onderdelen: een nieuwe lijn tussen Brussel en Mechelen en een aansluiting met de luchthaven in Zaventem.*

*Dat heeft zich vertaald in drie aan de gang zijnde deelprojecten: het project 109 aangaande de verbinding Mechelen–Machelen over de middenberm van de E19, het project 119 met de uitbreiding van het station Luchthaven en de ondergrondse verbinding en het project 129 dat zorgt voor de aansluiting op bestaande lijnen ter hoogte van Schaerbeek.*

*De financiering van de werkzaamheden voor de Diabolo-ontsluiting wordt buiten beschouwing gelaten in de gewestelijke 60/40-verdeling voor de investeringen. In 2001 werd er oorspronkelijk 10 miljard Belgische frank voor uitgetrokken.*

*Op de projectfiches van de FOD Mobiliteit staat dat de projecten 109 en 129 voor 100 procent gefinancierd worden met een toelage van de FOD. Project 119 wordt gefinancierd door een PPS-constructie.*

*Wat is de actuele tegenwaarde voor de totale kostprijs van de 10 miljard Belgische frank van 2001? Is het totale budget voor dit project relatief ongewijzigd gebleven? Hoe is dit budget verdeeld over de verschillende deelprojecten?*

*Specifiek over project 129, de aansluiting op bestaande lijnen in Schaerbeek, heb ik volgende vraag. Eind 2008 werd het budget hiervoor geraamd op 93 859 000 euro. Eén jaar later, eind 2009, was dat al met 22 procent gestegen tot 114 585 000 euro. De projectbeschrijving en de geplande einddatum zijn nochtans ongewijzigd gebleven. Wat is de verklaring voor deze budgetverhoging? Die is nota bene groter dan wat er in het hele jaar 2009 effectief werd geïnvesteerd.*

*Project 119, de uitbreiding van het station Brussel-Nationaal-Luchthaven en de ondergrondse verbinding, wordt gefinancierd door middel van een PPS-constructie: de nv Northern Diabolo zou dat realiseren via een heffing van 2,05 euro per passagier die aankomt of vertrekt in het station Brussel-Nationaal-Luchthaven. Is de inning inderdaad van start gegaan op 1 november 2009? Hoeveel is er ondertussen geïnd? Wat zijn de kosten gelinkt aan deze werkwijze? Wat is kortom de netto-opbrengst van deze Diabolo-toeslag? Volgens welke methode worden deze fondsen overgedragen binnen de PPS? Wordt het huidige bedrag geëvalueerd en eventueel aangepast? Wordt de toeslag op 1 januari 2011 geïndexeerd? Wat zal dan het nieuwe bedrag van deze toeslag zijn?*

**Mevrouw Inge Vervotte, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven.** – *De 10 miljard Belgische frank van*

*2001 correspondent au montant consacré au projet Diabolo qui est exécuté en Flandre mais n'est pas calculé sur la quote-part flamande du coefficient 60/40 – il est « délocalisé » – et ce à la suite de l'accord de coopération du 11 octobre 2001 entre l'État fédéral et les trois régions relatif au plan pluriannuel d'investissement 2001-2012.*

*Ces coûts du projet Diabolo sont délocalisés d'année en année et convertis en francs belges de 2001. Si nous convertissons ce montant de 10 milliards de francs belges de 2001 en euros de 2010, on arriverait à quelque 366 millions d'euros en euros constants de 2010.*

*L'accord de coopération précise que l'indexation s'effectue conformément à l'article 67 du contrat de gestion d'Infrabel qui porte sur l'indexation des investissements. Le montant est indexé suivant l'évolution du prix des matériaux et des salaires horaires, et ce, à concurrence respectivement de 40% et de 60%.*

*Ces facteurs sont officiellement communiqués par le service d'agrégation des entrepreneurs de la DG Qualité et Sécurité du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie. Il servent de référence dans les formules de révision des prix des marchés de travaux et de fournitures.*

*Les 10 milliards de francs belges de 2001 ne correspondent cependant pas au budget total de ce projet et ne sont donc pas davantage influencés par une évolution éventuelle de ce budget total.*

*Une part importante du projet est financée par le biais d'un partenariat public-privé. La sa d'exploitation Northern Diabolo supporte le risque de l'évolution des coûts.*

*L'augmentation, entre 2008 et 2009, du budget pour le projet 129 – le raccordement aux lignes actuelles à Schaerbeek – s'explique par les exigences du certificat d'urbanisme du 5 mai 2008 et du permis d'urbanisme du 23 octobre 2008 pour le projet Diabolo en Région de Bruxelles-Capitale. Il a dès lors fallu modifier le projet initial des viaducs à construire pour les trois liaisons du projet Diabolo à Bruxelles. Le projet initial prévoyait un viaduc purement fonctionnel. La Ville de Bruxelles, soutenue par la Région de Bruxelles-Capitale, a demandé la réalisation d'un viaduc plus esthétique. Cette demande est justifiée parce que Haren supporte déjà beaucoup d'inconvénients de l'infrastructure ferroviaire.*

*Cela a entraîné une augmentation des budgets des différents projets constituant le programme 129.*

*La loi portant dispositions urgentes concernant le chemin de fer du 30 avril 2007 dispose que chaque entreprise ferroviaire qui utilise l'infrastructure ferroviaire pour le transport de voyageurs pour tout trajet de ou vers l'aéroport de Bruxelles-National perçoit un supplément sur le prix à payer par le voyageur. Ce supplément est appelé « redevance passager ». Une exception est faite pour les abonnements relatifs aux déplacements domicile-lieu du travail, dont la gare de l'aéroport de Bruxelles-National est la gare terminus et les voyages des personnes bénéficiant de la gratuité de transport avec tout moyen de déplacement exploité par les services publics ou donné en concession.*

*La perception de cette redevance passager a effectivement*

2001 stemmen overeen met het bedrag voor het Diaboloproject dat uitgevoerd wordt in Vlaanderen, maar dat niet op het Vlaamse aandeel van de 60/40-ratio wordt aangerekend – het wordt zogenaamd gedelocaliseerd – en dit ten gevolge van het samenwerkingsakkoord van 11 oktober 2001 tussen de federale Staat en de drie Gewesten betreffende het meerjareninvesteringsplan 2001-2012.

Die kosten van het Diaboloproject worden jaar na jaar gedelocaliseerd en omgerekend naar Belgische frank uit 2001. Indien we dit bedrag van 10 miljard Belgische frank uit 2001 in euro van 2010 zouden omzetten, zou dit neerkomen op ongeveer 366 miljoen euro in constante euro 2010.

Ter info geef ik nog dit citaat uit het samenwerkingsakkoord: 'De indexatie gebeurt conform artikel 67 van het Beheerscontract van Infrabel dat de indexering van de investeringen betreft. Het bedrag is geïndexeerd volgens de evolutie van de materiaalprijzen en de prijzen van de uurlonen, en dit tot beloop van respectievelijk 40 en 60%.'

Die factoren worden officieel medegedeeld door de dienst voor erkenning der aannemers van het DG Kwaliteit en Veiligheid bij de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie. Ze dienen als referentie in de herzieningsformules voor de prijzen van de opdrachten voor aanneming van werken en leveringen.

De 10 miljard BEF uit 2001 stemt echter niet overeen met het totale budget van dit project, en wordt dus ook niet beïnvloed door een eventuele evolutie van dit totale budget.

Een belangrijk deel van het project wordt gefinancierd via een publiek-private samenwerking. De exploitatiemaatschappij Northern Diabolo nv draagt het risico voor de evolutie van de kosten.

De stijging van het budget tussen 2008 en 2009 voor project 129 – de aansluiting op de bestaande lijnen in Schaerbeek – wordt verklaard door de vereisten opgelegd door het stedenbouwkundig attest van 5 mei 2008 en de stedenbouwkundige vergunning van 23 oktober 2008 voor het Diaboloproject in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Hierdoor diende het initiële ontwerp van de te bouwen viaducten voor de drie aansluitingen van het Diaboloproject in Brussel te wijzigen. In het oorspronkelijke project werd in een puur functioneel viaduct voorzien. De stad Brussel, hierin gesteund door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, heeft de realisatie van een meer esthetisch viaduct gevraagd. Die vraag wordt gerechtvaardigd omdat Haren reeds heel wat nadelen ondervindt van de spoorweginfrastructuur.

Dit heeft als gevolg gehad dat de budgetten voor de verschillende projecten waaruit het programma 129 bestaat, gestegen zijn.

In de wet houdende dringende spoorwegbepalingen van 30 april 2007 is bepaald dat elke spoorwegonderneming die gebruik maakt van de spoorweginfrastructuur voor het vervoer van reizigers voor elke treinreis van of naar de luchthaven van Brussel-Nationaal een supplement int op de door de reiziger te betalen prijs. Dit supplement wordt 'passagiersvergoeding' genoemd. Een uitzondering wordt gemaakt voor de abonnementen woon-werkverkeer waarvan het station van de luchthaven van Brussel-Nationaal het eindstation is en de reizen van personen die recht hebben op

débuté le 1<sup>er</sup> novembre 2009 et s'élevait alors à 2,05 euros.

Pour 2010, elle s'élevait à 2,06 euros. Ce montant est indexé annuellement sur la base de l'indice santé moyen de l'année calendrier précédente par rapport à l'indice santé moyen de l'année 2004. La redevance passager s'élève à 2,10 euros en 2011.

Depuis la mise en œuvre de l'exploitation commerciale de la nouvelle infrastructure, le montant de la redevance passager a doublé.

La société d'exploitation sa Northern Diabolo a installé à la gare de Bruxelles-National-Aéroport un système de comptage automatique au-dessus des accès aux quais – escaliers, Escalators et ascenseurs – qui enregistre tous les voyageurs au départ et à l'arrivée.

Après déduction des abonnements et application d'un facteur de correction, entre autres pour le personnel de la gare et les ouvriers, Northern Diabolo facture à la SNCB, sur la base de ces comptages, la redevance à payer.

Pour la période du 1<sup>er</sup> novembre 2009 au 31 octobre 2010, la SNCB a payé des factures pour un montant total de 6,075 millions d'euros à la sa Northern Diabolo. La SNCB est obligée de payer les montants facturés par la sa Diabolo sur la base des comptages précités.

La SNCB supporte le risque de non-perception de la redevance passager. Elle ne gagne donc absolument rien. Tous les montants perçus sont reversés.

**Mme Lieve Maes (N-VA).** – À première vue, j'ai des objections par rapport à l'augmentation du budget pour l'aspect esthétique du viaduc de Schaerbeek-Haren. J'étudierai la question plus à fond.

### **Demande d'explications de Mme Dominique Tilmans à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «les parkings payants de la SNCB à Arlon» (n° 5-142)**

**Mme Dominique Tilmans (MR).** – Ma question porte sur les deux parkings payants de la SNCB situés aux abords de la gare d'Arlon. Il s'y pose en effet un problème d'engorgement. La SNCB a décidé de remédier à ce problème et à celui des voitures ventouses occupant les places des navetteurs. Une barrière automatique a ainsi été installée à l'entrée de chaque parking, ce qui semble inadéquat aux heures de grande affluence, tant le flux de voitures est important.

Je voudrais dès lors vous poser plusieurs questions.

Tout d'abord, les voitures ventouses pourraient appartenir à des travailleurs de nuit empruntant les lignes de la SNCB. A-t-on procédé à des vérifications ?

Ensuite, l'abonnement au parking coûte 25 euros par mois,

gratis reizen met alle verplaatsingsmiddelen die door de publieke overheden worden geëxploiteerd of in concessie gegeven.

De inning van deze passagiersvergoeding is inderdaad gestart op 1 november 2009 en bedroeg toen 2,05 euro.

De passagiersvergoeding voor 2010 bedroeg 2,06 euro. Dit bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd op basis van de gemiddelde gezondheidsindex van het vorige kalenderjaar ten opzichte van de gemiddelde gezondheidsindex voor het jaar 2004. De passagiersvergoeding voor 2011 bedraagt 2,10 euro.

Vanaf de ingebruikname van de commerciële exploitatie van de nieuwe infrastructuur wordt het bedrag van de passagiersvergoeding verdubbeld.

De exploitatiemaatschappij Northern Diabolo nv heeft in het station van Brussel-NationaalLuchthaven een automatisch telsysteem geïnstalleerd boven de perrontoeegangen – aan de trappen, roltrappen en de liften – dat alle vertrekkende en aankomende reizigers registreert.

Na aftrek van abonnements en na toepassing van een correctiefactor voor onder meer personeel in het station en werklieden factureert Northern Diabolo op basis van deze tellingen aan de NMBS de te betalen vergoeding.

In de periode van 1 november 2009 tot en met 31 oktober 2010 heeft de NMBS voor een bedrag van 6,075 miljoen euro facturen betaald aan Northern Diabolo nv. De NMBS is verplicht de bedragen te betalen die door de nv Diabolo worden gefactureerd op basis van de bovengenoemde tellingen.

De NMBS draagt het risico van de niet-inning van de passagiersvergoeding. Zij houdt hieraan netto dus helemaal niets over. Alle geïnde bedragen worden doorgestort.

**Mevrouw Lieve Maes (N-VA).** – Op het eerste gezicht heb ik mijn bedenkingen bij de verhoging van het budget voor het esthetische aspect van het viaduct in Schaarbeek-Haren. Ik zal er me verder in verdiepen.

### **Vraag om uitleg van mevrouw Dominique Tilmans aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «de betaalparkings van de NMBS te Aarlen» (nr. 5-142)**

**Mevrouw Dominique Tilmans (MR).** – Mijn vraag gaat over de verkeersproblemen rond de twee NMBS-betaald-parkeerterreinen in de nabijheid van het station te Aarlen. De NMBS wil dit probleem aanpakken en wil ook het oneigenlijk gebruik van parkeerplaatsen voor pendelaars door langparkeerders tegengaan. Daarom werd aan de ingang van elk parkeerterrein een automatische slagboom geplaatst, wat nogal hinderlijk is op de uren waarop een groot aantal voertuigen toestromen.

De vermeende langparkeerders zouden in feite ook personen met nachtdienst kunnen zijn die wel gebruik maken van de NMBS. Wordt dat al nagetrokken?

Het parkeerabonnement kost 25 euro per maand, bovenop het grensoverschrijdend abonnement dat al vrij duur is. De

frais qui s'ajoutent à l'abonnement transfrontalier, déjà très onéreux. Les parkings sont quand même saturés et les voyageurs doivent se garer dans les rues voire dans des parkings de grandes surfaces, ce qui provoque d'énormes désagréments dans la ville. L'existence de parkings payants risque d'amplifier ce type de stationnement « sauvage ». Pourquoi certains parkings restent-ils gratuits alors que d'autres non ?

De plus, ces parkings ne sont même pas entretenus. Ils sont sales et, ces derniers temps, la présence de verglas et de neige a causé de nombreuses difficultés. Les utilisateurs sont assez mécontents du service.

La SNCB ne peut-elle pas opter pour une vignette – comprise dans le prix du titre de transport – à apposer sur le tableau de bord pour permettre l'accès au parking ? Cette solution me semble préférable à l'installation d'une barrière, qui doit être entretenue et provoque un engorgement.

Les parkings ont atteint leur capacité maximale. La création de 70 places supplémentaires serait bien nécessaire. Est-elle toujours envisagée ?

Les barrières ralentissent l'accès au parking et causent des soucis supplémentaires de mobilité à Arlon aux heures de pointe. Qu'avez-vous prévu pour y remédier ?

**Mme Inge Vervotte**, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques. – En vertu de son contrat de gestion avec l'État belge, la SNCB Holding a pour missions la construction, l'extension et la rénovation des parkings dans toutes les gares. Elle est également gestionnaire des parkings des 37 gares les plus importantes, dont Arlon et des parkings des points d'arrêt non gardés. La SNCB est gestionnaire des parkings dans les autres gares. La SNCB Holding a confié l'exploitation des parkings des 37 gares à sa filiale B-Parking.

Plusieurs contrôles ont démontré que les navetteurs manquaient de places de stationnement car les parkings situés autour de la gare d'Arlon étaient utilisés par des non-navetteurs. Cette utilisation s'explique par la présence de services communaux et de commerces à proximité immédiate des parkings de la gare et par le fait que les parkings des voiries situées autour de la gare sont payants et contrôlés par la ville. Il était donc indispensable d'équiper les parkings de la gare d'Arlon d'un matériel de contrôle.

La stratégie en matière de parking concerne les parkings des 37 gares gérés par la SNCB Holding. Le programme de mise en place des parkings contrôlés s'étale sur plusieurs années. Fin 2010, 30 parkings étaient équipés. Certains parkings resteront gratuits si la situation ne justifie pas l'installation d'un système de contrôle, par exemple les parkings non saturés.

La SNCB Holding et B-Parking n'ont pas d'accès à la base de données de la Direction Immatriculation des Véhicules – DIV. Il n'est donc pas possible de poursuivre les utilisateurs du parking qui ne s'acquitteraient pas de la redevance. De plus, le système des cartes permettra, à terme, une interaction avec d'autres opérateurs, par exemple la carte MOBIB.

Le stock d'abonnements prévu a été entièrement vendu avant l'ouverture des parkings contrôlés. Un stock supplémentaire d'abonnements a été libéré afin de répondre aux demandes en attente. Le principe fondamental d'un abonnement de parking

*parkeerplaatsen staan niettemin vol en de reizigers moeten in de nabijgelegen straten of op parkeerterreinen van grootwarenhuizen parkeren, wat overlast in de stad teweegbrengt. Het bestaan van betaalparkings dreigt het wildparkeren nog in de hand te werken. Waarom blijven sommige parkeerterreinen gratis en andere niet?*

*Bovendien worden die parkerterreinen zelfs niet onderhouden. Ze zijn vuil en de voorbije weken hebben sneeuw en ijs er veel moeilijkheden veroorzaakt. De gebruikers zijn hierover nogal ontevreden.*

*Kan de NMBS de toegang tot de parkeergelegenheid niet regelen met een achter de voorruit te plaatsen vignet dat inbegrepen is in de prijs van het vervoerbewijs? Dit lijkt me te verkiezen boven een slagboom die onderhouden moet worden en die opstoppingen veroorzaakt.*

*De parkeerterreinen hebben het verzadigingsniveau bereikt. De aanleg van 70 bijkomende parkeerplaatsen is nodig. Wordt dat nog steeds overwogen?*

*De slagbomen vertragen de toegang tot het parkeerterrein en verergeren het mobiliteitsprobleem in Arlon tijdens de spitsuren. Wat bent u van plan om dat te verhelpen?*

**Mevrouw Inge Vervotte**, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven. – *Krachtens het beheerscontract met de Belgische staat, behoort de bouw, de uitbreiding en de renovatie van de stationsparkings tot de taken van de NMBS Holding. Die beheert ook de parkeerterreinen van de 37 belangrijkste stations, waaronder Arlon, en van de parkeerterreinen nabij onbewaakte stopplaatsen. De NMBS beheert de parkeergelegenheden in de andere stations. De NMBS Holding heeft de exploitatie van de parkeerterreinen van de 37 stations aan haar dochtermaatschappij B-Parking toevertrouwd.*

*Uit verschillende controles is gebleken dat er te weinig parkeerplaatsen beschikbaar waren voor pendelaars omdat de parkeerterreinen nabij het station van Arlon werden gebruikt door mensen die geen gebruik maken van het openbaar vervoer. De reden hiervoor is dat vlak bij de stationsparking ook gemeentediensten en winkels gevestigd zijn en dat voor de parkeerplaatsen op de openbare weg in die buurt moet betaald worden, wat door de stad wordt gecontroleerd. Het was dus noodzakelijk de stationsparking af te sluiten met controleapparatuur.*

*De strategie inzake parkeren heeft betrekking op de 37 stations die door de NMBS Holding worden beheerd. Het programma voor de uitbouw van parkeerterreinen met controleapparatuur loopt over verschillende jaren. Eind 2010 waren 30 parkeergelegenheden klaar. Sommige parkeerterreinen zullen gratis blijven indien het plaatsen van controleapparatuur niet nodig is, bijvoorbeeld omdat ze niet verzadigd zijn.*

*De NMBS Holding en B-Parking hebben geen toegang tot de gegevensbank van de Directie Inschrijving Voertuigen (DIV). Ze kunnen bestuurders die hun parkeerbijdrage niet zouden betalen dus niet vervolgen. Bovendien maakt de keuze voor een kaartensysteem een latere samenwerking met andere operatoren mogelijk, bijvoorbeeld via de MOBIB-pass.*

est la garantie de place, ce qui oblige la SNCB Holding à limiter le nombre d'abonnements mis en vente.

Les aménagements du parking prévus dans les prochains mois permettront d'augmenter ce quota d'abonnements disponibles et de répondre ainsi aux besoins des voyageurs.

La réalité du terrain démontre que les parkings n'entraînent pas de report de files sur les voiries avoisinantes. La presse a pu le constater par elle-même. La conception et les emplacements choisis pour les barrières permettent d'absorber le flux de véhicules et ce, même aux heures de pointe. Par contre, il faut constater que la circulation aux abords de la gare est difficile et ralentit l'arrivée des voyageurs au parking.

**Mme Dominique Tilmans (MR).** – J'entends bien, madame la ministre, que la raison essentielle de la fin de la gratuité réside dans le fait que les parkings des rues avoisinantes sont payants, créant ainsi un afflux de véhicules sur le parking de la SNCB. C'est évidemment compréhensible.

Par contre, je puis vous assurer que les barrières posent de réels problèmes. Elles créent d'importants ralentissements aux heures de pointe. Un système de vignettes serait peut-être plus adapté. Certes, il suppose que du personnel se charge de vérifier le paiement de celles-ci.

### **Demande d'explications de Mme Dominique Tilmans à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «le manque de places assises dans les trains, la sécurité du rail et la taxation en cas de surclassement forcé» (n° 5-144)**

**Mme Dominique Tilmans (MR).** – En janvier 2009, j'interpellais votre prédécesseur sur le manque de places assises et les conséquences en cas de freinage brutal. Le ministre m'avait répondu qu'il était très rare que les trains freinent brutalement.

