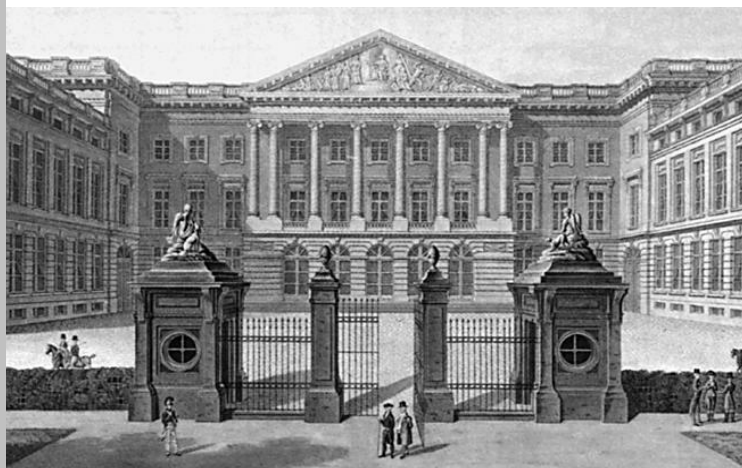


Sénat de Belgique

Session ordinaire 2011-2012



5-107COM

Commission des Finances et des Affaires économiques

Mardi 29 novembre 2011

Séance du matin

Annales

Belgische Senaat
Gewone Zitting 2011-2012

Handelingen

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

Dinsdag 29 november 2011

Ochtendvergadering

5-107COM

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 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 www.dekamer.be

Sommaire**Inhoudsopgave**

<p>Demande d'explications de M. Frank Boogaerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «les délais de traitement des services publics» (n° 5-1214)4</p> <p>Demande d'explications de M. Bert Anciaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «la mise en œuvre formelle du dialogue social européen pour les administrations centrales» (n° 5-1205)6</p> <p>Demande d'explications de M. Peter Van Rompuy à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «la position concurrentielle de Zaventem et du train à grande vitesse (TGV)» (n° 5-1212)8</p> <p>Demande d'explications de Mme Inge Faes à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «les vols de cuivre sur la ligne Saint-Nicolas–Malines et Anvers–Puurs» (n° 5-1232).....9</p> <p>Demande d'explications de M. Patrick De Groote à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «les missions de sécurité du groupe SNCB» (n° 5-1263)11</p> <p>Demande d'explications de M. Patrick De Groote à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «les distributeurs automatiques de titres de transport de la SNCB» (n° 5-1419).....13</p> <p>Demande d'explications de M. Huub Broers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «l'utilisation du parking souterrain du nouveau palais de justice de Hasselt par des squatteurs, des sans abri et des drogués» (n° 5-1424).....14</p> <p>Demande d'explications de M. Luc Sevenhans à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «les places de parking réservées pour les personnes handicapées» (n° 5-1443)15</p> <p>Demande d'explications de M. André du Bus de Warnaffe à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «le rapport d'évaluation de la Commission d'accompagnement pour le recrutement de personnes avec un handicap dans la fonction publique fédérale» (n° 5-1463)17</p> <p>Demande d'explications de M. Bert Anciaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «l'augmentation du supplément en cas d'achat d'un titre de transport dans le train» (n° 5-1292)19</p> <p>Demande d'explications de M. Bert Anciaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «les bancs des quais des gares de la SNCB» (n° 5-1476)21</p>	<p>Vraag om uitleg van de heer Frank Boogaerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «de behandeltermijnen van de overheidsdiensten» (nr. 5-1214)4</p> <p>Vraag om uitleg van de heer Bert Anciaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «de realisatie van de formele Europese dialoog voor de centrale administraties» (nr. 5-1205)6</p> <p>Vraag om uitleg van de heer Peter Van Rompuy aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «de concurrentiepositie van Zaventem en de hogesnelheidstrein» (nr. 5-1212)8</p> <p>Vraag om uitleg van mevrouw Inge Faes aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «de koperdiefstallen op de lijn Sint-Niklaas–Mechelen en Antwerpen–Puurs» (nr. 5-1232)9</p> <p>Vraag om uitleg van de heer Patrick De Groote aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «de veiligheidsopdrachten bij de NMBS Groep» (nr. 5-1263)11</p> <p>Vraag om uitleg van de heer Patrick De Groote aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «de ticketautomaten bij de NMBS» (nr. 5-1419).....13</p> <p>Vraag om uitleg van de heer Huub Broers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «het gebruik van de ondergrondse parkeergarage van het nieuwe gerechtshuis te Hasselt door krakers, daklozen en drugsgebruikers» (nr. 5-1424).....14</p> <p>Vraag om uitleg van de heer Luc Sevenhans aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «de gereserveerde gehandicaptenparkeerplaatsen» (nr. 5-1443)15</p> <p>Vraag om uitleg van de heer André du Bus de Warnaffe aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «het evaluatieverslag van de Begeleidingscommissie voor de aanwerving van personen met een handicap in het federaal openbaar ambt» (nr. 5-1463).....17</p> <p>Vraag om uitleg van de heer Bert Anciaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «een verhoogde toeslag bij aankoop van treintickets op de trein» (nr. 5-1292).....19</p> <p>Vraag om uitleg van de heer Bert Anciaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «banken op de perrons van de NMBS-stations» (nr. 5-1476)21</p>
--	---