Pourtant, les problèmes se multiplient depuis quelques années. Je vous rappelle les catastrophes d'Aalter et de Pécrot et d'autres incidents dont un récent en gare d'Arlon qui, heureusement, n'a fait aucune victime. Ces conditions inquiètent les navetteurs qui, quotidiennement, voyagent debout. Pour l'avoir constaté personnellement, j'estime cette situation tout à fait préoccupante.

La première chaîne de la RTBF a diffusé, le 29 septembre dernier, un reportage intitulé « Faut-il avoir peur de prendre le train ? ». Cette enquête corrobore malheureusement les inquiétudes des voyageurs, notamment sur la ligne 161-162, en direction du Luxembourg, au sujet de laquelle on me rappelle régulièrement le manque criant de places assises aux heures de pointe. Le matin, le train de 7 heures 21 est archibondé et il en est de même le soir. Je vous rappelle qu'il s'agit d'un train international.

*De voorraad abonnementen werd volledig uitverkocht vóór de opening van de parkeerterreinen met controle. Er werd een nieuwe voorraad aangelegd om aan de resterende vraag te voldoen. Het fundamentele principe van een parkeerabonnement is de zekerheid van een parkeerplaats, wat de NMBS ertoe noopt het aantal verkochte abonnementen te beperken.*

*Na de heraanleg van het parkeerterrein tijdens de komende maanden zullen er meer abonnementen beschikbaar zijn zodat kan worden tegemoetgekomen aan de vraag van de reizigers.*

*De parkeerterreinen blijken geen filehinder te veroorzaken in de nabijgelegen straten. De pers heeft dat zelf kunnen vaststellen. De slagbomen zijn zo ontworpen en geplaatst dat de toevloed van voertuigen zelfs tijdens de spitsuren kan verwerkt worden. Wel is het zo dat het verkeer in de stationsbuurt soms vastzit, wat de vlotte toegang tot het parkeerterrein bemoeilijkt.*

**Mevrouw Dominique Tilmans (MR).** – Ik begrijp dat de stationsparkings niet langer gratis zijn, voornamelijk omdat voor het parkeren in de nabijgelegen straten ook moet worden betaald en daardoor veel meer wagens op het NMBS-parkeerterrein stonden.

*Ik kan u evenwel verzekeren dat de slagbomen toch echt voor problemen zorgen. Ze vertragen het verkeer in ernstige mate op de spitsuren. Een systeem van vignettes zou misschien toch beter zijn. Dat betekent dan wel dat er personeel moet worden ingezet om ze te controleren.*

### **Vraag om uitleg van mevrouw Dominique Tilmans aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «het gebrek aan zitplaatsen in de trein, de veiligheid van de spoorweg en de toeslag in geval van onvrijwillige klasverhoging» (nr. 5-144)**

**Mevrouw Dominique Tilmans (MR).** – In januari 2009 heb ik uw voorganger geïnterpelleerd over het tekort aan zitplaatsen en de gevaren die dat met zich brengt in geval van brusk remmen. De minister antwoordde dat het zelden voorkomt dat treinen brusk remmen.

*Nochtans doen er zich steeds vaker problemen voor. Denk maar aan de rampen in Aalter en in Pécrot en andere incidenten, waaronder recent één in Aarlen, waarbij gelukkig geen slachtoffers vielen. Pendelaars die elke dag staand reizen zich maken zich toch wel zorgen. Ik heb het ook zelf kunnen vaststellen en het is inderdaad zorgwekkend.*

*Op 29 september jl. werd op de RTBF een reportage uitgezonden waarin de vraag werd gesteld of men stilaan niet bang moet zijn om de trein te nemen. Daaruit bleek dat de reizigers op lijn 161-162 richting Luxemburg, inderdaad ongerust zijn. Ik krijg geregeld klachten over het schrijnend tekort aan zitplaatsen op die lijn tijdens de spitsuren. De trein van 7.21 uur zit 's ochtends overvol en 's avonds is het niet anders. Het gaat bovendien om een internationale trein.*

*Het gebeurt geregeld dat op dit traject drie rijtuigen worden geschrapd, met als gevolg dat de mensen nog minder ruimte*



De plus, on supprime régulièrement trois voitures sur ce trajet, avec pour effet que les gens sont serrés comme des sardines. Exemple récent : ce 10 janvier, le train partant de Jemelle à 7 h 21 se composait de trois voitures. Rappelons que les voyageurs paient quand même un abonnement de 84 euros par mois pour le court trajet Arlon-Luxembourg.

Le rapport du médiateur de la SNCB reconnaissait que le nombre de places assises n'a pas suivi le nombre de voyageurs : « Le nombre de trains circulant avec une composition inadaptée a augmenté par rapport aux années précédentes. Les usagers en font parfois l'expérience jusqu'à deux fois par jour lors des trajets entre leur domicile et leur lieu de travail ».

Il n'est pas acceptable que le nombre de voitures soit régulièrement diminué aux heures de pointe, tant le matin que le soir, notamment de et vers Luxembourg, une des capitales européennes. Quelle est la raison de ces changements récurrents ? Comment la SNCB envisage-t-elle d'y remédier de manière efficace et définitive ?

Dans les conditions d'engorgement des trains décrites ci-dessus, des passagers me signalent qu'il est récemment arrivé que des contrôleurs plus zélés infligent des surtaxes à des passagers assis en première classe mais munis de billets de deuxième classe. En règle générale, les accompagnateurs autorisent des passagers à s'installer en première classe. Pouvez-vous me confirmer que le surclassement est autorisé ? Par ailleurs, des usagers de la première classe me disent que certains trains sont tellement bondés qu'ils n'arrivent pas à s'asseoir. Qu'en pense la ministre ?

Outre l'indispensable mise à niveau des systèmes de sécurité, ne pensez-vous pas qu'il serait nécessaire d'augmenter le nombre de mains courantes dans les trains ?

Enfin, ne vous semble-t-il pas que les voitures devraient être équipées de ceintures de sécurité, comme une norme européenne l'impose déjà dans les bus, pour les passagers voyageant assis ?

**Mme Inge Vervotte**, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques. – La liaison entre Arlon et Luxembourg est assurée en heures de pointe par un grand nombre de trains qui offrent, selon les comptages et les estimations de la SNCB, un nombre suffisant de places aux voyageurs. Le matin, vers Luxembourg, on dénombre en moyenne quelque 1800 voyageurs dans ces trains pour une offre de 2438 places assises. Le soir, de Luxembourg, quelque 1750 voyageurs sont dénombrés en moyenne pour une offre de 2480 places assises.

En outre, la SNCB constate que, grâce aux différentes mesures prises et à l'achat de nouveau matériel à double niveau (voitures M6), le nombre de suroccupations structurelles ne cesse de diminuer sur l'ensemble du réseau.

Il reste toutefois des problèmes de suroccupation liés aux déforçements de trains (problèmes de matériel roulant). À ce propos, un suivi particulier de ces trains est assuré afin de rétablir la situation optimale le plus rapidement possible.

À la suite de l'accident ferroviaire survenu en gare d'Arlon le 15 septembre 2010, trois automotrices du type AM96 ont été immobilisées en atelier pour subir des réparations, ce qui explique en partie le manque de matériel roulant sur cette

*hebben. Een recent voorbeeld: op 10 januari was de trein die vertrekt van Jemelle om 7.21 uur samengesteld uit drie rijtuigen. De reizigers betalen wel 84 euro voor een maandabonnement voor het korte traject Arlen-Luxemburg.*

*In het rapport van de ombudsman geeft men toe dat het aantal zitplaatsen niet is toegenomen in verhouding tot het aantal reizigers: 'Het aantal treinen met een onaangepaste samenstelling is toegenomen in vergelijking met de vorige jaren. Sommige reizigers maken het tot tweemaal per dag mee op het traject naar en van het werk.'*

*Het is onaantvaardbaar dat tijdens de spitsuren het aantal rijtuigen geregeld afneemt, zowel 's ochtends als 's avonds, met name van en naar Luxemburg, dat toch een Europese hoofdstad is. Waarom gebeurt dat zo vaak? Hoe denkt de NMBS daar een doeltreffende en duurzame oplossing voor te vinden?*

*Reizigers klagen bovendien over het feit dat in treinen die, zoals gezegd, overvol zitten, overrijverige kaartjesknippers een toeslag opeisen van reizigers met een vervoerbewijs tweede klas die een zitplaats innemen in een eerste klasrijtuig. Meestal staan conducteurs in die omstandigheden de reizigers inderdaad toe om gebruik te maken van eerste klasplaatsen. Kan u bevestigen dat dit toegelaten is? Bovendien zeggen sommige reizigers in eerste klas me dat sommige treinen zo vol zitten dat ook zij niet kunnen gaan zitten. Wat denkt de minister daarvan?*

*Vindt u niet dat, naast de noodzakelijke actualisering van de veiligheidssystemen, ook meer handvatten moet worden voorzien in de treinen?*

*Vindt u ook niet dat treinen moeten uitgerust zijn met veiligheidsgordels, zoals dat volgens een Europese norm al verplicht is in bussen voor reizigers die gebruik maken van een zitplaats?*

**Mevrouw Inge Vervotte**, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven. – *De verbinding Arlen-Luxemburg wordt bediend door een groot aantal treinen die volgens de tellingen en de ramingen van de NMBS voldoende plaatsen bieden voor de reizigers. 's Ochtends worden er richting Luxemburg gemiddeld 1800 reizigers geteld in treinen die 2438 zitplaatsen bieden. 's Avonds worden vanuit Luxemburg gemiddeld 1750 reizigers geteld voor een aanbod van 2480 zitplaatsen.*

*De NMBS stelt bovendien vast dat dankzij diverse maatregelen en de aankoop van M6-dubbeldekkers er steeds minder vaak sprake is van structurele overbezetting over het gehele spoorwegnet.*

*Blijft evenwel het probleem van de overbezetting van treinen tengevolge van het uitvallen van defecte treinen. Wat dit betreft, zullen die treinen in het bijzonder worden opgevolgd zodat zo snel mogelijk kan worden teruggekeerd naar de optimale situatie.*

*Sedert het spoorwegongeluk in het station van Arlen op 15 september 2010 staan drie elektrische motorrijtuigen van het type AM96 in het atelier voor herstelling, wat voor een*

ligne.

Le matériel utilisé sur la relation IC J de Bruxelles vers Luxembourg (automotrices du type AM96 et des M6 avec une locomotive du type 13) est spécifique parce qu'il doit être équipé d'un système de sécurité spécial pour se rendre au Luxembourg. Compte tenu de cette spécificité technique, il n'est pas toujours possible, en cas de perturbation, de dégager du matériel de réserve. C'est pourquoi certains trains circulent ponctuellement avec une composition réduite, ce qui peut engendrer des problèmes de suroccupation. La SNCB met toutefois tout en œuvre pour rétablir la situation normale dès que possible.

Sous l'article 2.1.0.3. « Occupation des places », Conditions particulières de transport de la SNCB, il est énoncé au paragraphe 2 : « Le manque de place en deuxième classe ne permet pas au voyageur de s'installer en première classe de sa propre initiative et sans prévenir le personnel d'accompagnement ».

L'accompagnateur étant la seule personne en mesure de juger la situation dans son train, il est en droit d'admettre, exceptionnellement, des personnes en première classe ou de déclasser une voiture. Généralement, il n'est pas pratique de déclasser des voitures en heures de pointe, puisque les voitures de première classe sont également bondées ou le seront plus loin sur le trajet.

En cas de manque de places assises en seconde classe, le voyageur ne peut pas prendre lui-même l'initiative de s'installer en première classe. Il est obligé de demander préalablement l'autorisation à l'accompagnateur de train.

L'accompagnateur qui rencontre en première classe un voyageur muni d'un titre de transport en deuxième classe et qui n'a pas demandé l'autorisation de prendre place en première classe, doit suivre les directives en vigueur : demander au client d'aller en seconde classe et, en cas de refus, régulariser le client en infraction.

D'après la SNCB, il y a suffisamment de mains courantes dans les trains. Tous les sièges du côté couloir des voitures SNCB sont munis de mains courantes. En outre, en cas de collision, les décélérations sont telles que l'efficacité des mains courantes est illusoire.

Des études sur l'utilisation de ceintures de sécurité dans les trains réalisées par l'ORE, un institut de recherche indépendant, démontrent qu'il n'est pas indiqué d'équiper les trains. L'une des raisons invoquées est que les décélérations hors accident sont faibles et ne requièrent pas l'utilisation d'une ceinture de sécurité. Une autre raison, d'ordre pratique, est l'augmentation du temps d'arrêt en gare pour permettre aux passagers arrivés à destination de défaire leur ceinture après l'arrêt complet du train. Sans parler du contrôle des ceintures avant le départ et en cours de route !

De manière générale, vu les spécificités du transport public – trams, bus, train – à savoir un niveau de sécurité élevé et de nombreux mouvements de voyageurs, les ceintures n'ont pas été retenues comme moyen de protection.

**Mme Dominique Tilmans (MR).** – Les chiffres des comptages représentent une moyenne. En réalité, le matin, aux heures de pointe, certains trains sont bondés, et le mot est faible, d'autant qu'il arrive régulièrement que leur

*stuk het gebrek aan rollend materieel op die lijn verklaart.*

*Het materieel dat gebruikt wordt op de IC J-lijn tussen Brussel en Luxemburg (elektrische motorrijtuigen type AM 96 en M6-rijtuigen met een locomotief type 13) is specifiek omdat het moet uitgerust zijn met een speciaal veiligheidssysteem voor Luxemburg. Die technische vereiste maakt het niet altijd mogelijk bij problemen reservematerieel in te zetten. Daarom rijden sommige treinen uitzonderlijk met een beperkte samenstelling, wat tot overbezetting kan leiden. De NMBS stelt evenwel alles in het werk om zo snel mogelijk terug te keren naar de normale toestand.*

*In artikel 2.1.0.3. 'Plaatsbezetting' bijzondere voorwaarden voor vervoer van reizigers bepaalt §2: 'Plaatsgebrek in 2<sup>de</sup> klas is nooit een reden om op eigen initiatief en zonder het begeleidingspersoneel te verwittigen in 1<sup>ste</sup> klas plaats te nemen.'*

*De conducteur, die als enige de toestand op zijn trein kan inschatten, mag uitzonderlijk mensen toestaan om in een eersteklasrijtuig plaats te nemen of een rijtuig te declasseren. Het is niet gebruikelijk om rijtuigen te declasseren tijdens spitsuren, omdat de eersteklasrijtuigen dan ook al vol zitten of verder op het traject zullen vol zitten.*

*In geval van plaatsgebrek in tweede klas, mag de reiziger nooit op eigen initiatief in eerste klas plaatsnemen. Hij moet daarvoor eerst de toelating vragen aan de treinbegeleider.*

*De treinbegeleider die in eerste klas een reiziger aantreft met een vervoerbewijs tweede klas en die geen toelating heeft gevraagd aan de treinbegeleider om in eerste klas te mogen plaatsnemen, moet de geldende richtlijnen volgen: de reiziger vragen om zich naar de tweede klas te begeven en, in geval hij weigert, de overtreding van de klant regulariseren.*

*Volgens de NMBS zijn er in de treinen voldoende handvatten. Alle zitplaatsen langs het gangpad zijn voorzien van handvatten. Overigens bieden handvatten onvoldoende houvast in geval van een bruuske vertraging, zoals bij een botsing.*

*Uit studies door het onafhankelijke onderzoeksbureau ORE over het gebruik van een veiligheidsgordel in treinen, blijkt dat het niet wenselijk is treinen daarvan te voorzien. Een van de redenen daarvoor is dat snelheidsverminderingen buiten een ongeval matig zijn en het gebruik van een gordel niet vereisen. Een andere, praktische reden is dat de stoptijden in de stations langer zouden worden omdat de reizigers, nadat de trein tot stilstand is gekomen, nog hun gordel moeten kunnen losmaken. En dan hebben we het nog niet over de controle van de gordel voor het vertrek en in de loop van de reis.*

*Algemeen kan men stellen dat, gelet op de bijzondere kenmerken van het openbaar vervoer met bus, tram of trein, met name de hoge veiligheidsgraad en de talrijke bewegingen van de reizigers, gordels niet als beschermingsmaatregel gelden.*

**Mevrouw Dominique Tilmans (MR).** – De cijfers die tellingen opleveren zijn gemiddelden. In werkelijkheid zitten de treinen op de spitsuren overvol, temeer daar er geregeld drie rijtuigen ontbreken. Dat is ontstellend! Een telling van de

composition soit réduite de trois voitures. C'est vraiment ahurissant ! Un comptage effectué sur les différents trains circulant dans la matinée fournit des chiffres qui représentent une moyenne mais qui ne reflètent pas la situation réelle aux heures de pointe. Les gens qui s'efforcent d'arriver au travail à 8 heures finissent par y arriver à 8 h 30 ou 9 h, ce qui leur complique la vie. De plus, le fait de supprimer des voitures aux heures de pointe rend vraiment la situation impossible.

J'ai bien noté que le problème du manque de matériel sur la ligne en question serait lié à l'harmonisation des travaux d'électrification entre le Luxembourg et la Belgique.

Enfin, je ne suis pas convaincue par l'argument selon lequel l'utilisation d'une ceinture de sécurité ne se justifie pas dans un train. Pourquoi serait-elle justifiée dans un bus et pas dans un train ?

**Mme Inge Vervotte**, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques. – *J'ai donné des moyennes mais la SNCB dispose de mesures pour chaque train. Il est toutefois difficile de communiquer oralement pareilles données détaillées. Nous n'utilisons pas les moyennes pour camoufler les problèmes.*

*Il est vrai que de nombreux problèmes découlent de suppressions de train. C'est clairement expliqué dans la réponse que j'ai reçue de la SNCB.*

*Le manque de matériel est une conséquence de l'accident d'Arlon.*

*Ceci répond donc aux trois questions complémentaires.*

### **Demande d'explications de Mme Dominique Tilmans à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «la ponctualité des trains» (n° 5-143)**

**Mme Dominique Tilmans (MR).** – Dans son rapport de 2009, le médiateur auprès de la SNCB a reconnu les problèmes de ponctualité des trains comme suit : « Malheureusement pour les clients, en 2009, la qualité du service a été une fois de plus en recul par rapport à bon nombre de points essentiels. La ponctualité en particulier est médiocre. Elle obtient un moins bon score qu'en 2008, qui était déjà un mauvais 'millésime' ».

Je n'ai pas l'impression que la situation se soit améliorée en 2010...

Étant Luxembourgeoise, je me préoccupe principalement de la ponctualité dans ma province et sur la ligne 162. D'après mes informations, il y aurait de fréquents retards allant de 5 à 30 minutes sur la ligne Arlon-Luxembourg. Ces retards sont dus soit aux grèves, soit aux feuilles mortes, soit au gel ou à la neige.... Par contre, à partir de Kleinbettingen les trains circulent normalement dans le Grand-Duché de Luxembourg, en respectant l'horaire.

En outre, le site Railtime, supposé informer les voyageurs en temps réel sur les retards des trains, n'est pas toujours correctement mis à jour. Lors de l'accident survenu à Arlon en septembre dernier, la circulation était à l'arrêt sur un tronçon de la ligne 161-162, mais cela n'a pas été signalé sur

*reizigers die de verschillende treinen nemen die in de loop van de ochtend rijden, levert een gemiddeld cijfer op, dat geen weerspiegeling is van de werkelijke situatie tijdens de spitsuren. De mensen die tijdig op het werk willen verschijnen om 8 uur, komen er pas tegen 8 u. 30 of 9 uur aan, en dat brengt hen in verlegenheid. Het weglaten van rijkstijden tijdens de spitsuren maakt de toestand werkelijk onmogelijk.*

*Ik begrijp dat het gebrek aan materieel op deze lijn verband houdt met de harmonisering van de technische vereisten tussen België en Luxemburg.*

*Ik ben niet overtuigd dat het gebruik van een veiligheidsgordel niet nuttig kan zijn voor treingebruikers. Waarom is dat wel zo in een bus en niet in een trein?*

**Mevrouw Inge Vervotte**, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven. – Ik heb gemiddelde cijfers gegeven, maar de NMBS doet wel degelijk aparte metingen voor elke trein. Dat gedetailleerde overzicht kan echter moeilijk mondeling worden medegedeeld. We nemen niet het gemiddelde met de bedoeling de problemen weg te moffelen.

Het klopt wel dat er problemen rijzen als treinen worden afgeschaft. Dat komt ook duidelijk aan bod in het antwoord dat ik van de NMBS ontving.

Het gebrek aan materieel is een gevolg van het ongeval in Aarlen.

Tot daar mijn antwoord op de drie bijkomende vragen.

### **Vraag om uitleg van mevrouw Dominique Tilmans aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «de stiptheid van de treinen» (nr. 5-143)**

**Mevrouw Dominique Tilmans (MR).** – *In het verslag van 2009 erkent de ombudsman van de NMBS de stiptheidsprobleem van de treinen. Volgens hem is, spijtig genoeg voor de klanten, de kwaliteit van de dienstverlening in 2009 op een aantal essentiële punten eens te meer achteruitgegaan. Vooral de stiptheid is middelmatig. Het resultaat is minder goed dan in 2008, dat al een slecht jaar was.*

*Ik heb niet de indruk dat de situatie in 2010 verbeterd is.*

*Als inwonster van de provincie Luxemburg ben ik bijzonder geïnteresseerd in de stiptheid in mijn provincie en op lijn 162. Naar mijn informatie zouden er op de lijn Aarlen-Luxemburg veelvuldige vertragingen zijn van 5 tot 30 minuten. Dit is te wijten aan stakingen, dode bladeren, vriezen of sneeuw. Vanaf Kleinbettingen rijden de treinen in het Groothertogdom Luxemburg klokvast en normaal.*

*De site Railtime die wordt verondersteld de reizigers in real time over vertragingen te informeren, is niet geüpdatet. In september jongstleden was er tengevolge van een ongeval in Aarlen geen treinverkeer op de lijn 161-162, maar dit werd niet gesignaleerd op Railtime. Toen het treinverkeer door de vrieskou sterk werd verstoord, werden alleen de problemen op de lijn Namen-Aarlen-Luxemburg gesignaleerd, zonder*

le site Railtime. De même, lorsque que la circulation a été fortement perturbée par le gel, ce site a simplement affiché un message général signalant des problèmes sur la ligne Namur–Arlon–Luxembourg, sans fournir aucun détail. Ledit message est d'ailleurs resté affiché également les jours où aucun problème ne se posait.

Quelle est la politique de la SNCB en la matière ? Quelles mesures envisage-t-elle de prendre pour améliorer la situation ? Qu'a-t-elle concrètement mis en place en 2010 pour remédier à ces problèmes de ponctualité ? J'ai été interpellée par une personne qui est payée à l'heure et qui m'expliquait que, dans son cas, ces retards entraînaient par mois un important manque à gagner.

À quelle fréquence le site Railtime est-il mis à jour ? Il arrive que rien ne soit indiqué sur ce site de référence lors de grosses perturbations ferroviaires. Comment expliquez-vous cette situation ?

**Mme Inge Vervotte**, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques. – La ponctualité et la sécurité sont mes principales préoccupations. C'est un sujet sur lequel j'insiste continuellement lors de mes discussions avec les administrateurs délégués du Groupe SNCB. Les défis sur le plan opérationnel sont immenses.

La ponctualité est une priorité absolue des contrats de gestion de 2008. Cela se traduit par des investissements considérables pour s'attaquer aux causes des problèmes de ponctualité. Ce sont également les premiers contrats de gestion qui prévoient des sanctions en cas de manque de ponctualité.

On n'a jamais autant investi dans les équipements et les infrastructures. En 2008, on a consacré 1,7 milliard d'euros à la commande de nouveau matériel roulant. Ces nouveaux trains garantissent 100 000 places assises supplémentaires et arrivent progressivement sur le réseau. Ils auront un impact positif sur la ponctualité et le confort des voyageurs.

En ce qui concerne le matériel, la mise en service progressive de voitures M6 et leur affectation à des lignes dont le taux d'occupation est élevé permettent d'améliorer le confort des voyageurs et de diminuer le nombre de trains suroccupés. De nouvelles voitures M6 seront progressivement mises en service jusqu'au printemps 2011. À partir du deuxième semestre 2011, les premières automotrices « Desiro » seront également mises en circulation. Les premières rames multitenion desserviront les liaisons frontalières – courtes distances – avec le Luxembourg et les liaisons City Rail autour de Bruxelles. Les nouvelles locomotives de type 18 seront également mises en service dans quelques mois.

Une grande quantité du matériel voyageurs existant sera modernisée au cours des prochaines années.

D'autres grands projets d'infrastructures comme le RER et la connexion Diabolo avec l'aéroport national devraient améliorer la performance de notre réseau ferroviaire.

Infrabel veut également améliorer la ponctualité et dispose, pour ce faire, d'un large plan d'action. Les actions concernent, entre autres, la régulation du trafic ferroviaire ; la fixation de normes pour l'élaboration des horaires ; l'attribution des sillons en temps réel ; des mesures pour améliorer la fiabilité de l'infrastructure, notamment le renouvellement et l'entretien des caténaires, la diminution du

*verdere uitleg. Die boodschap bleef trouwens op de site staan op dagen dat er geen enkel probleem was.*

*Wat is de houding van de NMBS? Welke maatregelen zullen worden genomen om de situatie te verbeteren? Wat werd in 2010 concreet ondernomen om de stiptheidsproblemen te verhelpen? Iemand vertelde mij dat hij per uur wordt betaald en dat vertragingen voor hem elke maand een groot inkomensverlies teweegbrengen.*

*Met welke frequentie wordt de Railtimesite aangepast? Soms wordt bij grote spoorwegstoringen op deze referentiesite niets aangeduid. Hoe verklaart de minister deze situatie?*

**Mevrouw Inge Vervotte**, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven. – *Stiptheid en veiligheid zijn voor mij de grootste prioriteiten. Dat zijn de punten waar ik tijdens de besprekingen met de bestuurders van de NMBS voortdurend op hamer. Het gaat hier immers om enorme uitdagingen.*

*De stiptheid is een absolute prioriteit van de beheersovereenkomsten van 2008. Die wordt omgezet in belangrijke investeringen om de stiptheidsproblemen aan te pakken. Het zijn trouwens de eerste beheerscontracten die sancties opleggen wanneer de stiptheid niet wordt nageleefd.*

*Er werd nooit zoveel geïnvesteerd in uitrusting en infrastructuur. In 2008 werd 1,7 miljard euro geïnvesteerd in de aankoop van nieuw rollend materieel. De nieuwe treinstellen zorgen voor 100 000 bijkomende zitplaatsen en worden progressief ingezet. Dit zal een positieve weerslag hebben op de stiptheid en het comfort van de reizigers.*

*Wat het materieel betreft, worden geleidelijk M6-voertuigen ingezet op de lijnen met hoge bezettingsgraad om het comfort van de reizigers te verbeteren en het aantal overvolle treinen te verminderen. De nieuwe M6-treinstellen zullen tot de lente 2011 progressief worden ingezet. Vanaf het tweede semester 2011 zullen ook de eerste elektrische Desiro-treinstellen worden ingezet. De eerste meerspanningstellen zullen op korte afstanden op grensoverschrijdende verbindingen met Luxemburg en de City Rail-verbindingen rond Brussel worden ingezet. De nieuwe locomotieven van het type 18 zullen over enkele maanden in gebruik worden genomen.*

*De komende jaren zal een groot deel van de reizigerstreinen worden gemoderniseerd.*

*Andere grote infrastructuurprojecten zoals het GEN en de Diabolverbinding met de nationale luchthaven moet het prestatievermogen van ons spoorwegnet verbeteren.*

*Infrabel wil ook de stiptheid verbeteren en heeft hiertoe een uitgebreid actieplan. Het gaat onder meer over de regeling van het spoorwegverkeer, het vastleggen van de normen voor de uurregeling, maatregelen om de betrouwbaarheid van de infrastructuur te verbeteren, meer bepaald de vernieuwing en het onderhoud van de bovenleidingen, de vermindering van het aantal hindernissen voor doorgangen, sneller ingrijpen ingeval van schade, de verminderingen van het aantal incidenten door derden en de permanente verbetering van de*

nombre de dérangements aux passages à niveau ; des interventions plus rapides en cas d'avaries ; la diminution de la fréquence des incidents causés par des tiers et l'amélioration continue de la communication en cas de trafic perturbé.

Des comités de suivi aux niveaux central et régional, réunissant tous les services concernés des différentes sociétés du Groupe SNCB, recherchent des solutions aux problèmes rencontrés.

En outre, le plan d'action d'Infrabel prévoit également des actions, négociées conjointement avec la SNCB, visant à réduire le nombre de pannes et de dérangements qui pourraient perturber le trafic ferroviaire ; à prévoir les procédures nécessaires pour résoudre le plus vite possible des pannes et dérangements éventuels ; à mieux informer les clients sur les retards, les causes de ces retards, les prévisions et les alternatives de transport.

En outre, un bureau de consultance externe a été désigné, en concertation avec la SNCB, pour analyser le problème de la ponctualité.

Une première analyse a mis en évidence un certain nombre de lignes critiques. Ce bureau recherche des solutions, en collaboration avec des spécialistes sur le terrain, pour résoudre les problèmes sur les lignes suivantes : Gand–Malines ; Gand–Bruxelles ; Mons–Bruxelles ; Tournai–Bruxelles ; Charleroi–Bruxelles ; Bruxelles–Liège ; Gand–Anvers ainsi que sur la dorsale wallonne.

Sur la base de ces analyses, les plans d'action existants seront éventuellement adaptés, étoffés ou complétés par de nouvelles actions.

Dans la plupart des cas, la position des trains est transmise automatiquement et en temps réel à Railtime.

En cas de perturbation importante, des messages sont introduits manuellement dans le bandeau d'information par des agents d'Information Management au sein du Traffic Control.

Le bandeau d'information de Railtime affiche les perturbations dès qu'il y a plus d'un train supprimé sur une ligne ou plusieurs trains en retard de quinze minutes et plus. Lorsqu'il s'agit d'un seul train, il convient de s'informer en consultant l'outil « Gare » ou « Numéro de train » de Railtime.

Les 15 et 16 novembre 2010, plusieurs messages ont été diffusés par le canal du bandeau d'information de Railtime afin d'avertir les voyageurs des perturbations affectant les lignes 161 et 162 à la suite de l'accident survenu à Arlon. Un numéro de crise a été communiqué par ce biais.

*(M. Ahmed Laaouej prend place au fauteuil présidentiel.)*

**Mme Dominique Tilmans (MR).** – J'apprends que la ponctualité des trains a été analysée sur plusieurs lignes mais pas sur la ligne Bruxelles-Luxembourg. J'attends donc votre réponse sur ce point.

J'ai reçu une multitude de messages venant de clients excédés. Une personne me dit : « En ce qui concerne la ponctualité, c'est une horreur depuis un mois. Un train qui arrive à l'heure, c'est un miracle ».

*communicatie ingeval van verstoord verkeer.*

*De centrale en regionale opvolgingscommissies, die een verzameling zijn van alle diensten van de verschillende vennootschappen van de NMBS Groep, zoeken naar oplossingen voor de problemen.*

*Het actieplan van Infrabel impliceert, in overleg met de NMBS, ook acties om het aantal technische en andere storingen die het treinverkeer kunnen hinderen, te verminderen, in de nodige procedures te voorzien om zo snel mogelijk eventuele storingen op te lossen, de klanten beter te informeren over vertragingen, de oorzaken van de vertragingen, de vooruitzichten en eventueel alternatief vervoer.*

*Om de stiptheidsproblemen te analyseren werd in overleg met de NMBS een extern consultancybureau aangesteld.*

*Een aantal kritieke lijnen werden al geanalyseerd. Het bureau zoekt in samenwerking met specialisten op het terrein naar een oplossing van de problemen op de volgende lijnen: Gent-Mechelen, Gent-Brussel, Bergen-Brussel, Doornik-Brussel, Charleroi-Brussel, Brussel-Luik, Gent-Antwerpen en de Waalse as.*

*Op basis van deze analyses zullen de bestaande actieplannen eventueel worden aangepast, uitgebreid of aangevuld met nieuwe initiatieven.*

*In de meeste gevallen zal de situatie van de treinen automatisch worden opgenomen op Railtime.*

*Bij belangrijke storingen plaatsen ambtenaren van het informaticamanagement van Traffic Control de boodschappen handmatig op de informatiebalk.*

*De informatiebalk van Railtime meldt storingen zodra er op een lijn meer dan één trein wordt afgeschafte of wanneer verschillende treinen vertragingen hebben van vijftien minuten of meer. Als het maar om één trein gaat, moet men zich informeren op Railtime via 'stations' of 'nummer van de trein'.*

*Op 15 en 16 november 2010 werden verschillende boodschappen verspreid via de informatiebalk van Railtime om de reizigers op de hoogte te brengen van storingen op de lijnen 161 en 162 ingevolge een ongeval in Aarlen. Via deze weg werd ook een crisissnummer meegedeeld.*

*(Voorzitter: de heer Ahmed Laaouej.)*

**Mevrouw Dominique Tilmans (MR).** – De stiptheid van de treinen zal op verschillende lijnen worden geanalyseerd, maar niet op de lijn Brussel-Luxemburg.

*Ik heb tal van klachten ontvangen van reizigers. Iemand zei me dat de stiptheid sinds een maand rampzalig is. Een trein die op tijd aankomt, is een wonder.*

*De verslechtering van de stiptheid is niet goed voor het imago van België. Ik twijfel niet aan de wil van de minister om er*

La dégradation de la ponctualité ne donne pas une bonne image de la Belgique et je ne doute pas de votre volonté d'y remédier. Cela fait des années que la ponctualité laisse à désirer et elle reste toujours un problème en dépit des montants énormes qui ont été investis.

Madame la ministre, croyez-vous que le nouveau matériel permettra de résoudre durablement le problème ? Comment se fait-il qu'au Japon, les trains sont à l'heure ?

**Mme Inge Vervotte**, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques. – *Pour réaliser une analyse approfondie du dossier, il faudrait certainement auditionner les trois CEO du groupe.*

*Les problèmes de ponctualité ne sont pas seulement liés au matériel roulant ; ils sont également dus à l'augmentation du nombre de voyageurs, au développement du réseau et à l'infrastructure.*

*Quoi qu'il en soit, nous voulons améliorer la ponctualité. Le groupe SNCB prendra dès lors des mesures à bref délai et assurera en même temps une communication correcte en la matière. Je trouve regrettables les moqueries qui circulent à ce sujet. La SNCB admet du reste que ces mesures à court terme sont insuffisantes et que des solutions structurelles ainsi qu'un nouveau plan de transport sont nécessaires.*

*On traite l'augmentation du nombre de voyageurs de l'ordre de 50% en recourant au matériel et à l'infrastructure des années quatre-vingts. La majeure partie des voyageurs circulent au même moment sur les mêmes lignes. Cette situation est intenable.*

*Dans le cadre du nouveau plan de transport qui doit être finalisé pour 2013, la SNCB élabore donc des solutions structurelles à moyen terme.*

*Enfin, d'importants travaux d'infrastructure sont prévus et déjà en cours d'exécution. Par exemple, le RER, le réseau express régional, devrait être terminé pour 2020. On a publié cette date dans la presse, non pour faire comprendre que les problèmes allaient durer jusqu'alors, mais plutôt pour indiquer que la dernière phase du plan de transport et du RER serait alors complètement terminée. Selon les prévisions disponibles, nos trains seront donc, non pas seulement plus ponctuels, mais aussi parmi les meilleurs d'Europe.*

*Actuellement, en 2011, les problèmes de mobilité continuent à s'accroître. Les embouteillages augmentent. La hausse du nombre de voyageurs se poursuivra vraisemblablement, ce qui rend un nouvel accord de gestion indispensable. Outre les investissements prévus, il faudra aussi investir dans l'axe nord-sud, mais pour mener à bien un projet aussi ambitieux, nous devons pouvoir compter sur la collaboration de Bruxelles. Les recommandations que nous soumettra prochainement la commission Buizingen exigera également des investissements.*

*Notre objectif est de procéder à tous ces investissements en perturbant le moins possible le trafic journalier.*

**Mme Dominique Tilmans (MR)**. – Je vous remercie pour toutes ces explications. Le problème est, certes, complexe mais malgré tous les efforts consentis, le manque de ponctualité et la suroccupation des trains restent d'importants soucis. Et, par exemple, dans le cas de la ligne nord-sud, les

*iets aan te doen. De stiptheid laat al jaren te wensen over en niettegenstaande de enorme bedragen die er zijn geïnvesteerd, blijft ze een probleem.*

*Mevrouw de minister, denkt u dat het nieuwe materieel het probleem definitief zal oplossen? Hoe komt het dat in Japan de treinen stipt rijden?*

**Mevrouw Inge Vervotte**, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven. – Voor een analyse ten gronde zouden zeker de drie ceo's van de groep moeten worden gehoord.

De problemen van stiptheid hebben niet alleen te maken met het rollend materieel, maar ook met de groei van het reizigersaantal, met de opbouw van het net en met de infrastructuur.

We zijn in elk geval bekommerd over de stiptheid en wensen die te verbeteren. Daarom neemt de NMBS Groep maatregelen op korte termijn en communiceren we tegelijkertijd op een eerlijke manier over de stiptheidsproblemen. Ik vind het wat jammer dat daarover lacherig wordt gedaan. De NMBS geeft overigens toe dat die beperkte maatregelen op korte termijn, onvoldoende zijn en dat er structurele oplossingen en een nieuw vervoersplan nodig zijn.

De aangroei met 50% reizigers wordt verwerkt met het materieel en de infrastructuur van de jaren tachtig waarbij het grootste deel van de reizigers op hetzelfde ogenblik over dezelfde lijnen vervoerd worden. Die situatie is onhoudbaar.

In het kader van het nieuwe vervoersplan dat tegen 2013 helemaal rond moet zijn, werkt de NMBS dan ook structurele oplossingen op middellange termijn uit.

Ten slotte zijn er grote infrastructuurwerken gepland en reeds in uitvoering zoals het GEN, het Gewestelijk ExpresNet, dat tegen 2020 af zou moeten zijn. Die datum verscheen niet in de pers om aan te geven dat de problemen tot dan zullen blijven duren, wel om te beklemtonen dat de laatste fase van het vervoersplan en van het GEN dan volledig gerealiseerd zullen zijn. Volgens de beschikbare prognoses zullen onze treinen dan niet alleen stipter rijden, maar zullen we ook bij de top horen in Europa.

Vandaag zijn we in 2011. De mobiliteitsproblemen blijven toenemen. De files worden nog langer. Wellicht zal het aantal reizigers blijven stijgen waardoor een nieuwe beheersovereenkomst zich opdringt. Naast de geplande investeringen, moeten er ook belangrijke investeringen in de noord-zuidas gebeuren, maar voor een dergelijk ambitieus project moeten we kunnen rekenen op de medewerking van Brussel. Ook de aanbevelingen die de commissie Buizingen ons binnenkort zal voorleggen, zullen extra investeringen vergen.

Het is wel de bedoeling al die investeringen te realiseren met zo weinig mogelijk hinder voor de dagelijkse trafiek.

**Mevrouw Dominique Tilmans (MR)**. – *Ik dank de minister voor haar uitleg. Het is uiteraard een ingewikkeld probleem. Ondanks alle inspanningen blijven de stiptheid en overvolle treinen een belangrijk probleem. In het geval van de noord-zuidlijn verkiezen de reizigers hun wagen te nemen tot aan het*

voyageurs préfèrent prendre la voiture et aller se garer à Kleinbettingen, où le parking est gratuit.

Notre objectif est évidemment de diminuer le nombre de voitures circulant sur les routes, mais les soucis auxquels les utilisateurs sont confrontés ne les incitent pas à prendre le train. Je suis personnellement dans ce cas. Si je dois absolument arriver à l'heure, par exemple pour présider une réunion, je dois délaissier le train au profit de la voiture, ce qui est quand même regrettable.

### **Demande d'explications de M. Piet De Bruyn à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «les suicides sur les voies de chemin de fer» (n° 5-156)**

*M. Piet De Bruyn (N-VA).* – *La Belgique est encore en tête des pays européens en ce qui concerne les suicides et tentatives de suicide, surtout en comparaison avec les pays voisins. Un nombre important de suicides et tentatives de suicide a lieu sur les voies de chemin de fer, soit une centaine chaque année. À la SNCB, entre autres à la demande de l'autorité, un plan ambitieux a été élaboré pour réduire ce nombre. Le contrat de gestion avec le groupe SNCB prévoit l'élaboration et l'exécution d'un Plan d'action contre les suicides sur les voies de chemin de fer. Si mon souvenir est exact, le plan a été soumis à la ministre fin 2008. J'ai retenu de réponses à des questions antérieures à la Chambre et au Sénat que, après la détermination des points critiques et des lieux les plus sensibles pour les suicides et tentatives de suicide, les premières concrétisations des adaptations structurelles pourraient déjà être présentées en 2010, même si la réalisation complète du plan n'est attendue qu'après 2010.*

*Quelle est la situation concrète de l'adaptation structurelle des points critiques ? Combien d'entre eux ont-ils déjà été adaptés et comment cela a-t-il généralement été réalisé ?*

*La ministre peut-elle fournir des informations sur d'autres initiatives du plan d'action ?*

*Je souhaiterais également avoir un aperçu des partenaires qui collaborent, comme les régions, les autorités locales, les zones de police ou autres.*

*Quel est l'impact du plan d'action ? Je pensais qu'il était en grande partie inscrit au budget d'investissement 2010, mais la ministre peut-elle donner davantage de précisions à cet égard.*

*Mme Inge Vervotte, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques.* – *Les premiers travaux sur les points critiques ont été exécutés. Dans la plupart des cas, il s'agit du placement de clôtures pour empêcher l'accès à la voie de chemin de fer. Au total, pour toute la Belgique, 13 kilomètres de clôtures ont été posés autour des différents points critiques. Selon le planning actuel, toutes les clôtures seront placées pour fin septembre 2011, mais dans la plupart des lieux les résultats seront visibles bien avant ce moment. En outre, en 2010, quatre communes se sont jointes au plan*

*station Kleinbettingen, waar ze gratis kunnen parkeren.*

*We willen het aantal wagens op de weg verminderen, maar de problemen waarmee de treinreizigers worden geconfronteerd, zetten hen er niet toe aan de trein te nemen. Dat is ook voor mij het geval. Als ik absoluut op een bepaald uur moet aankomen, bijvoorbeeld om een vergadering te leiden, dan neem ik de wagen, en dat is toch jammer.*

### **Vraag om uitleg van de heer Piet De Bruyn aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «zelfdoding op het spoor» (nr. 5-156)**

*De heer Piet De Bruyn (N-VA).* – *België staat nog steeds aan de top van de Europese landen wat het aantal zelfdodingen en zelfdodingspogingen betreft, vooral in vergelijking met de ons omringende landen. Een aanzienlijk aantal zelfdodingen en zelfdodingspogingen heeft plaats op het spoor, jaarlijks een honderdtal. Binnen de NMBS werd, onder andere op aansturen van de overheid, een ambitieus plan opgevat om dat aantal te reduceren. In de beheersovereenkomst met de NMBS Groep werd gevraagd een Actieplan tegen zelfdodingen op het spoor uit te werken en uit te voeren. Als ik mij goed herinner, werd dat plan eind 2008 aan de minister bezorgd. Uit antwoorden op eerdere vragen in Kamer en Senaat heb ik onthouden dat, na het vastleggen van de zogenaamde hotspots, de meest gevoelige plaatsen voor zelfdoding en zelfdodingspogingen, de eerste realisaties van structurele aanpassingen al in 2010 zouden kunnen worden voorgelegd, ook al werd voorspeld dat we voor de volledige realisatie van het plan tot na 2010 zouden moeten wachten.*