Présidence de M. Ludo Sannen*(La séance est ouverte à 10 h 25.)***Demande d'explications de M. Frank Boogaerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «les délais de traitement des services publics» (n° 5-1214)**

M. Frank Boogaerts (N-VA). – Tout comme les entreprises, les services publics doivent être au service de leurs clients. Hélas, ce n'est pas toujours le cas, au mécontentement tout à fait justifié du citoyen. Le contribuable, qui est aussi un client du service public, a droit à un service rapide et sérieux ainsi qu'à une information et une aide correctes.

Par le passé, j'ai déjà dénoncé l'insuffisance de ce service et je suis obligé de me répéter. Je suis régulièrement interrogé à ce sujet. Le 19 juillet, j'ai personnellement posé une question à la DIV. Le 16 août, je n'avais encore reçu aucune réponse, alors qu'un accusé de réception du 19 juillet disait que l'on traiterai ma question et que l'on y répondrait le plus rapidement possible. Nous sommes maintenant fin novembre mais, malgré différents rappels, je n'ai toujours aucune nouvelle de la DIV.

Des notions comme « le plus rapidement possible » ne sont manifestement pas interprétées partout et par tout le monde de la même manière. Il est un fait que la méthode de travail de certains services publics n'est pas appréciée par le citoyen et est effectivement inacceptable. Par le passé, j'ai déjà insisté sur le fait que les services publics devraient être obligés de donner une réponse dans un certain délai. Hélas, c'est aussi une des recommandations que le service de médiation fédéral doit rappeler chaque année. La ministre n'y a pas donné suite.

Au nom de nombreux citoyens, je souhaite une fois encore exprimer mon mécontentement et je propose une fois de plus que les services publics soient obligés de donner dans un certain délai une réponse adéquate aux citoyens qui posent une question. Naturellement, ce délai peut varier en fonction du contenu de la question et de la complexité du problème. La ministre est-elle disposée à prendre une initiative en la matière, en collaboration avec le parlement ?

Mme Inge Vervotte, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques. – Je suis étonnée que M. Boogaerts affirme que je n'ai pas répondu à sa question. Je lui ai répondu mais nous n'étions pas d'accord. Le président nous ayant accordé un peu de temps supplémentaire, nous avons quelque peu pu débattre du sujet. Nous avons manifestement des opinions divergentes sur l'approche du problème, heureusement pas sur l'objectif.

Les citoyens ont effectivement droit à un traitement correct, efficace et personnalisé de la part de nos services publics. La qualité du service des organismes publics me tient fort à cœur.

Personnellement, je crois profondément à la responsabilisation du management de chaque organisation pour l'amélioration de la qualité du service, plutôt qu'à

Voorzitter: de heer Ludo Sannen*(De vergadering wordt geopend om 10.25 uur.)***Vraag om uitleg van de heer Frank Boogaerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «de behandeltermijnen van de overheidsdiensten» (nr. 5-1214)**

De heer Frank Boogaerts (N-VA). – Overheidsdiensten moeten net als bedrijven ten dienste staan van hun klanten. Helaas is dat niet altijd zo, tot groot en terecht ongenoegen van de burger. De belastingbetaler, toch ook een klant van de overheidsdienst, heeft recht op een snelle en accurate dienstverlening en ook op correcte informatie en hulp.

In het verleden heb ik die onvoldoende dienstverlening al aangeklaagd en ik ben verplicht het opnieuw te doen. Ik word daarover herhaaldelijk aangesproken. Zelf stelde ik ook een vraag aan de DIV op 19 juli. Op 16 augustus had ik nog geen antwoord gekregen, tenzij een ontvangstbericht op 19 juli, zeggende dat men mijn vraag ten spoedigste zou behandelen en beantwoorden. We zijn nu eind november, maar ondanks verschillende rappels, heb ik nog steeds niets van de DIV gehoord.

Begrippen zoals 'ten spoedigste' worden duidelijk niet overal en door iedereen op dezelfde manier geïnterpreteerd. Feit is dat de werkwijze van bepaalde overheidsdiensten door de burger niet geapprecieerd wordt, en inderdaad onaanvaardbaar is. In het verleden heb ik er reeds op aangedrongen dat overheidsdiensten ertoe verplicht zouden worden een antwoord te geven binnen een bepaalde termijn. Helaas is dat ook een van de aanbevelingen die de Federale Ombudsdienst jaarlijks moet herhalen. De minister is daarop niet ingegaan.