*Wat is de concrete stand van zaken met betrekking tot het structureel aanpassen van de zogenaamde hotspots? Hoeveel werden er al aangepast en op welke wijze werd dat doorgaans gedaan.*

*Kan de minister informatie geven over andere initiatieven uit het actieplan?*

*Graag kreeg ik ook een overzicht van de partners waarmee wordt samengewerkt, zoals de gewesten, de lokale overheden, de politiezones of andere?*

*Wat is de impact van het actieplan? Ik dacht dat het grotendeels was ingeschreven op het investeringsbudget 2010, maar wellicht kan de minister daarover meer duidelijkheid geven.*

*Mevrouw Inge Vervotte, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven.* – *De eerste werkzaamheden op de hotspots zijn intussen uitgevoerd. In de meeste gevallen gaat het om het plaatsen van omheiningen om de toegang tot het spoor te verhinderen. In totaal werd voor heel België 13 kilometer omheining geplaatst, rond de verschillende hotspots. Volgens de huidige planning zullen alle omheiningen geplaatst zijn tegen eind september 2011, maar op de meeste locaties zullen reeds vroeger resultaten zichtbaar zijn. In 2010 werden bovendien nog vier gemeenten aan het*

*d'action. Ici aussi, les clôtures nécessaires seront placées selon le même planning et au plus tard en septembre 2011.*

*Une autre mesure très importante réside dans la sensibilisation des centres psychiatriques et autorités locales concernés. Tous les centres psychiatriques concernés et intéressés ont été contactés et visités. La concertation avec les autorités locales des communes concernées est encore en cours. En outre, des règles ont été instaurées au service de communication d'Infrabel. On ne donne, par exemple, aucun détail sur les victimes ou les lieux. Le but est d'éviter le comportement d'imitation qui est scientifiquement prouvé.*

*Un groupe de travail a également été créé concernant la prévention du suicide sur les voies de chemin de fer, auquel tous les personnes concernées d'Infrabel, de la SNCB, du Holding SNCB et les opérateurs privés peuvent participer. Il offre entre autres la possibilité d'échanger plus rapidement des données, de manière à ce que des mesures encore plus ciblées puissent être prises.*

*En outre, une campagne d'affichage de certains numéros d'appel d'urgence est en préparation. Le résultat n'en est attendu que dans le premier semestre de 2011.*

*Une concertation a régulièrement lieu avec les principaux partenaires et experts dans le domaine du suicide et de sa prévention. Il s'agit entre autres de Zelfmoordlijn, du Werkgroep Verder, des centres de santé mentale, de Tele-Onthaal/Télé-Accueil/Telefonhilfe. Des contacts ont également lieu avec les universités de Gand et de Louvain.*

*En outre, il y a la collaboration avec les partenaires au sein du groupe SNCB et une concertation belgo-néerlandaise a également débuté avec NS et ProRail de manière à ce que l'expérience pratique puisse être rapidement échangée.*

*Beaucoup de mesures importantes ne demandent pas nécessairement des efforts financiers supplémentaires, comme la sensibilisation des centres psychiatriques et des autorités locales ou l'application de certaines règles de communication.*

*Le placement de clôtures a effectivement un prix. Étant donné que dans beaucoup de lieux il ne s'agit que de quelques dizaines ou une centaine de mètres, le montant peut être assez limité. En outre, la clôture peut sauver une vie et ainsi éviter énormément de problèmes humains et financiers.*

*Un budget de communication est prévu pour la campagne d'affichage.*

*En bref, le groupe SNCB a pris des initiatives importantes. Le suicide reste cependant un problème vaste et complexe. Je trouve important qu'il y ait une approche structurelle et une collaboration avec différents partenaires. Outre les mesures de sensibilisation et d'information, l'investissement dans des clôtures pour les points à risques, comme dans le voisinage d'hôpitaux ou de centres psychiatriques, est également important dans la pratique. On s'en occupe et l'installation devrait être terminée pour la mi-2011.*

*(M. Frank Vandenbroucke, président, prend place au fauteuil présidentiel.)*

**M. Piet De Bruyn (N-VA).** – Je remercie la ministre de sa réponse, dont il ressort que ce thème lui tient à cœur.

actieplan toegevoegd. Ook hier zullen volgens dezelfde planning en ten laatste tegen september 2011 de nodige omheiningen worden geplaatst.

Een andere zeer belangrijke maatregel is het sensibiliseren van de betrokken psychiatrische centra en lokale autoriteiten. Alle betrokken en geïnteresseerde psychiatrische centra werden intussen benaderd en bezocht. Het overleg met de lokale autoriteiten van de betrokken gemeenten is nog aan de gang. Daarnaast werden regels ingevoerd bij de communicatiedienst van Infrabel. Er worden bijvoorbeeld geen details gegeven over slachtoffers of locaties. Dat heeft als doel het wetenschappelijk bewezen imitatiegedrag te vermijden.

Er werd ook een werkgroep opgericht rond de preventie van zelfdoding op het spoor, waaraan alle betrokkenen van Infrabel, NMBS, NMBS Holding en private operatoren kunnen deelnemen. Dat geeft onder andere de mogelijkheid vlotter gegevens uit te wisselen, zodat er nog gerichtere maatregelen kunnen worden genomen.

Daarnaast wordt een affichecampagne voor bepaalde hulplijnen voorbereid. Het resultaat daarvan mag in de eerste helft van 2011 worden verwacht.

Er is regelmatig overleg met de belangrijkste partners en experts op het vlak van zelfmoord(preventie). Het gaat onder andere om de Zelfmoordlijn, Werkgroep Verder, de Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg, Tele-Onthaal / Télé-Accueil / Telefonhilfe. Ook met de universiteiten van Gent en Leuven zijn er contacten.

Verder is er de samenwerking met de partners binnen de NMBS Groep en werd er ook een Belgisch-Nederlands overleg opgestart met NS en ProRail zodat praktijkervaring vlot kan worden uitgewisseld.

Veel belangrijke maatregelen vergen niet noodzakelijk bijkomende financiële inspanningen, zoals het sensibiliseren van psychiatrische centra en lokale autoriteiten of het toepassen van bepaalde communicatieregels.

Het plaatsen van omheiningen heeft uiteraard een prijskaartje. Aangezien het op veel locaties maar over enkele tientallen of een honderdtal meters gaat, kan het bedrag echter vrij beperkt worden. Bovendien kan de omheining een mensenleven redden en zo heel wat menselijke en financiële problemen voorkomen.

Voor de affichecampagne is in een communicatiebudget voorzien.

Kortom, de NMBS Groep heeft belangrijke initiatieven genomen. Het blijft uiteraard een groot en complex probleem. Ik vind het van belang dat er nu een structurele aanpak is en dat er wordt samengewerkt met verschillende partners. Naast de maatregelen van bewustmaking en informatie, blijkt de investering in omheiningen op risicopunten, zoals in de buurt van ziekenhuizen of psychiatrische centra, in de praktijk ook van belang. Men is daarmee bezig en dit zou tegen midden 2011 rond moeten zijn.

*(Voorzitter: de heer Frank Vandenbroucke.)*

**De heer Piet De Bruyn (N-VA).** – Ik dank de minister voor haar antwoord, waaruit nogmaals blijkt dat deze thematiek



*L'aperçu que nous avons reçu nous apprend que, malgré les difficultés rencontrées par la SNCB en 2010, on s'est attelé à ce volet important du contrat de gestion. La ministre souligne à juste titre que l'on ne peut pas sous-estimer l'importance d'une attention structurelle à ce problème dans le contrat de gestion ainsi que d'une bonne collaboration avec des spécialistes de la prévention du suicide.*

### **Demande d'explications de M. Bert Anciaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «le malaise croissant à la SNCB» (n° 5-226)**

*M. Bert Anciaux (sp.a). – Le mauvais fonctionnement de la SNCB fait de plus en plus souvent l'objet de commentaires dans les médias. Les problèmes récurrents de ponctualité et de manque de matériel disponible, pimentés de temps en temps par une grève imprévue, confirment l'impression d'un malaise structurel croissant à la SNCB.*

*Hier, un journal consacrait pas moins de trois articles aux chemins de fer. Le premier indique qu'en ce qui concerne la ponctualité des trains, jamais la situation n'a été aussi mauvaise. En 2009, une année aussi catastrophique que 1998, 88,9% des trains atteignaient la gare terminus avec un retard inférieur à six minutes contre seulement 86,5% des trains en 2010. Ce serait principalement dû à un matériel défectueux. Un autre article fait état du nombre record de plaintes reçues par le médiateur, 7 000 dossiers, soit une augmentation de 30 à 35% par rapport à 2009. Le troisième article nous informe que pour diverses raisons, la SNCB ne peut réaliser à court terme des améliorations structurelles.*

*Les protestations des voyageurs sont en augmentation et leur mécontentement prend parfois une ampleur inquiétante, ce qui est parfaitement compréhensible. Des milliers de personnes dépendent d'un service public qui, bien que largement financé par leurs impôts, provoque bien des tracas professionnels et personnels. Jamais auparavant le médiateur auprès de la SNCB n'avait émis une critique aussi sévère.*

*Entre-temps, le personnel de la SNCB fait office de tampon et doit faire face à ce mécontentement alors qu'il en est également la victime. La ministre fournira sans doute des explications adéquates. Il ne faudrait pas que le mécontentement devienne tel que cela se retourne contre la SNCB. J'ai confiance en la SNCB dont la mission revêt une grande importance dans notre société. Nous devons veiller à ce qu'elle continue à bénéficier de l'adhésion de la population. Cela suppose que les pouvoirs publics lui en donnent la possibilité et les moyens.*

*Comment pouvons nous sortir de cette spirale négative ? La ministre peut-elle continuer, en âme et conscience, à observer cette évolution sans réagir ? Bien que la SNCB soit une entreprise publique autonome, le moment n'est-il pas venu d'intervenir au niveau politique au lieu de faire endosser complètement la responsabilité par la SNCB ?*

*Comment la ministre compte-t-elle intervenir de manière drastique afin d'améliorer la ponctualité et la qualité du service ?*

haar na aan het hart ligt. Het overzicht dat we gekregen hebben, leert ons dat ondanks de moeilijkheden die de NMBS in 2010 heeft gehad, men ook dit belangrijk onderdeel van de beheersovereenkomst verder heeft afgewerkt. De minister stipt terecht aan dat we het belang van structurele aandacht voor dit probleem in de beheersovereenkomst en ook van goede samenwerking met specialisten voor suïcidepreventie niet mogen onderschatten.

### **Vraag om uitleg van de heer Bert Anciaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «de stijgende malaise bij de NMBS» (nr. 5-226)**

**De heer Bert Anciaux (sp.a).** – Het slechte functioneren van de NMBS wordt in de media steeds meer becommentarieerd. Het herhalen van de problemen inzake stiptheid en te weinig beschikbaar materieel, gekruid met af en toe een onvoorziene staking, bevestigt het beeld van een toenemende en structureel te noemen malaise bij onze spoorwegen.

Ik heb er in dit verband gisteren één krant op nageslagen en ik vond alleen daarin al drie artikels. Het eerste betrof het absolute dieptepunt wat de stiptheid van de treinen betreft. In 2009 betrof het stiptheidscijfer 88,9%, even laag als in het 'rampjaar' 1998. In 2010 kwam slechts 86,5% van de treinen met een vertraging van minder dan 6 minuten in het eindstation aan. De voornaamste oorzaak zou defecte treinmaterieel zijn. Een ander artikel heeft het over het recordaantal klachten, 7 000 dossiers, dat bij de ombudsman is terechtgekomen, een stijging met ruim 30 tot 35% ten opzichte van 2009. Het derde artikel leert ons dat de NMBS structurele verbeteringen om diverse redenen niet op korte termijn kan waarmaken.

Deze evolutie leidt niet naar gewenning bij de bevolking. Het protest van de reizigers klinkt steeds sterker, de onvrede groeit en neemt soms een onrustbarende omvang aan. Dat is hoogst begrijpelijk. Duizenden mensen zijn afhankelijk van een publieke dienstverlening, die door hun belastingen stevig wordt gefinancierd, maar oorzaak is van veel professionele en persoonlijke ellende. Nooit eerder uitte de ombudsman van de NMBS zo'n sterke kritiek.

Ondertussen moet het personeel van de NMBS als buffer deze stroom van ongenoegen opvangen ondanks het feit dat het zelf ook slachtoffer is. De minister zal daarvoor wel een goede uitleg kunnen geven. Het mag echter niet zo ver komen dat het ongenoegen zodanig groot wordt dat zich dat collectief tegen de NMBS begint te keren. Ik geloof in de NMBS. De maatschappij heeft een zeer belangrijke opdracht in onze samenleving. We moeten ervoor zorgen dat het draagvlak voldoende groot blijft om de NMBS te steunen. De overheid moet de NMBS daartoe alle kansen en middelen geven.

Hoe raken we uit die neerwaartse en negatieve spiraal? Kan de minister naar eer en geweten deze ontwikkeling blijven waarnemen zonder zich ermee in te laten? De NMBS is een autonoom overheidsbedrijf, maar is het ogenblik niet gekomen om vanuit het politieke niveau op te treden in plaats van de verantwoordelijkheid volledig op de NMBS af te wentelen?

Op welke wijze gaat de minister drastisch en met een positief

*La mauvaise collaboration entre les trois entités n'est-elle pas une importante cause structurelle de ces problèmes structurels ? Dans l'affirmative, le pouvoir politique doit intervenir.*

*La ministre est-elle au courant d'initiatives visant à coacher le personnel de la SNCB en contact avec le public afin de le préparer à réagir adéquatement au nombre croissant de plaintes ?*

*La ministre elle-même doit intervenir. Nous ne pouvons continuer à invoquer l'argument de l'autonomie de l'entreprise publique alors que nous nous trouvons à un tournant. La SNCB ne peut se passer de l'adhésion de la population.*

**Mme Inge Vervotte**, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques. – *Il importe en effet que la SNCB puisse conserver l'adhésion de la population et que le personnel ne perde pas courage. Vous affirmez à juste titre qu'une sorte de défaitisme risque de naître et que ceux qui ont fait d'énormes efforts dans des circonstances difficiles au cours de ces derniers mois risquent dès lors de se décourager. Une bonne et franche communication est importante à cet effet.*

*C'est pourquoi je continue à répondre jusqu'à saturation aux questions au parlement. J'ai parfois le sentiment que les explications et les déclarations que j'ai données sont perçues comme un alibi ou des excuses pour le mauvais déroulement des choses. Ce n'est bien entendu pas exact. Il serait trop facile de faire des déclarations et de perdre de vue la réalité sous-jacente.*

*Je ne suis pas d'accord pour dire que les autorités ne se seraient pas occupées de la SNCB. Vous vous demandez si on ne s'en n'est pas trop remis à l'autonomie de l'entreprise.*

*Les autorités sont très strictes sur ce point. Il existe d'ailleurs plusieurs obligations contractuelles très explicites. Si elles ne sont pas respectées, des sanctions suivent. Auparavant, celles-ci n'existaient pas. L'objectif actuel est justement d'encourager l'entreprise à éviter ces sanctions. Nous nous heurtons toutefois également à certaines limites. Ce n'est pas parce qu'existe un système de sanction que les résultats sont de toute façon atteints. S'ils ne le sont pas, on doit en analyser les raisons.*

*Je veux une fois encore nier qu'en tant que ministre, il me suffit de décrocher le téléphone pour donner des instructions à la direction de la SNCB. Ce n'est pas vrai. Chacun porte sa part de responsabilité. La tâche du gouvernement et du ministre consiste à formuler des objectifs, à vérifier la mesure dans laquelle ils sont poursuivis, à s'adresser à l'entreprise s'ils ne sont pas atteints, etc. Ce contrôle est d'ailleurs également assuré par le conseil d'administration.*

*Il en va de même pour les investissements. Auparavant, c'est le ministre qui décidait des investissements à partir d'un certain montant. Heureusement, on a aussi mis fin à cette pratique. Les objectifs des pouvoirs politiques et ceux d'une entreprise opérationnelle et conviviale, objectifs qui ne vont pas toujours de pair, sont ainsi strictement séparés.*

*Ceci m'amène à la réponse aux questions concrètes de M. Anciaux.*

effect op de stiptheid en de kwaliteit van de dienstverlening ingrijpen?

Is het slechte samenspel tussen de drie entiteiten niet een belangrijke structurele oorzaak van deze structurele problemen? Zo ja, dan moet de politieke overheid optreden.

Is de minister op de hoogte van initiatieven om het NMBS-personeel met een publieke functie te coachen om het toenemend aantal klachten gepast op te vangen?

De minister moet zelf tussenbeide komen. We mogen ons niet blijven verstoppen achter de autonomie van het overheidsbedrijf nu de toestand een keerpunt heeft bereikt. Het draagvlak van de NMBS mag niet verdwijnen.

**Mevrouw Inge Vervotte**, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven. – *Het komt er inderdaad op aan dat de NMBS haar draagvlak kan behouden en het personeel de moed niet verliest. U zegt terecht dat er een soort van defaitisme dreigt te ontstaan waardoor mensen die de jongste maanden enorme inspanningen hebben geleverd in moeilijke omstandigheden, dreigen te worden ontmoedigd. Goede en eerlijke communicatie is in dat opzicht belangrijk.*

*Tot vervelens toe blijf ik daarom in het parlement vragen beantwoorden. Ik heb soms het gevoel dat de uitleg en de verklaringen die ik geef worden gepercipieerd als een alibi of als excuses voor de slechte gang van zaken. Dat is natuurlijk niet zo. Het zou te gemakkelijk zijn verklaringen af te leggen en de achterliggende realiteit uit het oog te verliezen.*

Ik ben het er niet mee eens dat de overheid zich niet met de NMBS zou bemoeien. U stelde de vraag of niet te veel wordt overgelaten aan de autonomie van het bedrijf.

De overheid is hierin zeer strikt. Er bestaan trouwens enkele zeer uitdrukkelijke contractuele verplichtingen. Als die verplichtingen niet worden nagekomen, volgen er nu sancties. Die sancties bestonden vroeger niet. De bedoeling is nu net dat het bedrijf wordt aangespoord om die sancties te vermijden, maar ook daar botsen we op bepaalde grenzen. Het is niet omdat er een sanctiesysteem bestaat, dat de resultaten sowieso worden gehaald. Als de resultaten niet worden gehaald, moet worden geanalyseerd waarom.

Ik wil nogmaals het beeld ontkrachten dat ik als minister de telefoon maar moet opnemen om instructies te geven aan de NMBS-top. Dat klopt niet. Iedereen draagt zijn deel van de verantwoordelijkheid. De taak van de regering en de minister bestaat erin de doelstellingen te formuleren, na te gaan in welke mate ze worden opgevolgd, het bedrijf aan te spreken als de doelstellingen niet worden gehaald, enzovoort. Die controle wordt trouwens ook doorgevoerd op het niveau van de raad van bestuur.

Hetzelfde geldt voor de investeringen. Vroeger nam de minister vanaf een bepaald bedrag de beslissing inzake de investeringen. Ook hieraan is, gelukkig, een einde gemaakt. Zo zijn de doelstellingen van de politiek en die van een operationeel en klantvriendelijk bedrijf, die niet altijd gelijklopen, strikt gescheiden.

Dat brengt me bij het antwoord op de concrete vragen van de heer Anciaux.

De NMBS Groep en het spoorverkeer liggen de jongste tijd

*Le groupe SNCB et le transport ferroviaire ont en effet été largement décriés ces derniers temps. Tout le monde est conscient qu'il y a des problèmes. Je dois catégoriquement démentir l'idée selon laquelle personne ne les prend à cœur. Il ressort des rapports des réunions à tous les niveaux du groupe SNCB que la ponctualité est, avec la sécurité, le point qui bénéficie de la plus grande attention. La ponctualité est toutefois en régression, les clients sont mécontents et il règne un malaise social.*

*Dans tous mes contacts avec le groupe SNCB, donc tant lors des réunions mensuelles avec la cellule politique que dans les nombreux contacts ad hoc, la ponctualité est l'un des sujets qui revient le plus souvent. Je ne comprends dès lors pas que l'on affirme que personne au sein du groupe SNCB ne s'est soucié de ce problème. Pour l'instant, les résultats laissent à désirer. Cela n'empêche toutefois pas que de la base au sommet du groupe SNCB, on travaille dur pour trouver une solution à ce problème.*

*En 2008, dans le cadre du contrat de gestion actuel, j'ai accordé beaucoup d'attention à la qualité. Cela a également été confirmé par le médiateur. Des budgets particuliers ont en outre été dégagés. Durant la législature actuelle, nous avons donné au groupe SNCB des assurances relatives au cadre financier. Cela reste la base sur laquelle une entreprise peut fonctionner. J'ai toujours insisté, y compris au sein du gouvernement, sur l'importance d'un cadre stable. Nous pouvons demander beaucoup de choses aux entreprises mais nous devons en même temps leur fournir de la clarté.*

*Depuis 2008, on a acheté pour plus de deux milliards d'euros de matériel roulant. De plus, près d'un demi-milliard d'euros a été consacré à la rénovation du matériel existant. Il s'agit des investissements les plus importants de l'après-guerre. Les investissements en faveur du RER et du projet Diabolo ne sont pas inclus dans ces montants. Au total, on a investi environ dix milliards d'euros dans les infrastructures et le matériel roulant.*

*Le groupe SNCB fait chaque jour de très nombreux efforts sur le terrain. Je remercie explicitement les personnes qui, par exemple, remplacent des câbles endommagés alors qu'il gèle ou qui, jour après jour, font rouler une locomotive de près d'un demi-siècle.*

*Bien entendu, certains aspects sont perfectibles. Les instances dirigeantes des trois entreprises doivent communiquer plus ouvertement sur les possibilités et les difficultés. Je me demande par exemple pourquoi on n'a pas annoncé plus tôt que la croissance du nombre de voyageurs entrerait en conflit avec les restrictions sur le plan de l'infrastructure et du matériel.*

*L'apport de moyens complémentaires ne sera pas réalisable mais pour autant, il ne faut pas interrompre l'opération de rattrapage entreprise dans les infrastructures et le matériel. On devra faire davantage avec les mêmes moyens. Il faudra donc fixer des priorités claires en matière d'investissements, basées sur l'offre de services, la qualité et la sécurité, et pas exclusivement sur des intérêts locaux ou régionaux.*

*Le groupe SNCB doit attribuer une place vraiment centrale au client. Pour l'instant, il a encore trop tendance à prendre comme point de départ la gestion de l'opérationnalité.*

inderdaad zwaar onder vuur. Iedereen beseft dat de zaken niet goed gaan. Ik moet de berichten dat niemand het probleem ter harte neemt uitdrukkelijk ontkennen. Uit de verslagen van vergaderingen op alle niveaus binnen de NMBS Groep blijkt dat stiptheid, naast veiligheid, het belangrijkste aandachtspunt is. De stiptheid blijft echter achteruitgaan, de klanten zijn ontevreden en er heerst sociale onrust.

In al mijn contacten met de NMBS Groep, dus zowel in de maandelijkse vergaderingen met de beleidscel als in de talrijke ad-hoccontacten, is stiptheid één van de belangrijkste en steeds weerkerende aandachtspunten. Ik begrijp dan ook niet dat wordt beweerd dat niemand binnen de NMBS Groep bekommerd is om dat probleem. De resultaten laten momenteel te wensen over. Dat neemt echter niet weg dat binnen de hele NMBS Groep, van de top tot de basis, hard aan een oplossing van dit probleem wordt gewerkt.

In 2008 heb ik binnen het kader van het lopende beheerscontract zeer veel aandacht besteed aan kwaliteit. Dat is ook door de ombudsman bevestigd. Daarnaast zijn bijzondere budgetten vrijgemaakt. Tijdens de huidige legislatuur hebben we de NMBS Groep zekerheid gegeven met betrekking tot het financiële kader. Dat blijft de basis waarop een onderneming kan functioneren. Ik heb, ook binnen de regering, steeds aangedrongen op een stabiel kader. We mogen veel vragen van bedrijven, maar tegelijkertijd moeten we hun ook duidelijkheid verschaffen.

Sinds 2008 is voor ruim twee miljard euro aan rollend materieel aangekocht. Ook werd voor bijna een half miljard euro bestaand materieel gerenoveerd. Dat zijn de grootste investeringen in de naoorlogse periode. In die bedragen zijn de investeringen voor het GEN en voor het Diabolo-project niet inbegrepen. In totaal werd voor ongeveer tien miljard euro geïnvesteerd in infrastructuur en rollend materieel.

De NMBS Groep levert elke dag opnieuw zeer veel inspanningen op het terrein. Ik dank hierbij expliciet de mensen die onder meer bij vriestemperaturen beschadigde kabels vervangen of telkens weer een locomotief van bijna een halve eeuw oud laten rijden.

Uiteraard kunnen ook verbeteringen worden aangebracht. Het management van de drie bedrijven moet meer open communiceren over de mogelijkheden en de moeilijkheden. Ik vraag me bijvoorbeeld af waarom niet eerder werd aangekondigd dat de reizigersgroei in conflict zou komen met de beperkingen op het vlak van infrastructuur en materieel.

Bijkomende middelen zullen niet haalbaar zijn. Evenmin mag de aan gang zijnde inhaaloperatie in infrastructuur en materieel in de toekomst worden stopgezet. Er zal meer moeten gebeuren met hetzelfde. Er zullen dus duidelijke prioriteiten moeten worden vastgelegd op het vlak van investeringen, gebaseerd op de dienstverlening, kwaliteit en veiligheid, en niet uitsluitend op lokale of regionale belangen.

De NMBS Groep dient de klant echt centraal te stellen. Momenteel wordt immers nog te veel uitgegaan vanuit de eigen werking, het beheren van operationaliteit. Daarbij moet de omslag kunnen worden gemaakt naar een klant die echt centraal staat.

Dat neemt niet weg dat dagelijks vele inspanningen gebeuren in het station en door het personeel. Dat horen we telkens

*Il n'en demeure pas moins que chaque jour, le personnel fait de nombreux efforts. Les voyageurs ne se disent pas mécontents de la convivialité du personnel mais du service personnalisé et de l'orientation client de l'organisation. Il ressort même clairement d'enquêtes menés auprès des clients que ces derniers sont contents de la convivialité et de l'orientation client du personnel.*

*Toutes sortes d'améliorations peuvent être apportées à l'organisation, à la structure et à la gestion. Les véhicules de la SNCB sont entretenus selon les directives du constructeur, adaptées à l'expérience propre à l'entreprise. La sensibilité du matériel aux conditions climatiques est surtout due à ses limitations physiques générales. La SNCB fournit cependant des efforts particuliers pour en atténuer l'impact. Sur la base de l'expérience, le matériel est modifié et amélioré. Avant la période hivernale, des mesures préventives sont prises pour le matériel roulant. Durant les périodes de neige, de froid et de dégel ou lorsqu'on s'attend à de fortes gelées ou chutes de neige, on tente, partout dans le pays, de maintenir en service le matériel roulant. On fait alors appel à des conducteurs et des techniciens. Ces actions ont pour but de maintenir en tout temps le matériel roulant en état de fonctionnement et de le protéger contre le gel. On a demandé au personnel de faire des heures supplémentaires et de ne pas prendre de congés afin de maintenir le matériel en état de marche.*

*En dépit de toutes les mesures complémentaires, le nombre des pannes touchant le matériel roulant connaît une augmentation importante. Pour y remédier, des mesures sont prises. Les dépôts de conducteurs ont temporairement recours à de la main-d'œuvre supplémentaire pour transporter le matériel roulant défectueux vers les ateliers de réparation. Ceux-ci prévoient du personnel complémentaire la nuit et le week-end pour réparer le matériel roulant défectueux qui y afflue.*

*Avant le début de l'hiver, le stock de certaines pièces est approvisionné. Il s'agit notamment de frotteurs pour pantographes qui sont fortement sujets à l'usure en cas de circulation sur un caténaire verglacé, ainsi que de moteurs à traction et d'autres composants à haute tension.*

*Depuis le début de 2008, plus de deux milliards d'euros ont été investis dans l'acquisition de nouveau matériel. C'est plus du double qu'au cours des dix années précédentes. La plus grande partie de ce montant a servi à l'achat de 305 automotrices Desiro offrant une place à plus de 85 000 personnes. Selon le planning, elles feront leur apparition sur le réseau dès 2011 et ce systématiquement jusqu'en 2016. C'est bien entendu frustrant car les résultats des investissements ne sont pas encore visibles actuellement.*

*En outre, toujours selon le planning, 120 nouvelles locomotives électriques seront progressivement mises en service dès l'année prochaine. Les types de matériel les plus anciens seront ainsi mis hors service. Il s'agit des locomotives de type 23 des années 1950, des locomotives de type 26 des années 1970 et des vieilles automotrices des années 1960. La SNCB étudie les possibilités de rajeunir encore sa flotte, notamment dans le cadre du déploiement à grande échelle de l'ETCS (European Train Control System) dès 2015. Chaque type de matériel exige une autre utilisation et rend difficile, d'un point de vue du management, une mise en service harmonieuse de l'ensemble. Nous devons*

weer: men is niet ontevreden over de klantvriendelijkheid van het personeel, het gaat over de klantvriendelijkheid en de klantgeoriënteerdheid van de organisatie. Uit klantenenquêtes blijkt zelfs duidelijk dat de klant tevreden is over de klantvriendelijkheid en de klantgerichtheid van het personeel zelf.

Aan de organisatie, de structuur en het beheer kunnen allerlei verbeteringen worden aangebracht. De voertuigen van de NMBS worden onderhouden volgens de voorschriften van de constructeur, aangepast aan de eigen ervaring. Dat het materieel gevoelig is voor weersinvloeden heeft vooral te maken met de algemene fysische beperkingen van het materieel. Toch levert de NMBS bijkomende inspanningen om de gevolgen van het effect te verminderen. Op basis van ervaring wordt het materieel gewijzigd en verbeterd. Voor de winterperiode worden voor het rollend materieel preventieve maatregelen genomen. Tijdens sneeuw-, koude en dooiperiodes of wanneer men strenge vorst of sneeuw verwacht, wordt geprobeerd overal in het land het rollend materieel in dienst te houden. Hiervoor worden dan bestuurders en technici ingeschakeld. Deze acties hebben tot doel het rollend materieel te allen tijde ritvaardig te houden en te beschermen tegen bevriezing. Men heeft personeel gevraagd overuren te kloppen en geen vakantie op te nemen, teneinde het materieel ritvaardig te houden.

Spijts alle bijkomende maatregelen is er een belangrijke verhoging van het aantal defecten van het rollend materieel. Om hieraan het hoofd te bieden, werden maatregelen genomen. De bestuurdersdepots zetten tijdelijk bijkomend personeel in om het defect rollend materieel over te brengen naar herstellwerkplaatsen. Die voorzien tijdens de nacht en tijdens het weekend in bijkomend personeel om de toevloed aan defect rollend materieel te herstellen.

Voor de aanvang van de winter wordt de voorraad van bepaalde onderdelen op peil gebracht. Het betreft onder andere sleepstukken voor pantografen, die sterk onderhevig zijn aan slijtage in geval van verkeer op een beijzelde bovenleiding, alsook tractiemotoren en andere hoogspanningscomponenten.

Sinds begin 2008 is ruim 2 miljard euro geïnvesteerd in de aankoop van nieuw materieel. Dat is meer dan dubbel zoveel als in de tien voorbije jaren. Het grootste deel daarvan bestaat uit 305 Desiro motorrijtuigen die plaats bieden aan ruim 85 000 personen. Zij komen volgens planning op het net vanaf 2011, en dit systematisch tot 2016. Dit is natuurlijk frustrerend, want de resultaten van de investeringen zijn nu nog niet zichtbaar.

Ook 120 nieuwe elektrische locomotieven komen volgens planning vanaf volgend jaar geleidelijk op het net. Hierdoor zullen de oudste materieeltypen buiten dienst worden gesteld, namelijk de locomotieven van type 23 uit de jaren 1950, de locomotieven type 26 uit de jaren 1970 en de oude motorrijtuigen uit de jaren 1960. De NMBS bestudeert de verdere verjonging van haar vloot, onder andere in het kader van de ontplooiing op grote schaal van ETCS vanaf 2015. Elk type materieel vergt een andere toepassing en maakt het op managementvlak moeilijk alles harmonieus in te zetten. Desalniettemin moeten we het oude materieel nog laten rijden. Zodra de harmonisering een feit is, zal het eenvoudiger

*cependant encore faire rouler le vieux matériel. Dès que l'harmonisation sera un fait, il sera plus facile de mettre en service les voitures plus uniformes.*

*L'histoire nous apprend toutefois que tout nouveau matériel souffre de maladies de jeunesse. Je suppose que sera également le cas de l'importante nouvelle flotte.*

*Pourquoi tout ce vieux matériel roule-t-il encore ? La SNCB ne peut pour l'instant pas se passer de matériel. Dès que le nouveau sera disponible, le vieux matériel qui engendre aujourd'hui tant de problèmes et pour lequel nous devons employer des équipes de réparation, sera systématiquement retiré de la flotte.*

*Les défis auxquels doit faire face le groupe SNCB sont importants. En dix ans, le nombre de voyageurs a augmenté de près de 50% et l'offre de service connaît un recul. Le groupe SNCB ne peut remplir son rôle social qu'en combinant qualité et quantité. La fiabilité est essentielle à cet égard. Tant Infrabel que la SNCB travaillent à des plans stratégiques pour l'avenir, basés sur des études de potentiel et de capacité. Le nouveau matériel y contribue certainement.*

*La SNCB a en effet rédigé à ma demande un plan d'action visant à s'attaquer plus efficacement aux pannes du matériel. J'en ai donné quelques éléments. Des plans d'action techniques spécifiques sont établis pour chaque type de matériel afin d'apporter des améliorations sur la base des nombreuses pannes courantes. De nombreuses pièces, telles que les barrières antihumidité, montrent des signes de vieillissement. L'eau et la neige peuvent dès lors s'infiltrer. Ces pièces bénéficient d'une attention spéciale lors des contrôles. Des problèmes sont dus aux nombreux types de pièces. C'est pourquoi on opte autant que possible pour les pièces standardisées. Les contacts sont également intensifiés avec les constructeurs afin de réfléchir avec eux aux améliorations techniques. Les ateliers eux-mêmes ne sont pas toujours adaptés aux exigences du nouveau matériel. Des investissements dans ces ateliers sont à l'étude. Il est bien entendu également important de trouver suffisamment de personnel pour entretenir le matériel. La SNCB Holding est responsable des mises en service et fournit des efforts supplémentaires pour engager davantage de professionnels tels que des ingénieurs et des techniciens.*

*Arthur D. Little analyse en collaboration avec la SNCB la problématique de la ponctualité sur le réseau. Une première analyse a révélé certains goulots d'étranglement ou lignes problématiques. Dans cette étude, on a tout d'abord recherché les lieux où se produit très fréquemment une accumulation de retards. À certains endroits, un problème a toujours un effet domino. Nous tentons d'y agir préventivement de manière à réduire l'accumulation de problèmes.*

*À certains goulots d'étranglement, la saturation des lignes est à l'origine des problèmes aux heures de pointe. À cause de l'importante demande de transport, la capacité du réseau ferroviaire est exploitée au maximum à plusieurs endroits. Tout incident mineur avec un train a immédiatement des conséquences pour ceux qui le suivent. En d'autres termes, il s'agit d'une réaction en chaîne. En privilégiant les heures de pointe, nous augmentons également les retards. Ce problème est connu depuis longtemps déjà et serait bien entendu moins*

worden de meer eenvormige voertuigen in te zetten.

De geschiedenis leert evenwel dat nieuw materieel telkens te kampen heeft met kinderziekten. Ik veronderstel dat dit ook met de grote nieuwe vloot het geval zal zijn.

Waarom rijdt al dat oude materieel nog? De NMBS kan momenteel geen materieel missen. Zodra het nieuwe er is, zullen we het oude materieel, dat vandaag voor zoveel problemen zorgt en waarvoor we herstellploegen moeten inschakelen, systematische uit de vloot halen.

De uitdagingen van de NMBS Groep zijn groot. In tien jaar tijd is het aantal reizigers met bijna 50% gestegen en de dienstverlening gaat erop achteruit. Enkel met een combinatie van kwaliteit en kwantiteit kan de NMBS Groep zijn maatschappelijke rol vervullen. Betrouwbaarheid is daarin essentieel. Zowel Infrabel als de NMBS werken aan strategische plannen voor de toekomst, gebaseerd op potentieelstudies en capaciteitsonderzoek. Het nieuwe materieel draagt daar zeker toe bij.

De NMBS heeft inderdaad op mijn vraag een actieplan opgesteld om de pannes aan het materieel efficiënter aan te pakken. Ik geef daarvan enkele elementen. Er komen specifieke technische actieplannen voor elk type materieel om op basis van de veel voorkomende mankementen verbeteringen aan te brengen. Veel onderdelen vertonen verouderingsverschijnselen, bijvoorbeeld aan vochtbarrières, waardoor water en sneeuw kunnen binnendringen. Bij nazichten krijgen deze onderdelen speciale aandacht. De vele types van onderdelen zorgen ook voor problemen. Daarom opteert men zoveel mogelijk voor gestandaardiseerde onderdelen. Ook worden de contacten met de constructeurs geïntensifieerd om samen over technische verbeteringen na te denken. De ateliers zelf zijn niet altijd aangepast aan de vereisten van het nieuwe materieel. Investerings in ateliers liggen ter studie. Belangrijk is uiteraard ook dat er voldoende personeel wordt gevonden om het materieel te onderhouden. De NMBS Holding is verantwoordelijk voor de indienstnemingen en levert extra inspanningen om bijkomend technische beroepslui, zoals ingenieurs en technici, in dienst te nemen.

Arthur D. Little analyseert in samenwerking met de NMBS de problematiek van de stiptheid op netniveau. Een eerste analyse heeft een aantal knelpunten of problematische lijnen blootgelegd. In de studie werd allereerst nagegaan waar zeer frequent een accumulatie van vertragingen wordt vastgesteld. Op bepaalde plaatsen zorgt één probleem altijd voor een domino-effect. We proberen daar preventief op te treden, zodat een accumulatie van problemen vermindert.

Op een aantal knelpunten is de verzadiging van de lijnen op de piekuren de boosdoener. Door de grote transportvraag wordt de capaciteit van het spoorweginet op meerdere plaatsen maximaal benut. Elk klein incident met een trein heeft onmiddellijk gevolgen voor de treinen daarna. We hebben met andere woorden een kettingreactie. Met het vorderen van de spits vergroten bijgevolg ook de vertragingen. Deze problematiek is al lang bekend en zou bij een lager treinaanbod natuurlijk minder acuut zijn. Een vermindering van het treinaanbod zorgt echter voor grote problemen van een totaal andere aard, zoals overbezetting. Daarom worden alternatieve oplossingen gezocht om de problemen te

*grave s'il y avait moins de trains. Une réduction de l'offre de trains engendre toutefois d'importants problèmes d'une nature totalement différente, tels que la suroccupation. C'est pourquoi on recherche des solutions alternatives afin de réduire les problèmes. Nous pourrions substantiellement améliorer la ponctualité en modifiant l'offre mais ce n'est pas conforme à la convivialité ni à notre mission publique. Nous ne faisons donc pas ce choix. L'offre est essentielle pour la mission publique que nous avons à assumer. Nous devons donc rechercher d'autres solutions.*

*Les conseils du consultant qui ressortent des différentes parties de l'étude, sont pour l'instant analysés au sein de groupes de travail. Les analyses qui sont finalement utiles et applicables seront utilisées pour adapter les plans d'action existants d'Infrabel et de la SNCB.*

*Le temps est aussi venu de revoir sérieusement le plan de transport actuel et de proposer une offre quantitative aux clients toujours plus nombreux. Le plan de transport actuel a été établi voici plusieurs années déjà et de petites modifications y ont été apportées. Cependant, seule une révision complète de l'offre permet de tenir compte en même temps de tous les paramètres et de toutes les actions. Les équipes sont actuellement occupées au développement d'un plan de transport entièrement nouveau. Il s'agit d'une très large opération et l'objectif est d'être opérationnel pour 2013.*

*Enfin, il y a la structure. J'ai moi-même placé ce point à l'agenda lorsque je suis devenue ministre. Nous ne devons pas faire mystère des conséquences radicales de la modification de la structure de 2005. Certains continuent à rêver d'une SNCB unitaire mais c'est impossible. À ceux qui plaident encore en ce sens, je réponds toujours que l'Europe ne le permet plus. Cela signifie-t-il que l'on ne peut plus rien changer à la structure ? Bien entendu non mais nous ne pouvons traiter l'organisation à la légère. On ne change pas une organisation ou sa structure tous les six mois ou tous les ans. J'ai dès lors aussi plaidé pour que nous ne reprenions ces discussions que quand nous serons en mesure d'en appliquer les conclusions, sans devoir tenir compte des chutes des gouvernements, des négociations gouvernementales, etc. Dans ce cas, le résultat final pourrait être plus mauvais que ce qui existait auparavant.*

*Il faut conclure les débats qui ont été entamés afin d'éviter qu'ils soient trop influencés par toutes sortes de remarques, d'interventions et de délibérations. Une modification de structure exercera également un impact sur la concertation sociale et pourrait provoquer un malaise social.*

*Ma première priorité a été l'inévitable réforme de B-Cargo. Elle était indispensable parce qu'un plan avait été introduit auprès de l'Europe. L'intention était de procéder ensuite à une modification de la structure, ce qui peut prendre un an à dix-huit mois.*

*Lorsqu'on dépose une proposition, il faut pouvoir la concrétiser car à ce moment-là, on met l'entreprise en danger. Les négociations au sujet d'une modification de structure provoquent l'inquiétude. Il faut être à même d'aller jusqu'au bout et de la concrétiser.*

*En résumé, une modification de structure peut avoir une grande importance. Le moment venu, j'exposerai ma vision*

verminderen. We zouden de stiptheid substantieel kunnen verbeteren door op het aanbod in te grijpen, maar dat strookt niet met de klantvriendelijkheid, noch met onze publieke opdracht. Die keuze maken we dus niet. Aanbod is essentieel voor de publieke functie die we te vervullen hebben. We moeten dus naar andere oplossingen zoeken.

De adviezen van de consultant, die uit de verschillende onderdelen van de studie zijn gedistilleerd, worden momenteel in werkgroepen geanalyseerd. De analyses die uiteindelijk nuttig en toepasbaar zijn, zullen worden gebruikt om de bestaande actieplannen van Infrabel en de NMBS aan te passen.

De tijd is ook gekomen om het huidige vervoersplan grondig te herzien en het groeiend aantal klanten een kwalitatief aanbod aan te bieden. Het huidige vervoersplan is al een aantal jaren oud en er werden telkens kleine wijzigingen in aangebracht. Enkel een volledige herwerking van het aanbod maakt het echter mogelijk tegelijkertijd met alle parameters en acties rekening te houden. De equipes zijn nu bezig met de ontwikkeling van zo'n totaal nieuw vervoersplan. Dat is een heel grote operatie en het is de bedoeling het tegen 2013 operationeel te hebben.

Ten slotte is er de structuur. Ik heb dat punt zelf op de agenda gezet op het moment dat ik minister ben geworden. We moeten niet onder stoelen of banken steken dat de structuurwijziging van 2005 ingrijpende gevolgen had. Sommigen dromen nog altijd van een unitaire NMBS, maar dat is onmogelijk. Aan degenen die daar nog steeds voor pleiten, antwoord ik altijd dat Europa dit niet meer toestaat. Wil dat zeggen dat we dan niets meer kunnen doen aan die structuur? Uiteraard niet, maar we mogen niet lichtzinnig omgaan met de organisatie. Een organisatie of een structuur van een organisatie veranderen is niet om het halfjaar of het jaar. Ik heb er dan ook voor gepleit dat we deze gesprekken pas aanvatten, wanneer we ook in staat zijn de conclusies ervan uit te voeren en niet onderweg moeten afrekenen met vallende regeringen, nieuwe regeringsonderhandelingen en dergelijke meer. In dat geval zou het eindresultaat wel eens slechter kunnen zijn dan wat er voordien was.