Namens vele burgers wens ik nogmaals uiting te geven aan mijn ontevredenheid en stel andermaal voor dat overheidsdiensten ertoe verplicht worden binnen een bepaalde tijd een afdoend antwoord te geven aan burgers die een vraag stellen. Uiteraard kan en zal die timing afhankelijk zijn van de inhoud van de vraag en de complexiteit van het probleem. Is de minister bereid om in samenwerking met het parlement ter zake een initiatief te nemen?

Mevrouw Inge Vervotte, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven. – Het verbaast me dat de heer Boogaerts beweert dat ik geen antwoord heb gegeven op zijn vraag. Ik heb ze wel beantwoord, maar we waren het niet eens. Omdat de voorzitter ons wat extra tijd gaf, hebben we over het onderwerp wel wat kunnen debatteren. Blijkbaar verschillen we van mening over de aanpak van het probleem, gelukkig niet over de doelstelling.

Burgers hebben inderdaad recht op een correcte, efficiënte en klantvriendelijke behandeling door onze overheidsdiensten. De kwaliteit van de dienstverlening van de overheidsorganisaties ligt mij zeker na aan het hart.

Persoonlijk geloof ik sterk in de responsabilisering van het management van elke organisatie voor de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening, meer dan in het opleggen

l'imposition de normes.

En ce qui concerne la DIV, il est normal que le service donne tout d'abord une réponse standardisée, mais après le temps nécessaire à l'examen de la demande, le citoyen a droit à une réponse.

Je considère qu'imposer des normes légales à toutes les administrations et tous les processus n'est pas la meilleure solution pour améliorer la qualité. Elles peuvent susciter des espoirs irréalistes chez le citoyen et parfois entraîner une augmentation inutile du coût. Ainsi, par exemple, il serait difficile de fixer légalement un délai d'une semaine pour le traitement de tous les dossiers, étant donné que chacun d'eux demande un traitement sérieux et exigeant souvent beaucoup de temps.

Si l'on veut tenir compte de la nature de la question et de la complexité du problème, il me semble préférable d'intégrer chaque fois les délais de traitement dans la législation spécifique, comme c'est par exemple actuellement le cas dans la Charte de l'assuré social.

Pour formuler la meilleure réponse, il faut toujours vérifier quelles sont les attentes. Un délai de traitement général pour tous les services administratifs diminuerait peut-être la qualité. On attend en premier lieu de l'autorité qu'elle donne une réponse de fond. Nos services publics doivent principalement travailler à la recherche de solutions et l'obtention de résultats et non sur la base de procédures et de règles.

M. Frank Boogaerts (N-VA). – *Nous continuons effectivement à contester le fonctionnement des services publics. La ministre prône l'amélioration du service à la clientèle et je m'en réjouis. En réalité, en ne répondant pas de manière satisfaisante à ses questions, on laisse bel et bien tomber le citoyen.*

Je peux comprendre que la ministre ne partage pas entièrement mon point de vue, mais il faut élaborer des solutions adéquates. Diverses possibilités existent, par exemple l'application du Service Level Agreement, un critère utilisé dans les entreprises.

Mme Inge Vervotte, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques. – *Cette proposition de Service Level Agreement est un élément neuf dans le débat. Il implique des accords quant aux délais devant être respectés par service. Dans le cas des services publics, cette notion est apparue sous la législature précédente et figurera également dans le nouvel accord de gouvernement. La méthodologie des contrats de gestion peut évidemment préciser de quelle manière et dans quel délai une réponse satisfaisante peut être apportée.*

Le contrat de gestion de La Poste, par exemple, détermine les temps d'attente. Un suivi est également effectué. Il ne s'agit pas, à cet égard, de l'application d'une loi, mais de la

van normen.

Wat de DIV betreft, is het normaal dat de dienst eerst een standaardantwoord geeft, maar na de tijd nodig voor onderzoek, heeft de burger recht op een antwoord.

Ik weet echter niet of het opleggen van algemene regels de beste methode is om tot klantvriendelijke oplossingen te komen. Ik geloof veeleer in een responsabilisering van het management.

Algemene wettelijke normen over alle administraties en alle processen heen zie ik niet onmiddellijk als een goede oplossing voor de verbetering van de kwaliteit. Ze kunnen onrealistische verwachtingen wekken bij de burger en soms leiden tot een onnodige verhoging van de kostprijs. Zo zal het bijvoorbeeld moeilijk zijn wettelijk vast te leggen om elk dossier te behandelen binnen de tijdsspanne van een week, aangezien elk specifiek dossier een degelijke en vaak tijdrovende behandeling vraagt. Ik denk dan bijvoorbeeld aan dienstverlening in het domein van asiel en migratie.

Als men rekening wil houden met de aard van de vraag en de complexiteit van het probleem, lijkt het me beter de behandeltermijnen telkens te integreren in de specifieke wetgeving, zoals dat bijvoorbeeld nu al het geval is in het handvest van de sociaal verzekerde.