Wanneer de debatten daarover worden geopend, moeten ze ook kunnen worden beëindigd. Men moet vermijden dat ze te veel kunnen worden beïnvloed met allerlei bemerkingen, tussenkomsten en overlegmomenten. Een structuurwijziging zal ook een impact hebben op het sociaal overleg en mogelijk ook sociale onrust teweegbrengen.

Mijn eerste prioriteit was de hervorming van B-Cargo, omdat wij niet anders konden. Het was noodzakelijk, omdat er een plan was ingediend bij Europa. Het was de bedoeling daarna een structuurwijziging aan te pakken. Dat kan één tot anderhalf jaar in beslag nemen.

Als men een voorstel indient, moet men het ook kunnen hardmaken, want men brengt de onderneming op dat moment in gevaar. Onderhandelen over een structuurwijziging zorgt voor onrust. Men moet in staat zijn om dat tot het einde vol te houden en te realiseren.

Samengevat, ik denk dat een structuurwijziging belangrijk kan zijn. Ik heb daarover een visie. Ik zal die zeker en vast delen wanneer het moment daarvoor rijp is. Het zou geen slecht idee zijn om bij een regeerakkoord hierover politieke

*des choses. Ce serait une bonne chose de conclure des accords politiques à ce sujet à l'occasion d'un accord de gouvernement. Cependant, cela n'a pas de sens d'en discuter tant qu'il n'y a pas d'unanimité à ce sujet.*

*Pour ce qui concerne le coaching à la réaction aux plaintes, lors de leur engagement les candidats accompagnateurs de train subissent des tests de leurs compétences relationnelles dans les contacts avec les clients.*

*Au cours de la formation de base, le module consacré à l'attitude professionnelle accorde l'attention nécessaire aux plaintes des clients.*

*Deux fois par an, la question des plaintes des clients est traitée au cours des entretiens de suivi de l'accompagnateur de train avec son coach.*

*Au moyen d'Ibis, l'accompagnateur de train peut également fournir les références du service clientèle au voyageur.*

*Le personnel d'Infrabel n'a pas de contacts verbaux directs avec les voyageurs.*

*Dans les cabines de signalisation, les speakers procèdent aux annonces diffusées dans les gares et les arrêts au sujet de toute adaptation de l'horaire prévu. Ils sont constamment coachés et accompagnés sur le lieu de travail.*

*Les speakers disposent d'un manuel qui a été complètement adapté début 2010. Pendant la formation permanente, les directives et les instructions d'utilisation des instruments de travail sont fréquemment rafraîchies et perfectionnées. Toute modification ou nouveauté est discutée.*

*En décembre 2008, deux laboratoires de langues digitaux ont été installés. Les speakers y suivent une formation ciblée : rédaction et enregistrement des annonces avec un degré de difficulté croissant, qualité des annonces (moment, contenu, articulation, vitesse), annonces en cas de circulation perturbée des trains.*

*En fonction des besoins de formation constatés, des formations spécifiques sont ensuite organisées.*

*Les voyageurs peuvent envoyer directement des mails au personnel d'Infrabel, que ce soit via le site web d'Infrabel, la cellule Riverain ou Railtime. Les membres du personnel qui répondent à ces mails suivent un cours « courrier orienté client ».*

*Pendant la formation de base et permanente ou lors de formations spécifiques, les sous-chefs de gare opérant sur les quais et les employés aux guichets sont également régulièrement sensibilisés à la nécessité de penser et d'agir de manière orientée client.*

*En outre, tous les chefs de gare et les receveurs ont suivi une formation « coaching » afin de pouvoir mieux accompagner leur personnel, dont les sous-chefs de gare et le personnel au guichet, particulièrement lorsque des manquements à cette attitude orientée client sont constatés.*

*Des modules orientation client et gestion de conflits prévoyant des jeux de rôles sont intégrés dans la formation. L'accent est mis également sur l'attention au client, à ses souhaits et à ses besoins.*

*Dernièrement, une formation complémentaire « penser et agir*

afspraken te maken. Het heeft echter geen enkele zin om daarover uitspraken te doen wanneer daarover geen eensgezindheid bestaat.

U vraagt mij wat er gebeurt op het vlak van coaching inzake het omgaan met klachten. Bij de indienstneming wordt de kandidaat treinbegeleider getest op zijn relationele vaardigheden inzake het omgaan met klachten van de klant.

Tijdens de basisopleiding wordt in de module professionele houding de nodige aandacht gegeven aan klachten van klanten.

Tweemaal per jaar wordt de treinbegeleider opgevolgd door zijn coach waarbij tijdens deze opvolging de klachten van klanten behandeld worden.

De treinbegeleider kan met Ibis ook de referenties van de klantendienst aan de klant geven.

Het personeel van Infrabel komt mondeling niet rechtstreeks in contact met de reizigers.

De speakers, die in het seinhuis zitten, zorgen voor aankondigingen in de stations en de stopplaatsen over elke aanpassing van de voorziene dienstregeling. Zij worden hiervoor voortdurend gecoacht en begeleid op de werkvloer.

De speakers beschikken over een handboek dat begin 2010 volledig werd aangepast. Tijdens de permanente opleiding worden de richtlijnen en het gebruik van de werkinstrumenten frequent opgefist en de kennis ervan bijgeschaafd. Elke wijziging en nieuwigheid wordt besproken.

In december 2008 werden twee digitale talenpractica geïnstalleerd. Hier krijgen de speakers de volgende gerichte opleiding: het opstellen en inspreken van aankondigingen met een stijgende moeilijkheidsgraad, de kwaliteit van de aankondigingen (tijdstop, inhoud, articulatie, tempo), aankondigingen tijdens verstoord treinverkeer.

Op basis van de vastgestelde opleidingsbehoeften worden verdere specifieke opleidingen georganiseerd.

De reizigers kunnen rechtstreeks mailen met personeel van Infrabel. Dit gebeurt zowel via de website van Infrabel, de Cel Buurtbewoners als via Railtime. De personeelsleden die de mails beantwoorden volgden een cursus klantgericht schrijven.

Ook de onderstationchefs op de perrons en de loketbedienden worden regelmatig gesensibiliseerd om klantgericht te denken en te handelen. Dit gebeurt tijdens de fundamentele en permanente opleiding of tijdens specifieke opleidingen hiervoor.

Daarnaast hebben alle stationschefs en ontvangers een opleiding 'coaching' gevolgd om hun personeel, waaronder de onderstationchefs en loketpersoneel, beter te kunnen begeleiden, vooral wanneer er mankementen op het vlak van klantgerichtheid worden vastgesteld.

Zo zijn in de opleiding modules klantgerichtheid en conflictbeheersing opgenomen. Hierbij wordt met rollenspelen gewerkt. Ook wordt aandacht besteed aan het 'zorgen' voor de klant en het aandacht hebben voor de wensen en behoeften van de klanten.

Recentelijk werd een bijkomende opleiding 'klantgericht



*de manière orientée client » a été organisée. On y enseigne notamment des méthodes de gestion de conflits.*

**M. Bert Anciaux (sp.a).** – *La réponse est impressionnante mais il faut en conclure que les manquements le sont tout autant. En dépit de beaucoup de bonne volonté et d'importants investissements, les résultats sont mauvais.*

*Vous n'y avez pas fait allusion mais l'explication du malaise pourrait être que pendant vingt ans, avant que vous ne deveniez ministre, rien n'a été fait et que des initiatives n'ont été prises que ces dernières années. Toutefois j'ai des doutes. Il est inimaginable que dans le passé, aucune question relative à la SNCB n'ait été posée au parlement ni que les responsables politiques ne se soient pas souciés de la SNCB. Serions-nous arrivés aux limites du possible ? Le système actuel serait-il en faillite ? Ni vous, ni moi, ni la grande majorité des politiques ne le prétendons mais nous devons avoir le courage de procéder à une analyse sévère. Le problème qui se pose aujourd'hui à la SNCB est particulièrement sérieux. Je crains même que le soutien de la population ne faiblisse. Cela vaut aussi pour le personnel de la SNCB qui doit sans cesse s'excuser auprès des voyageurs pour l'un ou l'autre manquement. Il est pourtant nécessaire d'avoir l'adhésion de la population, des syndicats, des voyageurs et du personnel.*

*Cela me ramène au point que vous avez souligné : la relation entre les pouvoirs publics et la SNCB. Il est grand temps que le gouvernement, et pas seulement la ministre des Entreprises publiques, dise clairement s'il veut ou non relever les défis de la SNCB avec toutes les conséquences que cela implique, entre autres pour le budget. Les pouvoirs publics font-ils le choix délibéré de ne pas abdiquer et de refuser la conclusion qu'ils ne peuvent tout simplement pas faire face au nombre croissant de voyageurs ? Ni vous, ni moi, ni aucun autre politique ne choisissons d'abdiquer mais alors, il faut conclure un pacte au sujet de la SNCB avec, entre autres, toutes les conséquences en termes de rémunération du personnel. Outre la sécurité sociale, la SNCB assure l'une des principales missions de l'État. Les pouvoirs publics ne peuvent continuer à dire à la SNCB qu'elle doit faire face aux énormes défis auxquels elle est confrontée avec les moyens qu'elle reçoit aujourd'hui. Êtes-vous d'accord avec cette affirmation ? Êtes-vous disposée à conclure un nouveau pacte dans le cadre duquel la population, le personnel et les pouvoirs publics fixent de nouvelles règles ? Avec les règles actuelles, nous avons en effet atteint les limites du possible.*

**Mme Inge Vervotte, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques.** – *Je souscris à votre appel et je partage l'avis qu'il s'agit d'un défi important pour un nouvel accord de gouvernement et pour un nouveau contrat de gestion.*

*Vous n'avez pas plaidé en ce sens mais je tiens à dire qu'il est illusoire de penser que l'on peut limiter l'offre ou le nombre de voyageurs. Si nous voulons proposer un service fiable et de qualité, nous ne pouvons rejeter des personnes désireuses de se déplacer en train. Il est impensable de transporter certains voyageurs et d'en refuser d'autres. C'est pourquoi nous devons constamment indiquer ce qui est réalisable et ce qui ne l'est pas. L'un des points que j'ai tenté d'introduire dans*

denken en handelen' georganiseerd. Hierin worden methodes aangeleerd voor onder andere conflictbeheersing.

**De heer Bert Anciaux (sp.a).** – Het is een indrukwekkend antwoord, maar daaruit blijkt tevens dat ook het falen indrukwekkend is. Er is bijzonder veel goede wil en er wordt stevig geïnvesteerd. Er gebeurt van alles en nog wat, maar toch is het resultaat niet goed.

U hebt het zelf niet gezegd, maar de verklaring voor de malaise zou kunnen zijn dat er in de twintig jaar voor u als minister aantrad, niets is gebeurd en dat er pas sinds enkele jaren allerlei initiatieven van start zijn gegaan. Ik durf dat te betwijfelen, want ik kan me niet voorstellen dat er in het verleden in het parlement geen vragen werden gesteld over de NMBS en dat de politiek verantwoordelijken niet bekommerd waren om de vervoersmaatschappij. Is de conclusie dan misschien dat we aan de grens van het haalbare zijn gekomen? Toont het verhaal dat u hebt gebracht niet het failliet van het huidige systeem? Noch u, noch ik, noch de grote meerderheid van onze politici wil dat beweren, maar we moeten wel een harde analyse durven maken. Er is vandaag een bijzonder groot probleem bij de NMBS. Ik vrees zelfs dat het draagvlak bij de bevolking verzwakt. Dat geldt ook voor het personeel van de NMBS. Dat moet zich immers de hele tijd bij de reizigers verontschuldigen omdat er weer iets is misgelopen. Nochtans moeten we de bevolking, de vakbonden, de reizigers en het personeel mee kunnen krijgen.

Daarmee kom ik bij het uitgangspunt waarop u hebt gewezen: de relatie tussen de overheid en de NMBS. Het wordt hoog tijd dat de regering, en niet alleen de minister van Overheidsbedrijven, duidelijk maakt of ze ja dan neen de uitdagingen van de NMBS wil aanpakken met al de consequenties die dat inhoudt voor de begroting en dergelijke meer. Kiest die overheid er bewust voor om niet te abdiquer en om niet te concluderen dat ze het groeiend aantal reizigers gewoon niet aankan? U noch ik, noch andere politici maken de keuze om te abdiquer, maar dan moeten we wel een groot pakt rond de NMBS sluiten, met onder meer alle consequenties inzake vergoedingen van het personeel. De NMBS is naast de sociale zekerheid één van grootste opdrachten van de overheid. De overheid kan niet tegen de NMBS blijven zeggen dat ze de enorme uitdagingen waarvoor de maatschappij staat, moet aangaan met de middelen die ze vandaag krijgt. Bent u het daarmee eens? Bent u bereid om een nieuw pakt te sluiten, waarin de bevolking, het personeel en de overheid nieuwe regels vastleggen? Met de huidige regels zijn we inderdaad, denk ik, aan de grenzen van het haalbare gekomen.

**Mevrouw Inge Vervotte, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven.** – Ik onderschrijf uw oproep en ik ben het ermee eens dat die een belangrijke uitdaging is voor een nieuw regeerakkoord en voor een nieuwe beheersovereenkomst.

Ik heb u daar niet voor horen pleiten, maar ik voeg er wel aan toe dat het een illusie is dat men grenzen kan stellen aan het aanbod of aan het aantal reizigers. Als we een goede en betrouwbare dienstverlening willen aanbieden, kunnen we onmogelijk mensen die de trein willen gebruiken, afwijzen. Men kan nooit sommige reizigers wel vervoeren en andere laten staan. Daarom moeten we constant benoemen wat er wel en wat niet haalbaar is. Eén van de zaken die ik ingang heb



*l'actuel contrat de gestion et qui devra être approfondi dans le futur contrat est le constat que la SNCB n'est que l'un des acteurs de l'offre globale qui doit nous conduire à une meilleure mobilité des personnes. À un moment donné, on a trop mis l'accent sur les spécificités de chacun des acteurs des transports publics, considérés individuellement. À l'avenir, la synergie entre les différents acteurs sera renforcée et nous devons définir clairement la tâche de la société des chemins de fer, d'une part, et celle des sociétés de transport par tram et par bus, d'autre part.*

*Concernant l'offre de transport public, il est difficile de savoir quel rôle joue quelle instance dans la recherche de solutions. Si nous n'intégrons pas la SNCB dans une chaîne de fournisseurs de mobilité, je crains que nous ne puissions pas offrir des solutions de qualité.*

*Nous pourrions calculer le nombre de voyageurs auxquels, à partir d'un montant déterminé, nous pouvons offrir une qualité déterminée. Nous pourrions travailler sur cette base et même porter préjudice au transport public en optant pour un groupe restreint de voyageurs utilisant le train à des moments déterminés. Ce choix n'est toutefois pas justifié. Si nous décidons par contre d'offrir le meilleur service possible à tous les voyageurs, nous devons confronter qualité et quantité et nous interroger au sujet du rôle de la SNCB. Pour offrir une réponse la plus ambitieuse possible, le pacte doit être élargi à d'autres moyens de transport public.*

### **Demande d'explications de Mme Cécile Thibaut à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «le montant des aides européennes concernant la modernisation de l'axe ferroviaire Bruxelles-Luxembourg-Strasbourg» (n° 5-238)**

**Mme Cécile Thibaut (Ecolo).** – En décembre dernier, j'ai interrogé votre collègue, le secrétaire d'État Etienne Schouppe, sur la diminution des aides européennes pour l'axe ferroviaire Bruxelles-Luxembourg-Strasbourg.

Dans sa réponse très complète, M. Schouppe annonçait une importante rencontre, le 14 décembre 2010, entre le SFP Mobilité et Transport, la Commission européenne, l'Agence exécutive TEN-T et Infrabel. La réunion avait pour objectif de « détailler les activités du projet qui seront effectivement réalisées à la fin 2015 ». Ces activités seront à la base de l'adaptation de la décision de soutien européen qui devra être rédigée pour la fin janvier 2015.

Pourriez-vous m'indiquer les parties du projet qui ont été présentées pour une clôture avant la fin 2015, ainsi que le montant approximatif des aides européennes que ce programme de travaux permet raisonnablement de conserver ?

Par ailleurs, je reprends les propos tenus par M. Schouppe concernant Infrabel, à savoir que cette société « étudie d'autres améliorations infrastructurelles de la performance de la ligne 162 qui pourront faire l'objet du futur plan

proberen te doen vinden in de huidige beheersovereenkomst, en die in de volgende zeker moet worden uitgediept, is dat de NMBS slechts één speler is in het hele aanbod waarmee we zoeken naar een betere mobiliteit voor mensen. Men heeft op een gegeven moment te veel een visie ontwikkeld waarin elke speler inzake openbaar vervoer apart stond. In de toekomst zal de synergie tussen de verschillende spelers altijd intenser worden en zullen we precies moeten aflijnen wat de taak is van de spoorwegmaatschappij enerzijds en van de tram- en de busvervoermaatschappijen anderzijds.

In het debat over het aanbod van openbaar vervoer, is de vraag wie welke rol vervult in het zoeken naar mobiliteitsoplossingen moeilijk. Indien we de NMBS niet mee inschakelen in een keten van aanbieders van mobiliteit, vrees ik dat we geen kwaliteitsvolle oplossingen kunnen bieden.

We zouden kunnen berekenen hoeveel reizigers we met een bepaald bedrag een bepaalde kwaliteit kunnen bieden. We zouden op die manier kunnen werken en het openbaar vervoer zelfs benadelen door te kiezen voor een beperkte groep reizigers die op bepaalde momenten de trein gebruikt. Die keuze is echter niet verantwoord. Als we echter de keuze maken om alle reizigers een zo goed mogelijke dienstverlening te bieden, moeten we kwaliteit tegenover kwantiteit afwegen en moeten we de vraag stellen welke rol de NMBS speelt, samen met de andere aanbieders van openbaar vervoer. Als we een zo ambitieus mogelijk antwoord willen bieden, moet het pact worden uitgebreid tot andere openbare vervoersmiddelen.

### **Vraag om uitleg van mevrouw Cécile Thibaut aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «de bedragen van de Europese steun voor de modernisering van de spoorwegas Brussel-Luxembourg-Straatsburg» (nr. 5-238)**

**Mevrouw Cécile Thibaut (Ecolo).** – In december jongstleden stelde ik een vraag aan staatssecretaris Schouppe over de vermindering van de Europese steun voor de spoorwegas Brussel-Luxembourg-Straatsburg.

*In zijn uitgebreid antwoord had de heer Schouppe het over een belangrijke ontmoeting op 14 december 2010 tussen de FOD Mobilité en Vervoer, de Europese Commissie, het agentschap TEN-T en Infrabel. Het doel van de vergadering was de details van de werkzaamheden van het project uit te werken die effectief tegen eind 2015 worden gerealiseerd. Deze werkzaamheden zullen de basis vormen van de aanpassing van de beslissing over de Europese steun die tegen eind 2011 moet worden genomen.*

*Kunt u meedelen welke delen van het project werden voorgesteld om voor eind 2015 te worden beëindigd, alsook het bedrag, bij benadering, van de Europese hulp dat redelijkerwijs kan worden behouden?*

*Volgens de heer Schouppe zal Infrabel andere infrastructurele verbeteringen voor de prestaties van de lijn 162 kunnen opnemen in het toekomstige meerjarig*

d'investissement pluriannuel d'Infrabel ». Pourriez-vous m'indiquer de quel type d'amélioration il s'agit et quels en seraient les impacts attendus sur la vitesse, la ponctualité ou la sécurité que la SNCB sera dès lors en mesure d'offrir à ses clients ?

**Mme Inge Vervotte**, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques. – Lors de la réunion du 14 décembre 2010 entre le SPF Mobilité et Transport, l'Agence TEN-T, la Commission européenne et Infrabel, les composantes techniques du projet n'ont pas été abordées dans le détail. En effet, l'Agence TEN-T fera parvenir un projet de décision d'octroi de subsides qui devra être modifié, à charge des bénéficiaires de mentionner le détail des investissements qui seront exécutés pour la fin 2015. Il est prévu que les composantes « accueil, ouvrages d'art et Telecom » soient finalisées pour la fin 2015. La discussion sur le montant des aides européennes est en cours.

Dans le cadre du plan d'investissements 2013-2025 dont ces activités font partie, l'électrification en 25 kV est une amélioration dont le planning de déploiement est interdépendant du planning du projet grand-ducal. Le train pendulaire est également une amélioration envisagée, sous réserve que l'opérateur ferroviaire investisse parallèlement dans le matériel roulant adapté. Le passage en 25 kV permettra une amélioration certaine de l'« interopérabilité ». Quant au train pendulaire, il améliorera le temps de parcours, particulièrement dans les nombreuses courbes qui composent l'axe ferroviaire Bruxelles-Luxembourg-Strasbourg.

**Mme Cécile Thibaut (Ecolo)**. – Je reste sur ma faim quant à la réunion du 14 décembre. Je note qu'un projet de décision sera transmis mais nous ne savons rien de la date, des montants et des travaux envisagés. En outre, le train pendulaire n'est pas une nouveauté.

J'espère que nous pourrions concrétiser la modernisation de cet axe nord-sud. Il est stratégique pour le développement économique de la région et la mobilité de sa population.

Les travaux envisagés et malheureusement retardés ne sont que le juste retour de nombreuses années de désinvestissement sur cette ligne. En effet, les temps de parcours n'ont fait que s'allonger depuis la dernière guerre.

J'encourage Infrabel à une vigilance accrue et à une meilleure gouvernance dans le lancement des marchés publics, afin de favoriser l'octroi des aides européennes dans les meilleurs délais.