Men moet altijd nagaan wat de verwachtingen zijn om het beste antwoord te formuleren. Bij een rechtstreekse dienstverlening aan de klanten is het zinvol dat de termijnen worden opgenomen in de specifieke wetgeving, zoals bij het handvest van de sociaal verzekerde. Een algemene behandeltermijn voor alle administratieve diensten zou de kwaliteit misschien doen afnemen. Men verwacht in de eerste plaats dat de overheid ten gronde een antwoord geeft. Onze overheidsdiensten moeten in de eerste plaats oplossingsgericht en resultaatgericht werken en niet op basis van procedures en regels.

De heer Frank Boogaerts (N-VA). – We blijven het inderdaad oneens over de werkwijze van de overheidsdiensten. Het is positief dat de minister vindt dat de klantvriendelijkheid moet worden verbeterd. In de realiteit blijft de burger wel in de kou staan als hij geen afdoend antwoord krijgt op zijn vragen.

Ik kan begrijpen dat de minister mijn visie niet voor honderd procent deelt, maar er moeten wel adequate oplossingen komen. Er zijn verschillende mogelijkheden, bijvoorbeeld ook de toepassing van het *Service Level Agreement*, een criterium dat in het bedrijfsleven wordt gehanteerd.

Mevrouw Inge Vervotte, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven. – Dat voorstel van *Service Level Agreement* is een nieuw element in de discussie, dat afspraken inhoudt over termijnen die per dienst moeten worden gerespecteerd. Wat de overheidsdiensten betreft, heeft dat begrip ingang gevonden in de voorbije legislatuur en het zal ook een plaats krijgen in het nieuwe regeerakkoord. Binnen de methodiek van beheersovereenkomsten kan natuurlijk wel worden afgesproken op welke manier en binnen welke termijn vragen afdoend kunnen worden beantwoord.

In de bestuursovereenkomst van De Post bijvoorbeeld wordt bepaald wat de wachttijden mogen zijn. Dat wordt ook allemaal gemonitord. Daarbij gaat het dan niet over de

responsabilisation des gestionnaires par le biais du contrat de gestion, qui peut aussi inclure des délais. Nous pouvons donc nous accorder sur ce point.

Demande d'explications de M. Bert Anciaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «la mise en œuvre formelle du dialogue social européen pour les administrations centrales» (n° 5-1205)

M. Bert Anciaux (sp.a). – Le 17 décembre 2010, la ministre applaudissait la mise en œuvre formelle d'un Comité européen de dialogue social pour les administrations centrales. Cet heureux événement s'inscrivait dans le cadre de la présidence belge de l'Union européenne et faisait suite à une longue stratégie intensive visant à réunir formellement et durablement, d'une part, les hauts fonctionnaires des ministères nationaux et, d'autre part, les représentants syndicaux. La ministre et ses collaborateurs ont, à cet égard, fourni un excellent travail. Bien que cette mise en œuvre se déroule plutôt à l'arrière-plan du processus décisionnel, l'instrument semble important. Les sujets concernés sont, notamment, les ressources humaines, la satisfaction du client, l'innovation et les critères de performance communs. Ils peuvent et doivent fortement contribuer à améliorer la qualité des services rendus par les ministères nationaux, tant à la population qu'au monde politique.

L'analyse SWOT que m'a transmise la ministre en réponse à une question écrite mentionne comme menace une éventuelle baisse d'intérêt de la part de certaines présidences de l'Union européenne, plus précisément la présidence hongroise – premier semestre 2011 – et l'actuelle présidence polonaise.

Comment la ministre juge-t-elle les efforts consentis par la Hongrie pour poursuivre la mise en œuvre formelle du dialogue social entre les syndicats et les hauts fonctionnaires au sein de l'Union européenne ? Combien de fois ce comité européen s'est-il réuni et avec quels résultats ? La présidence hongroise a-t-elle rencontré les attentes de la ministre ?

Quelle est la position de la présidence polonaise concernant le comité ? Quels étaient les projets pour l'automne 2011 ? Les projets et les choix de la présidence polonaise répondent-ils aux attentes de la ministre ?

La ministre peut-elle affirmer aujourd'hui que les choix posés par la présidence belge et le comité formel qui en est issu peuvent être considérés comme une option durable, fructueuse et dynamique ?

Mme Inge Vervotte, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques. – *Selon moi, il y a un malentendu quant à l'interprétation de l'analyse SWOT incluse dans ma réponse à votre question parlementaire. Le risque « perte d'intérêt après la présidence » ne porte pas sur une baisse d'intérêt de la part des pays qui allaient succéder à la*

toepassing van een wet, maar over de responsabilisering van het management via de bestuursovereenkomst, waarin ook termijnen kunnen worden opgenomen. Op dat punt kunnen we het dus wel eens zijn.