### **Demande d'explications de Mme Helga Stevens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «l'accessibilité des trains pour les personnes handicapées» (n° 5-128)**

**Mme Helga Stevens (N-VA)**. – *Durant ces dernières années, je suis revenue à plus d'une reprise sur la faible accessibilité aux trains pour les personnes à mobilité réduite. J'ai toujours reçu comme réponse qu'il s'agissait d'une priorité pour la*

*investeringsplan van Infrabel. Kunt u me zeggen om welke soort verbetering het gaat en welke impact er wordt verwacht op de snelheid, de stiptheid of de veiligheid van de NMBS?*

**Mevrouw Inge Vervotte**, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven. – *Op de vergadering van 14 december 2010 tussen de FOD Mobiliteit en Transport, het Agentschap TEN-T, de Europese Commissie en Infrabel, werden de technische elementen van het project niet in detail behandeld. Het Agentschap TEN-T zal inderdaad een ontwerpbeslissing inzake het toekennen van subsidies indienen, die zal moeten worden aangepast op voorwaarde dat de begunstigden de specificaties van de investeringen vermelden die voor eind 2015 zullen worden uitgevoerd. De componenten ontvangst, kunstwerken en Telecom zouden voor einde 2015 afgewerkt moeten zijn. De discussie over het bedrag van de Europese steun is aan de gang.*

*In het investeringsplan 2013-2025 is de elektrificatie van 25 kV een verbetering. De installatie hangt samen met de planning van het project in het Groothertogdom. De kantelbaktrein is ook een verbetering, op voorwaarde dat de spoorwegen gelijktijdig investeren in het aangepaste rollend materieel. De overgang naar 25 kilovolt kan een verbetering zijn voor de 'interoperabiliteit'. Met de kantelbaktrein zal het traject in kortere tijd worden afgelegd, vooral in de vele bochten op de spoorwegas Brussel-Luxemburg-Straatsburg.*

**Mevrouw Cécile Thibaut (Ecolo)**. – *Mijn vraag over de vergadering van 14 december werd niet volledig beantwoord. Er zal een beslissingsproject worden overgemaakt, maar we weten niets over de datum, de bedragen, de werkzaamheden die zullen worden uitgevoerd. Bovendien is de kantelbaktrein geen nieuwigheid.*

*Ik hoop dat de modernisering van deze noord-zuidas kan worden geconcretiseerd. Ze is van strategisch belang voor de economische ontwikkeling van de regio en de mobiliteit van de bevolking.*

*De geplande werkzaamheden, die jammer genoeg vertraagd zijn, zijn maar een rechtvaardige inhaalbeweging, want er werd jarenlang niet geïnvesteerd in deze lijn. De reistijd wordt sinds de Tweede Wereldoorlog alsmaar groter.*

*Ik spoor Infrabel aan tot meer waakzaamheid en een beter beleid bij het uitschrijven van openbare aanbestedingen, zodat de Europese steun zo snel mogelijk kan worden toegekend.*

### **Vraag om uitleg van mevrouw Helga Stevens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «de toegankelijkheid van de treinen voor personen met een handicap» (nr. 5-128)**

**Mevrouw Helga Stevens (N-VA)**. – *De voorbije jaren heb ik herhaaldelijk de beperkte toegankelijkheid van het treinverkeer voor personen met een beperkte mobiliteit aangekaart. Steeds heb ik als antwoord gekregen dat het*

*SNCB. Je dois également dire que durant ces deux dernières années des efforts ont été faits. Ainsi le nombre de gares qui sont accessibles aux personnes à mobilité réduite avec ou sans chaise roulante est-il passé de 103 à 114. Cela reste néanmoins loin de l'idéal.*

*Où en est la politique de facilitation de l'accès aux trains ? La SNCB envisage-t-elle d'accroître dans les prochaines années le nombre de gares accessibles aux personnes à mobilité réduite, en chaise roulante ou non ? Quels dossiers d'investissements sont-il en projet en ce sens ?*

*À quel stade en sont les deux projets pilotes qui auraient dû commencer au premier semestre de 2009 ? Le premier projet, c'est du moins ce que la ministre disait en réponse à l'une de mes questions, concernait la collaboration avec des sociétés de taxis dont les véhicules sont équipés pour transporter des personnes à mobilité réduite. Ces personnes seraient transportées par taxi d'une gare où aucune assistance ne peut leur être donnée vers une gare où, du premier au dernier train de la journée, une assistance peut leur être accordée et vice versa. Le deuxième projet consistait à équiper deux gares d'un système qui permette aux personnes à mobilité réduite, y compris ceux qui sont en chaise roulante, de monter et descendre les escaliers. Ces deux projets ont-ils été mis en œuvre et ont-ils été évalués ? Seront-ils généralisés dans un avenir proche ?*

*Que devient la question du délai de réservation de 24h que doivent respecter les personnes qui veulent obtenir une assistance dans une gare ? Madame la ministre, votre prédécesseur, M. Vanackere, m'avait promis qu'il s'occuperait du problème et demanderait à la SNCB de réduire ce délai ? Ce délai a-t-il été réduit ?*

*Plusieurs personnes m'ont signalé que régulièrement le système gratuit de réservation pour les personnes à mobilité réduite ne fonctionne pas ou mal. Il est toutefois toujours possible de réserver par téléphone mais ce n'est pas gratuit, la SNCB refusant de mettre en service un numéro d'appel gratuit. Pourquoi le système de réservation en ligne ne fonctionne-t-il pas bien et quelle solution sera-t-il apporté à ce problème à court terme ?*

*Enfin quelles sont les autres initiatives envisagées en vue d'améliorer l'accès de tous au réseau ferroviaire ?*

**Mme Inge Vervotte, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques.** – *La SNCB s'est engagée dans le contrat de gestion de 2008-2012 à exécuter une adaptation planifiée des gares de sorte qu'en 2028 tous les bâtiments du chemin de fer soient accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le contrat de gestion, il est prévu que dès 2012, 52 gares où prennent le train 60 pour cent des voyageurs soient accessibles à tous. Nous avons demandé que l'objectif soit l'ensemble des gares mais que l'on donne néanmoins une priorité aux gares où passent le plus de voyageurs.*

*Pour être considéré comme accessible, un bâtiment ferroviaire doit satisfaire à cinq critères : il doit y avoir au*

thema voor de NMBS een prioriteit is. Ik moet zeggen dat er de laatste twee jaar ook inspanningen werden gedaan. Zo steeg het aantal stations die toegankelijk zijn voor mensen met een beperkte mobiliteit, met of zonder rolstoel, bijvoorbeeld van 103 naar 114. De situatie blijft echter verre van ideaal.

Wat is de stand van zaken van het toegankelijkheidsbeleid van de NMBS? Heeft de NMBS momenteel plannen om het aantal stations die toegankelijk zijn voor mensen met een beperkte mobiliteit met of zonder rolstoel, de komende jaren nog te verhogen? Welke concrete investeringsdossiers liggen er ter zake voor?

Hoe ver staat het met twee proefprojecten die in het eerste semester van 2009 zouden worden opgestart? Het eerste project, zo stelde de minister in een antwoord op een vraag die ik eerder stelde, betrof een samenwerking met taximaatschappijen die zijn uitgerust voor het vervoer van personen met beperkte mobiliteit. Personen met beperkte mobiliteit zouden per taxi vervoerd worden van een station waar geen hulp kan worden geboden, naar een station waar wel van de eerste tot de laatste trein, hulp kan worden geboden en omgekeerd. Het tweede project betrof het inzetten in twee stations van een mechanisch toestel dat personen met beperkte mobiliteit, ook rolstoelgebruikers, een trap op en af brengt. Zijn die beide projecten intussen afgerond en geëvalueerd? Zullen ze in de nabije toekomst worden uitgebreid?

Wat is de stand van zaken inzake de reserveringstermijn van 24 uur die personen met een beperkte mobiliteit in acht moeten nemen wanneer ze assistentie nodig hebben in het treinstation? Mevrouw de minister, uw voorganger, de heer Vanackere, beloofde me in antwoord op een eerdere vraag dat hij de problematiek zou aankaarten en de NMBS zou vragen of het niet mogelijk is om de reserveringstermijn te verkorten. Wordt de termijn verkort?

Van verschillende mensen heb ik vernomen dat het gratis onlinereserveringssysteem voor personen met een beperkte mobiliteit regelmatig niet of niet naar behoren functioneert. Er is uiteraard ook de mogelijkheid om telefonisch te reserveren, maar dat is niet gratis aangezien de NMBS weigert om een gratis telefoonnummer voor die dienst ter beschikking te stellen. Wat is concreet het probleem met het onlinereserveringssysteem en hoe kan dat op korte termijn worden opgelost?

Ten slotte, welke andere initiatieven staan eventueel op stapel om de toegankelijkheid van het spoorverkeer voor iedereen te verbeteren?

**Mevrouw Inge Vervotte, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven.** – *In het beheerscontract 2008-2012 verbindt de NMBS Holding zich tot een planmatige aanpassing van de stationsgebouwen opdat tegen 2028 alle stationsgebouwen toegankelijk zouden zijn voor personen met beperkte mobiliteit. Het beheerscontract voorziet dat tegen 2012 52 stationsgebouwen met 60% van de instappende reizigers toegankelijk moeten zijn. We hebben een doelstelling voor alle stations geformuleerd, maar tegelijkertijd ook voorrang gegeven aan de stations met de meeste reizigers.*

Een toegankelijk stationsgebouw moet aan de volgende vijf

*moins un accès sans obstacle à la salle des guichets depuis la voie publique ; ce qui signifie la suppression des seuils, le placement de portes automatiques, la présence d'ascenseurs, etc. ; l'accès aux quais depuis la salle des guichets doit être sans obstacle ; si des sanitaires sont prévus pour les autres voyageurs, il faut en prévoir pour les handicapés ; il faut des lignes de guidage pour les personnes aveugles sous formes de carreaux tactiles ; on doit prévoir suffisamment de places de parking pour handicapés.*

*Les normes techniques REVALOR, les normes internes de la SNCB, ont été revues au début de 2009. Une concertation a eu lieu avec le Conseil supérieur national des personnes handicapées sur les normes qui importent aux personnes à mobilité réduite.*

*En résumé, sur les 211 gares de l'ensemble du pays, il y en a 35 dont l'accès à la salle des guichets depuis la voie publique est libre d'obstacle, 34 dont les quais sont accessibles sans obstacle depuis la salle des guichets, 103 disposent de toilettes adaptées aux personnes à mobilité réduite, 16 sont équipées de ligne de guidage pour aveugles, 176 réservent des places de parking pour les handicapés.*

*Le 1<sup>er</sup> janvier 2011, il y avait 13 bâtiments qui satisfaisaient à l'ensemble des critères ; cela concerne 23 pour cent des voyageurs. Ces gares sont : Anvers-Central, Bruxelles-Central, Bruxelles Aéroport national, Gembloux, Gand-Dampoort, Knokke, Liège-Guillemins, Mol, Namur, Saint-Nicolas, Verviers-Central, Vilvorde et Wetteren.*

*La première phase du projet de lignes de guidage se terminera à la fin mars. La réalisation était prévue pour la fin décembre 2010 mais a été postposée à cause du gel.*

*Lorsque ce sera fini, nous aurons donc au début de 2011, 18 stations adaptées correspondant à 39 pour cent du nombre de voyageurs.*

*Pour l'équipement des quais en ascenseurs et/ou en plans inclinés, le calendrier est le suivant :*

*Fin 2008, 28 gares ; fin 2012, 38 gares correspondant à 51 pour cent des voyageurs ; fin 2018, 50 gares, de sorte que chacun trouvera une gare adaptée à moins de trente km ; fin 2028, 100 gares, de sorte que chacun trouvera une gare adaptée à moins de 15 km.*

*Actuellement, les quais de 33 gares sont accessibles par des ascenseurs ou des plans inclinés.*

*En ce qui concerne l'accès aux trains, la SNCB souhaite qu'à long terme les voyageurs à mobilité réduite puissent les prendre en ayant besoin du moins d'assistance possible. Cela implique une accessibilité totale à l'infrastructure et au matériel roulant. Il va de soi que pareil objectif ne puisse pas être atteint à court terme. La SNCB a dès lors prévu un système d'assistance pour les personnes à mobilité réduite. Nous distinguons deux catégories de services : 114 gares disposent d'une assistance pour toutes les personnes à mobilité réduite ; de nombreuses autres gares ont une telle assistance pour ces personnes sauf si elles sont en chaise roulante. Tout dépend du personnel disponible.*

*Outre ces services d'assistance, la SNCB cherche des solutions supplémentaires comme la collaboration avec les sociétés de taxi et l'installation d'ascenseurs d'escalier.*

criteria voldoen: er is minstens één toegang tot de lokettenhal die vrij is van obstakels vanaf de openbare weg; dat wil onder andere zeggen de afschaffing van drempels, de plaatsing van een automatische deur, de aanwezigheid van liften, enzovoorts; de toegang vanaf de stationshal tot de perrons is obstakelvrij; er is sanitair voor de gehandicapten beschikbaar indien er ook in sanitair voor de andere reizigers voorzien is; er liggen blindegeleidelijnen, dat zijn tactiele tegels; er zijn op de parkeerterreinen voldoende parkeerplaatsen voor gehandicapten.

De technische REVALOR-normen, de interne bouwnormen, werden begin 2009 herzien. Hierbij werd met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap overleg gepleegd voor de normen die belangrijk zijn voor personen met beperkte mobiliteit.

Samengevat zijn er van de 211 stations met gebouwen, verspreid over het hele land 35 waarvan de stationshal vrij is van obstakels vanaf de openbare weg, 34 met een obstakelvrije toegang vanaf de stationshal tot de perrons; 103 met sanitair voor personen met beperkte mobiliteit, 16 met blindegeleidelijnen, 176 met gereserveerde parkeerplaatsen voor gehandicapten.

Op 1 januari 2011 waren 13 stationsgebouwen toegankelijk volgens bovenstaande criteria; ze zijn goed voor 23% van de instappende reizigers, namelijk Antwerpen-Centraal, Brussel-Centraal, Brussel-Nationaal-Luchthaven, Gembloux, Gent-Dampoort, Knokke, Liège-Guillemins, Mol, Namur, Sint-Niklaas, Verviers-Central, Vilvoorde en Wetteren.

De eerste fase van het project geleidelijnen wordt ten laatste eind maart afgewerkt. De uitvoering was gepland voor eind december 2010 maar door de vriestemperaturen werden de werkzaamheden uitgesteld.

Hierdoor halen we nog begin 2011 de status van minimaal 18 stationsgebouwen met een 39% van de instappende reizigers.

Voor de uitrusting van de perrons met liften en/of hellende vlakken, is de planning als volgt:

- eind 2008: 28 stations;
- eind 2012: 38 stations, die 51% van het totaal aantal reizigers vertegenwoordigen;
- eind 2018: 50 stations, zodanig dat iedereen op minder dan 30 km een toegankelijk station vindt;
- eind 2028: 100 stations, zodanig dat iedereen op minder dan 15 km een toegankelijk station vindt.

Momenteel zijn de perrons van 33 stations toegankelijk met liften of hellende vlakken.

Wat de toegankelijkheid van de treinen betreft wenst de NMBS dat op lange termijn mensen met beperkte mobiliteit de trein kunnen gebruiken met zo weinig mogelijk hulp van buiten af. Dat impliceert een totale toegankelijkheid van de infrastructuur en het rollend materieel. Het spreekt vanzelf dat een dergelijke doelstelling niet op korte termijn kan worden verwezenlijkt. De NMBS heeft daarom een systeem opgezet voor assistentie aan mensen met beperkte mobiliteit. We onderscheiden hierin twee categorieën van dienstverlening:

- 114 stations met assistentie voor alle personen met beperkte

*Le projet de collaboration avec les sociétés de taxis a pour objectif d'agrandir le rayon d'action de l'assistance aux personnes à mobilité réduite. Le projet de partenariat avec les sociétés de taxis pour le transport de personnes en chaise roulante d'une gare sans assistance vers une gare avec assistance a été évalué positivement. Il n'y a eu aucune plainte.*

*Les tests ont donné des résultats satisfaisants à un coût raisonnable. Les gares de Zeebrugge-Strand et Lommel ont été ajoutées au projet, ce qui fait monter à 17 le nombre de gares avec taxis. Puisque ce projet a été présenté dans la brochure à l'intention des personnes à mobilité réduite et que le nombre de demandes ne fait que croître, le projet a été prolongé au moins pour une année afin de recueillir davantage de données.*

*Un démonstration d'ascenseurs d'escalier a été organisée à la Gare du midi à Bruxelles en présence de représentants du Conseil supérieur national des personnes handicapées (CSNPH). Le Conseil supérieur a rejeté cette solution parce que les ascenseurs d'escalier ne conviennent pas à tous les types de chaises roulantes à cause de limitations techniques sur les dimensions et le poids. Ce projet n'a dès lors pas été prolongé.*

*Pour garantir une assistance sur mesure, la SNCB conseille aux personnes à mobilité réduite de réserver leur voyage 24 heures à l'avance. Ce délai est plus court que celui prévu par l'Union européenne qui est de 48 heures. En réservant l'assistance à l'avance, la personne à mobilité réduite reçoit une confirmation par le callcenter et est assurée que les gares de départ, de correspondance et de destination sont bien accessibles et qu'il lui sera proposé un service adapté à ses besoins.*

*Dans l'hypothèse où l'assistance n'est pas disponible, on propose au client une solution de rechange. Lorsque la personne à mobilité réduite ne réserve pas une assistance 24 heures à l'avance, la SNCB s'efforce d'offrir dans la mesure du possible une assistance pour que cette personne voyage néanmoins dans les meilleures conditions.*

*En réservant 24 heures à l'avance, la personne à mobilité réduite est assurée de bénéficier d'une assistance adaptée à ses besoins, au moment choisi, de sorte qu'elle puisse voyager en toute tranquillité en recevant une assistance non seulement dans la gare de départ mais aussi dans les gares de correspondance et d'arrivée. Pour régler tous les aspects pratiques avec les équipes mobiles d'assistance et avec les gares de départ, de correspondance et d'arrivée, ce délai de réservation de 24 heures est le minimum souhaitable. La SNCB n'a nullement l'intention de renoncer à cette règle générale. Toutefois la SNCB accepte des demandes faites moins de 24 heures à l'avance, mais dans ce cas l'assistance est organisée dans la mesure du possible et sans garantie absolue qu'elle pourra satisfaire les souhaits du client.*

*Jusqu'à présent, selon la SNCB, il y a eu peu de plaintes sur le système de réservation d'assistance en ligne. La SNCB n'envisage pas de modifier le système.*

*Madame Stevens, si vous avez connaissance de problèmes avec ce système de réservation, il me semble utile que vous fassiez suivre les plaintes à la SNCB, de sorte qu'elle puisse*

mobilité;

– veel andere stations met assistentie voor alle personen met beperkte mobiliteit, behalve voor de rolstoelgebruikers.

Een en ander houdt verband met het beschikbare personeel.

Naast die hulpservice zoekt de NMBS naar bijkomende oplossingen zoals de samenwerking met de taxa maatschappijen en de traplift.

Het samenwerkingsproject met taxa maatschappijen heeft tot doel de actieradius voor de assistentie aan personen met beperkte mobiliteit te vergroten. Het partnerschapsproject met de taxa maatschappijen voor het vervoer van personen in een rolstoel van een station zonder assistentie naar een station met assistentie werd positief geëvalueerd. Er waren geen klachten.

De uitgevoerde test heeft een bevredigend resultaat opgeleverd met een redelijke kost. De stations Zeebrugge-Strand en Lommel werden aan het project toegevoegd, waardoor het aantal taxistations op 17 komt. Omdat dit project werd meegedeeld in de brochure voor personen met beperkte mobiliteit en het aantal aanvragen voortdurend toeneemt, wordt het project voortgezet voor een periode van ten minste een jaar om meer gegevens te verzamelen.

Er werd een demonstratie van een traplift gehouden in het station Brussel-Zuid in aanwezigheid van vertegenwoordigers van de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap (NHRPH). De Nationale Hoge Raad heeft het project verworpen omdat die traplift geen oplossing biedt voor alle rolstoelen vanwege de technologische beperkingen op het stuk van maten en gewichten. Het project werd dan ook niet voortgezet.

Om assistentie op maat te waarborgen, raadt de NMBS personen met beperkte mobiliteit aan hun reis 24 uur vooraf te reserveren. Die termijn is korter dan de termijn van 48 uur die Europa voorschrijft. Door vooraf hulp te reserveren, is de persoon met beperkte mobiliteit, na bevestiging door het callcenter, zeker dat de stations van vertrek, aansluiting en bestemming wel degelijk toegankelijk zijn en dat hem een aan zijn behoeften aangepaste dienst kan worden voorgesteld.

In het geval assistentie niet mogelijk is, wordt de klant een alternatieve oplossing voorgesteld. In het geval de persoon met beperkte mobiliteit de hulp niet 24 uur vooraf reserveert, zal de NMBS zich inspannen om binnen de mate van het mogelijke assistentie te bieden die het de persoon met beperkte mobiliteit mogelijk maakt in de beste omstandigheden te reizen.