Vraag om uitleg van de heer Bert Anciaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «de realisatie van de formele Europese dialoog voor de centrale administraties» (nr. 5-1205)

De heer Bert Anciaux (sp.a). – Op 17 december 2010 huldigde de minister de formele start van een Europees Comité voor de Sociale Dialoog van de Centrale Administraties. Die heuglijke gebeurtenis vond plaats in het raam van het Belgische EU-voorzitterschap en volgde op een lange en intensieve strategie om de topambtenaren van de nationale ministeries formeel en duurzaam samen te brengen met de vertegenwoordigers van de vakbonden. De minister en haar medewerkers leverden daar erg goed werk. Hoewel die verwezenlijking zich veeleer op de achtergrond van de besluitvorming afspeelt, lijkt het belang ervan groot. De thema's die op dat ondertussen formele overleg aan bod komen, zijn onder andere human resources, klantentevredenheid, innovatie en gezamenlijke performantiecriteriën. Ze kunnen en moeten sterk bijdragen aan de kwaliteitsverhoging van wat centrale, nationale ministeries aan diensten leveren, zowel aan de bevolking als aan de politiek.

De SWOT-analyse die de minister mij bezorgde als antwoord op een schriftelijke vraag, vermeldt als bedreiging een mogelijke afname van belangstelling bij sommige EU-voorzitterschappen, meer bepaald dat van Hongarije – eerste jaarhelft 2011 – en nu dat van Polen.

Hoe beoordeelt de minister de inspanningen van Hongarije tijdens de eerste jaarhelft 2011 om het formele sociale overleg tussen vakbonden en topambtenaren binnen de EU voort te zetten? Nam Hongarije de daadkracht en inzet van het Belgisch voorzitterschap over? Hoeveel keer vergaderde het Europees Comité, welke items werden behandeld en met welke resultaten? Kwam het Hongaarse voorzitterschap tegemoet aan de verwachtingen van de minister?

Wat is de houding van het Poolse voorzitterschap met betrekking tot het Comité? Wat was er gepland voor het najaar van 2011? Komen de plannen en keuzes van het Poolse voorzitterschap tegemoet aan de verwachtingen van de minister.

Kan de minister vandaag zeggen dat de keuzes die het Belgische voorzitterschap maakte en het formele comité dat daaruit ontstond, als een duurzame, succesvolle en slagkrachtige keuze mag worden geëvalueerd?

Mevrouw Inge Vervotte, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven. – Er is mijns inziens een misverstand opgetreden bij de lezing van de SWOT-analyse in het antwoord op de parlementaire vraag. De vermelding van het risico 'verlies van belangstelling na het voorzitterschap', slaat niet op een dalende belangstelling van de landen die België

Belgique, mais – le cas échéant – sur la Belgique elle-même. La formulation aurait pu, à cet égard, être plus claire.

L'intérêt n'a certainement pas diminué en Belgique. Notre pays, représenté par le président du SPF P&O, M. Jacky Leroy, préside le Comité de dialogue social et l'organisation d'employeurs EUPAE (EU Public Administration Employers), de concert avec TUNED (Trade Unions' National and European Administration Delegation), la délégation syndicale et interlocuteur au sein du comité.

Le Comité de dialogue social est l'instance réservée au dialogue social formel dans le secteur des administrations centrales. Il existe toujours, par ailleurs, un dialogue social informel, dans le cadre du réseau EUPAN (European Public Administration Network).

Le Comité de dialogue social a un fonctionnement autonome, qui ne dépend pas directement des présidences successives. C'est une structure distincte et indépendante.

Entre février et octobre 2011, deux groupes de travail plénières et trois groupes de travail thématiques ont été organisés. Un dernier groupe de travail plénier est prévu le 5 décembre 2011. Les sujets suivants ont été traités.

1. Programme de travail 2011-2013
2. Image et attractivité du secteur public
3. La stratégie Europe 2020 et l'Acte pour le marché unique
4. Consultation de la Commission européenne en matière d'anticipation et de gestion du changement et de la restructuration
5. Directive « heures de travail » et stratégie pour l'égalité des sexes
6. Mobilité des travailleurs dans le secteur public
7. Effets de la crise sur les autorités centrales
8. Rapport d'activités et plan de travail 2012.

La mise en place durant la présidence belge du Comité du dialogue social pour les administrations centrales et celle de l'EUPAE répondent donc clairement à un besoin. La Belgique joue son rôle de pionnier et les efforts se poursuivent.

Et donc, quoique le fonctionnement du Comité du dialogue social soit indépendant de la présidence, la Hongrie a continué à soutenir le dialogue informel durant sa présidence en réunissant une fois les membres du réseau des administrations publiques européennes (EUPAN), et a fait savoir qu'elle voulait prendre part en tant qu'observateur au dialogue social formel du Comité du dialogue social. Le statut d'observateur représente une période d'essai avant une adhésion volontaire définitive au comité.

La Pologne, jusqu'à nouvel ordre, ne s'est pas encore engagée dans le dialogue social formel du comité mais soutient cependant le dialogue informel dans le réseau EUPAN.

Bref, nous avons pu réunir suffisamment de pays pour créer le comité. Une concertation formelle est donc désormais organisée. La question subsiste de savoir qui est disposé à y adhérer. L'aspect positif est que la Hongrie a dit vouloir adhérer comme observateur. Cela peut mener à une adhésion complète volontaire. Le plus important est qu'il y ait un comité, qu'il doive être consulté et que des accords avec d'autres organes doivent être conclus. Nous espérons que,

gingen opvolgen, maar eventueel op de Belgische autoriteiten na het voorzitterschap. De formulering had op dat punt duidelijker gekund.

Er is zeker geen daling van de belangstelling in België. Ons land, in de persoon van de voorzitter van de FOD P&O, de heer Jacky Leroy, is tot voorzitter benoemd van het Comité voor de Sociale Dialoog zelf én van de werkgeversvereniging EUPAE (EU Public Administration Employers) samen met TUNED (Trade Unions' National and European Administration Delegation) de werknemersvereniging, de gesprekspartner in het comité.

Het Comité voor de Sociale Dialoog is de instantie voor de formele sociale dialoog voor de nationale administraties. Daarnaast is er nog altijd de informele sociale dialoog in het EUPAN-netwerk (European Public Administration Network).

Het Comité voor de Sociale Dialoog heeft een autonome werking, die niet direct afhankelijk is van de opeenvolgende Europese voorzitterschappen. Het is een aparte en autonome structuur.

In de periode februari–oktober 2011, zijn twee plenaire en drie specifieke werkgroepen georganiseerd. Een laatste plenaire werkgroep is gepland op 5 december 2011. Volgende thema's zijn aan bod gekomen.

1. Werkprogramma 2011-2013
2. Imago en attractiviteit van de publieke sector
3. *Europe 2020 Strategy* en *The Single Market Act*
4. Raadpleging van de Europese Commissie inzake *Anticipation and Management of Change and Restructuring*
5. Werkurenrichtlijn en strategie voor gendergelijkheid
6. Mobiliteit van werknemers in de publieke sector
7. Effecten van de crisis op de centrale overheden
8. Activiteitenverslag en werkplan 2012.

De oprichting tijdens het Belgisch voorzitterschap van het Comité voor de Sociale Dialoog van de Centrale Administraties en de EUPAE beantwoordt dus duidelijk aan een behoefte. België vervult een voortrekkersrol en de inspanningen worden voortgezet.

En dus, niettegenstaande de werking van het Comité voor de Sociale Dialoog op zich onafhankelijk is van het voorzitterschap, heeft Hongarije tijdens zijn voorzitterschap de informele dialoog van EUPAN verder ondersteund – in één vergadering – en ook te kennen gegeven als observator te willen deelnemen aan de formele sociale dialoog van het Comité voor de Sociale Dialoog. Observator zijn impliceert een proefperiode voor een eventuele definitieve vrijwillige toetreding tot het comité.

Polen wil zich als lidstaat tot nader order nog niet engageren in de formele sociale dialoog van het comité, maar steunt uiteraard de informele dialoog via EUPAN.

Kortom, we hebben voldoende landen kunnen verzamelen om het comité op te richten. Er is dus een formeel overleg georganiseerd. Nu is de vraag wie bereid is toe te treden. Het positieve is dat Hongarije heeft gezegd als observator te willen toetreden. Dat kan leiden tot een vrijwillig lidmaatschap. Het belangrijkste is dat het comité er is, dat het moet worden geconsulteerd en dat er afspraken met andere organen moeten worden gemaakt. We hopen dat als de sociale dialoog professioneel goed functioneert, andere landen

lorsque le dialogue social fonctionnera professionnellement, d'autres pays pourront être convaincus d'y participer. Les avis seront en tout cas formulés par le nouvel organe et c'était un objectif important pour nous.

Demande d'explications de M. Peter Van Rompuy à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «la position concurrentielle de Zaventem et du train à grande vitesse (TGV)» (n° 5-1212)

M. Peter Van Rompuy (CD&V). – Ma question date quelque peu. Entre-temps la situation a évolué. C'est en tout cas ce que j'ai pu comprendre en consultant les médias. Je ne sais pas s'il est exact qu'il existe un accord entre la SNCB et l'exploitant de l'aéroport de Zaventem.

L'aéroport de Zaventem est l'aéroport de la capitale de l'Union européenne. Ce serait une fierté pour notre pays si l'aéroport pouvait remplir une fonction de plaque tournante.

Il est d'un intérêt crucial pour un aéroport international d'avoir une bonne liaison avec un réseau de chemin de fer à grande vitesse. Ce n'est pas le cas en Belgique.

Où en est la situation ? Les informations diffusées dans les médias sont-elles exactes ?

Y aura-t-il une liaison directe avec le réseau TGV dans l'aéroport de Zaventem ? Si oui, que se passera-t-il avec les trains ordinaires qui relient Bruxelles et l'aéroport ?

Pourquoi l'obligation de prévoir un arrêt pour TGV à l'aéroport de Zaventem n'est-elle pas reprise dans la lettre d'intention du 8 juin 2007 ?