Door de hulp minstens 24 uur vooraf te reserveren is de persoon met beperkte mobiliteit er zeker van de assistentie te genieten die aangepast is aan zijn behoeften, op het ogenblik dat hem dat past zodat hij in alle rust kan reizen en niet alleen in het vertrekstation maar ook in het aansluitings- en eindstation wordt geholpen. Om alle praktische aspecten met de mobiele assistentieploegen, de vertrek-, overstap- en bestemmingsstations goed te kunnen regelen, is die minimale reserveringstermijn van 24 uur wenselijk. De NMBS is dan ook niet van plan die algemene regel op te geven. Wel aanvaardt de NMBS dus ook aanvragen minder dan 24 uur vooraf, maar dan wordt de assistentie georganiseerd in de mate van het mogelijke en zonder absolute garantie dat het

*les examiner.*

*La SNCB a choisi le numéro de callcenter (02 528 28 28) pour offrir, outre un service d'information générale, un service d'assistance aux personnes à mobilité réduite.*

*Ce numéro unique et central a été choisi parce qu'il est plus simple pour le client de n'avoir qu'un seul point de contact téléphonique pour toutes les demandes d'information, de produits, d'horaires et d'assistance.*

**Mme Helga Stevens (N-VA).** – *Je remercie la ministre pour sa réponse bien développée. Je suis contente d'apprendre que la SNCB continue à rendre plus accessibles toutes ses gares. Je déplore toutefois quelque peu que l'infrastructure ne sera pas totalement adaptée avant 2028. C'est un long délai. Je comprends néanmoins que les gares ne puissent devenir accessibles en un tournemain, mais ce long délai est en contravention avec la Convention des Nations unies sur les droits des personnes handicapées. J'espère dès lors que dans les années à venir, quand il y aura peut-être davantage de marge budgétaire, on pourra accorder plus d'argent à l'accélération de l'amélioration de l'accès aux gares.*

*Je me réjouis que le projet de collaboration avec les taxis ait été évalué positivement et qu'il soit étendu à d'autres gares. En ce qui concerne les ascenseurs d'escalier, je peux difficilement juger des aspects techniques mais je trouve quelque peu bizarre que la SNCB ne fasse de concertation qu'avec le Conseil supérieur national des personnes handicapées. Je me demande si ce Conseil dispose de l'expertise suffisante sur le plan de l'accessibilité des infrastructures. Pourquoi ne pas avoir consulté par exemple les bureaux provinciaux de l'accessibilité ?*

*Je pense que ces bureaux sont les mieux placés pour conseiller la SNCB.*

*Le délai de réservation de 24 heures reste un point de discussion. Certains trouvent que ce délai est une atteinte à leur liberté. Évidemment il faut rester pratique. Je suis contente que la SNCB fasse un effort même lorsque le délai de 24 heures n'a pas été respecté.*

*J'entends que l'on ne peut pas toujours facilement opérer une réservation par le système en ligne. Peut-être est-ce une question de perception. Je contacterai à nouveau les utilisateurs, leur demanderai leur avis et l'enverrai à la SNCB.*

ook effectief zal kunnen volgens de wensen van de klant.

Tot op heden zijn er volgens de NMBS weinig klachten over het onlinereserveringssysteem voor assistentie. Ze plant dan ook geen wijzigingen aan het systeem.

Mevrouw Stevens, indien u weet hebt van problemen met het onlinereserveringssysteem, lijkt het mij nuttig dat u de klachten doorgeeft aan de NMBS, zodat ze die kan onderzoeken.

De NMBS heeft geopteerd via het nummer van het callcenter (02 528 28 28) bovenop haar algemene inlichtingendienst ook een assistentiedienst aan te bieden aan personen met beperkte mobiliteit.

Dat enige en centrale nummer werd gekozen omdat het voor de klant gemakkelijker is een enkel telefonisch contactpunt te hebben voor alle aanvragen voor informatie, producten, dienstregelingen en assistentieaanvragen.

**Mevrouw Helga Stevens (N-VA).** – Ik dank de minister voor haar uitgebreid antwoord. Ik ben blij te vernemen dat de NMBS werk blijft maken van de toegankelijkheid van alle stations. Ik betreur wel enigszins dat de infrastructuur pas tegen 2028 zal zijn aangepast, wat een erg lange termijn is. Ik begrijp wel dat de stations niet van de ene dag op de andere toegankelijk kunnen worden gemaakt, maar die lange termijn is wel een beetje tegenstrijdig met het VN-Verdrag voor de rechten van personen met een handicap. Ik hoop dan ook dat de komende jaren, wanneer er misschien meer budgettaire ruimte zal zijn, extra geld kan worden besteed om die toegankelijkheid te versnellen.

Het verheugt mij dat het project rond het taxibedrijf positief geëvalueerd werd en wordt uitgebreid. Wat de traplift betreft, kan ik moeilijk oordelen over de technische aspecten, maar ik vind het wat bizar dat de NMBS alleen overleg zou plegen met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap. Ik vraag mij af of die raad wel echt expertise heeft op het vlak van de toegankelijkheid van de infrastructuur. Waarom wordt bijvoorbeeld niet overlegd met een van de toegankelijkheidsbureaus?

Ik denk dat die bureaus toch beter geplaatst zijn om de NMBS raad te geven.

De reserveringstermijn van 24 uur blijft een discussiepunt. Sommige mensen vinden die termijn een aantasting van hun vrijheid. Natuurlijk moet het allemaal praktisch mogelijk zijn. Ik ben blij dat de NMBS een inspanning doet zelfs als de termijn van 24 uur niet wordt gerespecteerd.

In verband met de onlinereservering hoor ik dat niet altijd vlot kan worden gereserveerd. Misschien is het een kwestie van perceptie. Ik zal opnieuw contact opnemen met die gebruikers, feedback vragen en die doorgeven aan de NMBS.

**Demande d'explications de Mme Helga Stevens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «la satisfaction des voyageurs à mobilité réduite de l'offre de services de la SNCB» (n° 5-245)**

*Mme Helga Stevens (N-VA). – En réponse à une question précédente (octobre 2008 – 4-1824/4-2436) concernant la satisfaction des voyageurs à mobilité réduite à propos du transport public ferroviaire, on m'a communiqué ce qui suit :*

*« Néanmoins, étant donné qu'il est important de connaître l'opinion des voyageurs à mobilité réduite concernant le service offert par la SNCB, il me semble effectivement intéressant que la SNCB évalue son service offert aux personnes à mobilité réduite récemment modifié, dès qu'elle dispose d'assez de données de contact de ses voyageurs afin de pouvoir exécuter une enquête fiable, par exemple un an après le fonctionnement du nouveau service ».*

*Le nouveau service fonctionne depuis plus d'un an.*

- 1. La satisfaction des voyageurs à mobilité réduite a-t-elle déjà fait l'objet d'une enquête ?*
- 2. Dans l'affirmative, quels sont les principaux résultats de l'enquête et quelles nouvelles mesures la SNCB y associe-t-elle ? Dans la négative, quand une telle évaluation est-elle prévue ?*
- 3. Est-il possible de recevoir un exemplaire du rapport d'évaluation ?*

*Mme Inge Vervotte, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques. – La SNCB a mené une enquête auprès d'un nombre limité de personnes à mobilité réduite qui ont accepté d'y participer. Le faible nombre de répondants est dû au fait que la loi sur la protection de la vie privée n'autorise l'enregistrement de la mobilité réduite que si ces personnes ont donné leur accord.*

*Sur la base des informations fournies par cette enquête concernant les attentes des clients à mobilité réduite, on a envisagé des mesures qui seront exposées dès que possible.*

*Je tiens à signaler que la SNCB est également en contact avec le Conseil supérieur national des personnes handicapées, l'interlocuteur officiel des diverses organisations et associations de personnes à mobilité réduite. Lors d'assemblées et de réunions de groupes de travail, le Conseil supérieur national des personnes handicapées fait régulièrement état de la problématique des voyageurs à mobilité réduite et de leurs attentes.*

*L'enquête débouche sur quatre conclusions importantes, que je vais détailler, ainsi que les initiatives prises entre-temps par la SNCB dans ce cadre.*

*En réponse à la demande portant sur une meilleure diffusion de l'information pour faire connaître le service, la SNCB a mené plusieurs actions. Le site internet propose des films d'animation et des spots audio qui présentent le service aux*

**Vraag om uitleg van mevrouw Helga Stevens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «de tevredenheid van treinreizigers met een beperkte mobiliteit over de dienstverlening van de NMBS» (nr. 5-245)**

*Mevrouw Helga Stevens (N-VA). – In antwoord op een eerdere vraag (oktober 2008 – 4-1824/4-2436) over de tevredenheid van reizigers met een beperkte mobiliteit over het openbaar vervoer via het spoor werd me het volgende meegedeeld: '... omdat het toch belangrijk is de mening van de reizigers met beperkte mobiliteit te kennen betreffende de dienstverlening van de NMBS, leek het de minister wel interessant dat de NMBS haar recent gewijzigde dienstverlening aan de personen met beperkte mobiliteit via een enquête bij deze reizigers evalueert vanaf het ogenblik dat zij over voldoende contactgegevens van deze reizigers beschikt om een betrouwbare enquête te kunnen uitvoeren, bijvoorbeeld nadat de nieuwe dienstverlening een jaar in werking is.'*

*De nieuwe dienstverlening is ondertussen al ruim een jaar ingevoerd.*

- 1. Werd ondertussen al een enquête gehouden over de tevredenheid van reizigers met een beperkte mobiliteit?*
- 2. Zo ja, wat zijn de belangrijkste resultaten van de enquête en welke nieuwe beleidsmaatregelen koppelt de NMBS hieraan vast? Zo neen, voor wanneer is een dergelijke evaluatie gepland?*
- 3. Is het mogelijk een exemplaar van het evaluatierapport toegestuurd te krijgen?*

*Mevrouw Inge Vervotte, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven. – De NMBS heeft een enquête gevoerd bij een beperkt aantal mensen met beperkte mobiliteit die aanvaard hebben aan die enquête deel te nemen. De reden van het lage aantal respondenten is de volgende: de wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer laat enkel toe de beperkte mobiliteit van personen te registreren indien die personen daarvoor hun toelating geven.*

*Die enquête verschaft informatie over verwachtingen van de klanten met beperkte mobiliteit, op basis waarvan acties werden overwogen die zo dadelijk worden uiteengezet.*

*Er dient te worden aangestipt dat de NMBS ook in contact staat met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap, de officiële gesprekspartner van de verschillende organisaties en verenigingen van personen met beperkte mobiliteit. De Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap maakt op vergaderingen en bijeenkomsten van werkgroepen regelmatig melding van de problematiek van minder mobiele reizigers en van hun verwachtingen.*

*De enquête levert vier belangrijke conclusies op. Ik zal ze allemaal opsommen, samen met de acties die de NMBS hiervoor intussen heeft ondernomen.*

*Als antwoord op de vraag naar een betere verspreiding van informatie om de bekendheid van het bestaan van de hulpdienst te verhogen, heeft de NMBS verschillende acties*

*personnes à mobilité réduite et le nécessaire a été fait pour obtenir le label AnySurfer.*

*Un dépliant réactualisé chaque année, le « Guide du voyageur à mobilité réduite », a été élaboré. Édité dans les trois langues nationales et en anglais, il est disponible dans les gares et téléchargeable sur le site en format agrandi. En outre, le Conseil supérieur national des personnes handicapées le diffuse auprès des différentes associations.*

*Le dépliant est également disponible en braille auprès du service à la clientèle ou sur demande à l'adresse [braille@sncb.be](mailto:braille@sncb.be).*

*On trouve, dans les gares, des affiches incitant les personnes à mobilité réduite à réserver le service d'assistance 24 heures à l'avance.*

*Plusieurs initiatives ont été prises pour fournir des informations pratiques concernant l'accès aux gares et l'arrivée à destination.*

*Les sites internet mentionnent les informations requises pour effectuer le voyage ainsi que des renseignements sur chaque gare, notamment en ce qui concerne l'équipement et l'infrastructure. On y trouve aussi des liens vers d'autres sociétés de transport public offrant une assistance. De plus, le « Guide du voyageur à mobilité réduite » mentionne également les liens précités.*

*Une troisième demande importante résultant de l'enquête était un élargissement du service à d'autres gares belges. On est ainsi passé de 103 gares accessibles en 2008 à 114 à l'heure actuelle, plus 17 gares qui collaborent avec des sociétés de taxis.*

*Quant à la réduction du délai de réservation de 24 heures, je viens de fournir une réponse.*

**Mme Helga Stevens (N-VA).** – *Merci pour cette réponse claire. J'aimerais recevoir un exemplaire du dossier d'évaluation.*

**Mme Inge Vervotte, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques.** – *La SNCB constate que de nombreux rapports opérationnels sont demandés par le biais du parlement. Elle demande que les parlementaires demandent eux-mêmes les rapports.*

**M. le président.** – *Cela signifie-t-il que la SNCB préfère que ces rapports soient demandés par les parlementaires en personne plutôt que par le secrétariat ou le président de la commission, ou encore par le ministre ?*

**Mme Inge Vervotte, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques.** – *La SNCB n'est pas obligée de mettre à disposition ses rapports opérationnels. Elle accepte de les communiquer sur demande, mais veut éviter qu'ils ne soient largement accessibles.*

**M. le président.** – *Je propose de demander le rapport au nom de la commission.*

**Mme Inge Vervotte, ministre de la Fonction publique et des**

**ondernemen.** *Op de internetsite staan animatiefilms en audiospots die een voorstelling van de dienstverlening aan personen met beperkte mobiliteit geven, en er werden ontwikkelingen verwezenlijkt voor het verkrijgen van het AnySurferlabel.*

*Een jaarlijks bijgewerkte folder 'Gids voor reizigers met een beperkte mobiliteit' werd ontwikkeld. Die wordt uitgegeven in de drie landstalen en het Engels en is beschikbaar in de stations. Hij wordt ook verstuurd naar de Nationale Hoge Raad voor Gehandicapten die hem verspreidt bij de verschillende verenigingen. Op de site is een oplaadbare uitvergrote versie beschikbaar.*

*Een brailleversie van de folder is ook beschikbaar bij de klantendienst of via [braille@nmbs.be](mailto:braille@nmbs.be).*

*In het station zijn affiches aangebracht die mensen met beperkte mobiliteit ertoe aanzetten de assistentie 24 uur op voorhand te reserveren.*

*Met het oog op de praktische informatie over de toegang tot de stations en over het bereiken van de eindbestemming, werden de volgende acties ondernomen.*

*Op de internetsites is de vereiste informatie opgenomen om de reis te maken evenals informatie over elk station, namelijk over de uitrusting en de infrastructuur. Ook zijn links opgenomen met andere openbare vervoermaatschappijen die assistentie bieden. Bovendien zijn in de jaarlijks bijgewerkte folder Gids voor reizigers met een beperkte mobiliteit, nu de links met andere openbare vervoermaatschappijen die assistentie bieden, opgenomen.*

*Een derde belangrijke conclusie uit de enquête was de vraag naar uitbreiding van de dienst naar andere Belgische stations. Daartoe werd de assistentie aan personen met beperkte mobiliteit uitgebreid van 103 stations in 2008 naar 114 vandaag, plus 17 die samenwerken met taxifirma's.*

*Op de vraag over de inkorting van de reserveringstermijn van 24 uur heb ik daarnet al geantwoord.*

**Mevrouw Helga Stevens (N-VA).** – *Het antwoord was duidelijk. Ik heb daarop weinig commentaar te geven. Ik wil wel graag een exemplaar van het evaluatiedossier ontvangen. Kan dat worden opgestuurd?*

**Mevrouw Inge Vervotte, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven.** – *Het probleem is dat de NMBS vaststelt dat veel operationele rapporten via het parlement worden opgevraagd. De NMBS vraagt dat de parlementsleden zelf de rapporten zouden opvragen.*

**De voorzitter.** – *Zegt u dat de NMBS verkiest dat een individueel parlements lid en niet de commissiesecretariaten, de commissievoorzitter of de minister die rapporten opvraagt?*

**Mevrouw Inge Vervotte, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven.** – *De NMBS is niet verplicht operationele rapporten ter beschikking te stellen. De NMBS wil ze wel ter beschikking stellen op aanvraag, maar wil er geen gewoonte van maken ze op ruime schaal te verspreiden.*

**De voorzitter.** – *Ik stel voor het rapport namens de commissie te vragen.*

**Mevrouw Inge Vervotte, minister van Ambtenarenzaken en**



*Entreprises publiques. – Dans le cas présent, un refus de la SNCB n'est pas à exclure. Cette demande ne me pose aucun problème, mais la SNCB n'est pas obligée de communiquer ses rapports opérationnels.*

**M. le président.** – Je vais prendre contact avec la SNCB.

**Demande d'explications de Mme Helga Stevens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «une liaison ferroviaire pour le transport de passagers dans la zone portuaire de Gand» (n° 5-246)**

*Mme Helga Stevens (N-VA). – En réponse à ma question n° 4-1473, posée en février 2010, concernant l'exploitation de la liaison ferroviaire prévue pour le transport de passagers dans la zone portuaire de Gand, il m'a été communiqué que cette liaison correspondait à l'un des cinq nouveaux couloirs potentiels que la SNCB entend développer. Je me réfère à l'étude de faisabilité Lightrail L'étape suivante devait être une étude préliminaire menée par Infrabel sur la faisabilité technique du projet.*

*Cette étude préliminaire est-elle terminée ? Dans l'affirmative, quels en sont les résultats, en particulier quant à la liaison gantoise ? Dans la négative, quand en connaissons-nous les résultats ? Une concertation à ce sujet a-t-elle eu lieu avec la Région flamande ? En réponse à une question posée par un collègue, on a insisté sur l'importance d'une harmonisation des modalités de transport public.*

*Mme Inge Vervotte, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques. – Sur la base de paramètres communiqués par la SNCB, Infrabel a consacré une étude technique préliminaire à la possibilité de faire circuler des trains de voyageurs sur la ligne de voyageurs 58 prolongée et sur la ligne de transport de marchandises 204. L'étude détaillée des adaptations de l'infrastructure sera entamée lorsque la SNCB prendra la décision d'y faire effectivement circuler des trains de voyageurs.*

*Moyennant certaines adaptations techniques, le transport de passagers est possible sur la ligne 204, mais il hypothèque la capacité de transport de marchandises sur cette ligne. Un problème de capacité se pose déjà aux heures de pointe entre Gand-Dampoort et Gand-Saint-Pierre. L'étude préliminaire est dès lors limitée au service vers Gand-Dampoort.*

*Par conséquent, il est prématuré d'impliquer la Région flamande dans la concertation.*

*Mme Helga Stevens (N-VA). – Je me réjouis d'apprendre qu'une étude préliminaire a été réalisée. Je comprends que le tronçon situé entre Gand-Dampoort et Gand-Saint-Pierre en soit exclu car un nombre suffisant de trains l'emprunte déjà.*

*Par contre, le trajet entre Gand-Dampoort et la zone portuaire continue à poser problème, et pas seulement pour le transport de marchandises. J'espère que la situation s'améliorera rapidement, car de nombreux travailleurs ont du mal à rejoindre la zone portuaire, en raison non seulement*

*Overheidsbedrijven. – Een weigering van de NMBS is in dat geval niet uitgesloten. Zelf heb ik geen probleem met een dergelijke vraag. Alleen stelt de NMBS vast dat alle operationele rapporten worden opgevraagd hoewel ze niet verplicht is die informatie te geven.*

**De voorzitter.** – Ik zal contact opnemen met de NMBS.

**Vraag om uitleg van mevrouw Helga Stevens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «een treinverbinding voor personenverkeer in de Gentse havenzone» (nr. 5-246)**

*Mevrouw Helga Stevens (N-VA). – In antwoord op mijn vraag 4-1473 die ik in februari 2010 stelde over de wenselijkheid van de exploitatie van de industriële spoorlijn 204 voor het woon-werkvervoer van werknemers in het Gentse havengebied, werd me meegedeeld dat die verbinding een van de vijf mogelijke nieuwe corridors is die de NMBS wil uitbouwen. Ik verwijs naar de Lightrailhaalbaarheidsstudie. De volgende stap in het project was een voorstudie naar de technische haalbaarheid door Infrabel.*

*Werd de voorstudie door Infrabel ondertussen afgerond? Zo ja, wat zijn de resultaten, in het bijzonder voor de Gentse verbinding? Zo neen, wanneer mogen de resultaten verwacht worden? Werd ter zake nog verder overleg gepleegd met het Vlaamse Gewest? In een antwoord op een vraag van een collega werd erop gewezen dat het belangrijk is alle openbare vervoersmodaliteiten op elkaar af te stemmen.*

*Mevrouw Inge Vervotte, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven. – Infrabel maakt op basis van een aantal parameters die het van de NMBS ontving, een technische voorstudie voor het inleggen van reizigersvervoer op de verlengde reizigerslijn 58 en goederenlijn 204. De detailstudie voor de infrastructuraanpassingen zal worden opgestart als de NMBS vraagt om effectief reizigerstreinen in te zetten.*

*Mits een aantal technische aanpassingen worden uitgevoerd, is reizigersvervoer mogelijk op lijn 204, maar dat vermindert de capaciteit voor goederenvervoer op die lijn. Tussen Gent-Dampoort en Gent-Sint-Pieters is er in de piekuren reeds een capaciteitsprobleem. De voorstudie is daarom beperkt tot de bediening tot Gent-Dampoort.*

*Het is momenteel dan ook te vroeg om het Vlaams Gewest bij het overleg te betrekken.*

*Mevrouw Helga Stevens (N-VA). – Het verheugt me dat een voorstudie is gemaakt. Ik heb er begrip voor dat het stuk tussen Gent-Dampoort en Gent-Sint-Pieters wegens de reeds bestaande capaciteitsproblemen buiten de voorstudie werd gelaten. Op dat traject rijden inderdaad al voldoende treinen.*

*Het traject tussen Gent-Dampoort en de havenzone blijft echter een knelpunt. Ik hoop snel vorderingen te zien. Er zijn immers grote problemen, en dat niet alleen voor het vrachtvervoer. Ook voor veel werknemers is het moeilijk om*

*des embouteillages, mais aussi du manque de transport public. Les liaisons en bus sont totalement insuffisantes. Cela rend cette zone moins attractive pour les travailleurs.*

*(La séance est levée à 12 h 15.)*

de havenzone te bereiken. Niet alleen zijn er veel files op de weg, ook mensen die niet over een auto beschikken kunnen de havenzone moeilijk bereiken met het openbaar vervoer. Dat maakt de Gentse havenzone minder aantrekkelijk voor potentiële werknemers die wel in de Gentse haven willen werken. De huidige busverbindingen volstaan absoluut niet.

*(De vergadering wordt gesloten om 12.15 uur.)*