Mme Inge Vervotte, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques. – La décision de structurer le réseau de trains à grande vitesse à partir de la gare de Bruxelles-Midi est une décision politique prise il y a des années. En conséquence c'est Bruxelles-Midi et Brussels Airport qui fait fonction depuis longtemps de plaque tournante pour l'ensemble du réseau de train à grande vitesse. Les lignes de TGV suivent donc une orientation Nord-Sud et Est-Ouest, et ne passent pas par Brussels Airport.

C'est dans le prolongement de cette décision ancienne, qu'il n'est pas prévu dans la lettre d'intention d'arrêt pour le TGV dans l'aéroport de Zaventem. La SNCB-Europe promeut en général les liaisons TGV internationale telles qu'elles existent, ces dernières ne sont au demeurant pas considérées comme faisant partie du contrat de gestion de la SNCB. La SNCB-Europe ne perçoit donc pas de subvention publique pour ces lignes.

L'un des objectifs de la SNCB Europe est de faire rouler des trains qui transportent un maximum de clients. Elle doit tenir compte des analyses coûts-bénéfices puisqu'il n'y a pas d'apport financier de l'État.

Le temps de déplacement est un des éléments clefs qui déterminent le choix du moyen de transport par le voyageur. On essaie autant que possible d'éviter les arrêts et d'utiliser l'infrastructure qui offre le temps de voyage le plus court

overtuigd kunnen worden om mee te doen. De adviezen zullen in elk geval door het nieuwe orgaan worden geformuleerd en dat was voor ons een belangrijke doelstelling.

Vraag om uitleg van de heer Peter Van Rompuy aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «de concurrentiepositie van Zaventem en de hogesnelheidstrein» (nr. 5-1212)

De heer Peter Van Rompuy (CD&V). – Mijn vraag dateert van enige tijd geleden. Intussen is er een en ander gebeurd. Dat heb ik althans kunnen vernemen in de media. Ik weet niet of het juist is dat er een akkoord is tussen de NMBS en de exploitant van de luchthaven van Zaventem.

De luchthaven van Zaventem is de luchthaven van de hoofdstad van Europa. Het zou een troef zijn voor ons land als de luchthaven een hubfunctie zou kunnen vervullen.

Het is van cruciaal belang dat een internationale luchthaven een goede verbinding heeft met het hogesnelheidsnetwerk. In België is dat evenwel niet het geval.

Wat is de stand van zaken? Klopt de berichtgeving in de media?

Komt er een rechtstreekse verbinding met de hogesnelheidstrein in de luchthaven van Zaventem? Zo ja, wat gebeurt er met de gewone treinen tussen het centrum van Brussel en de luchthaven?

Waarom werd een verplichte stopplaats voor de hst bij de luchthaven van Zaventem niet opgenomen in de *letter of comfort* van 8 juni 2007?

Mevrouw Inge Vervotte, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven. – De beslissing om het hogesnelheidsnet rond het station Brussel-Zuid te ontwikkelen is een politieke beslissing van jaren geleden. Daardoor fungeert Brussel-Zuid en niet Brussel-Luchthaven al geruime tijd als een zogenaamde hub voor het hele netwerk van hoge snelheidstreinen. Op die manier gaan de hogesnelheidslijnen nu Noord-Zuid en Oost-West, en dus niet via Brussels Airport.

In het verlengde van die eerder genomen beslissingen werd de hst-stopplaats in de luchthaven van Zaventem niet in de *letter of comfort* opgenomen. NMBS Europe promoot over het algemeen de bestaande internationale hst-verbindingen, die evenwel niet worden beschouwd als deel uitmakend van het beheerscontract. Daarvoor ontvangt NMBS Europe dus geen overheidsgeld.

Een van de doelstellingen van NMBS Europe is treinen te laten rijden waarbij een maximaal aantal klanten vervoerd worden. Men moet hier rekening houden met de kosten-batenanalyse aangezien er geen stromen van financiering vanuit de overheid zijn.

De reistijd is een van de sleutelementen die de modale keuze van de reiziger bepaalt. Men probeert zo weinig mogelijk te stoppen en de infrastructuur te gebruiken met de kortst mogelijke reistijd. De reiziger wil nu eenmaal zo snel mogelijk op zijn bestemming zijn. Als een hst overal stopt, is

possible. Le voyageur veut aujourd'hui arriver le plus vite possible à sa destination. Si un TGV s'arrête partout, ce n'est plus un TGV. Dans ce cadre, la SNCB coopère avec ses partenaires étrangers pour attirer la clientèle potentielle de ses lignes TGV vers les aéroports qui se situent sur les lignes TGV. Il ne s'agit pas de prendre des clients de Brussels Airport mais de remplir les trains. Schiphol se trouve sur une ligne de TGV aux Pays-Bas.

En outre la SNCB collabore étroitement avec Brussels Airport et Brussels Airlines dans le projet diablo. Ces sociétés réfléchissent ensemble à une amélioration possible des horaires pour rendre la liaison plus attractive. Depuis fin octobre, chaque jour, les trains Thalys venant de Paris s'arrêtent à Zaventem. Thalys amène des clients de Paris à Brussels Airport. La plaque tournante du réseau reste cependant à Bruxelles-Midi. Le Thalys roule normalement jusqu'à l'aéroport.

Les liaisons intérieures avec l'aéroport font l'objet d'une promotion et sont signalées à l'attention des voyageurs sur le site internet national de la SNCB. Les aéroports de Schiphol, Paris et Francfort sont effectivement situés sur des lignes à grande vitesse. Je suis consciente évidemment de l'intérêt de notre aéroport national mais étant donné la situation politique je ne puis faire de déclarations concernant le futur contrat de gestion. Le contrat actuel court jusqu'au 31 décembre 2012. Étant donné les choix faits dans le passé et les défis auxquels un gouvernement veut ou non être confronté, il ne sera pas évident de prendre une décision.

Je souscris à l'analyse du sénateur Van Rompuy, à l'intérêt qu'il porte à l'aéroport national et à sa volonté de le rendre attractif. L'intermodalité joue en effet un rôle crucial dans ce pouvoir d'attraction.

M. Peter Van Rompuy (CD&V). – *Malgré les annonces récentes dans la presse, je conclus de la réponse du ministre que la situation est au fond inchangée pour l'aéroport de Zaventem. Un petit progrès est toutefois réalisé en ce qui concerne le Thalys. Je reviendrai assurément sur cette affaire.*

Demande d'explications de Mme Inge Faes à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «les vols de cuivre sur la ligne Saint-Nicolas–Malines et Anvers–Puurs» (n° 5-1232)

Mme Inge Faes (N-VA). – *Vu le prix élevé des matières premières, le nombre vols de matériaux de construction a fortement augmenté ces dernières années. Le vol de métaux coûte annuellement des millions d'euros au secteur de la construction, aux chemins de fer et aux particuliers. D'importants lots de métal sont volés dans les entreprises tandis que des gouttières sont dérobées chez les particuliers. Les chemins de fer sont souvent victimes de voleurs de cuivre qui s'emparent de portions de câbles électriques, ce qui entraîne inévitablement des retards et des suppressions de trains.*

Ainsi, la nuit du 21 au 22 septembre, des voleurs de cuivre

het geen hst meer. In dat kader werkt de NMBS met haar buitenlandse partners samen om potentiële klanten voor haar hst-lijnen aan te trekken naar luchthavens die wel op het hst-netwerk liggen. Dat is niet om klanten van Brussels Airport weg te halen, maar om meer reizigers in de treinen te krijgen. Schiphol ligt nu eenmaal wel op de hogesnelheidslijn in Nederland.

Voorts werkt de NMBS nauw samen met Brussels Airport en Brussels Airlines in het kader van het diaboloproject. Ze denken gezamenlijk na over een mogelijke verbetering van de dienstregeling om de aansluiting attractiever te maken. Sedert eind oktober doen dagelijks Thalystreinen uit Parijs de luchthaven van Zaventem aan. Thalys brengt Franse klanten naar Brussels Airport. De hogesnelheidshub blijft wel degelijk in Brussel Zuid. De Thalys spoort gewoon door tot in de luchthaven.

De binnenlandse verbindingen met de luchthaven worden gepromoot en onder de aandacht geplaatst op de binnenlandse website van de NMBS. De luchthavens van Schiphol, Parijs en Frankfurt zijn effectief gelegen op hst-lijnen. Ik besef uiteraard het belang van onze nationale luchthaven, maar gezien de politieke situatie kan ik geen uitspraak doen over het toekomstige beheerscontract. Het huidige loopt af op 31 december 2012. Gelet op keuzes die in het verleden gemaakt zijn en op de uitdagingen waar een overheid al dan niet mee wil worden geconfronteerd, is een beslissing niet evident.

Ik onderschrijf de analyse van senator Van Rompuy en het belang dat hij hecht aan de nationale luchthaven en het attractief maken ervan. De intermodaliteit speelt daarbij inderdaad een cruciale rol.

De heer Peter Van Rompuy (CD&V). – Niettegenstaande de recente berichten in de pers leid ik uit het antwoord van de minister af dat voor de luchthaven van Zaventem de situatie niet wezenlijk is veranderd. Al is er wel een kleine stap vooruit gedaan wat de Thalys betreft. Ik kom op deze kwestie zeker nog terug.

Vraag om uitleg van mevrouw Inge Faes aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «de koperdiefstallen op de lijn Sint-Niklaas–Mechelen en Antwerpen–Puurs» (nr. 5-1232)

Mevrouw Inge Faes (N-VA). – Door de hoge grondstofprijzen is de diefstal van bouwmaterialen de jongste jaren flink toegenomen. Metaaldiefstal kost de bouwsector, de spoorwegen en particulieren jaarlijks miljoenen euro's. Bij bedrijven worden grote partijen metaal gestolen, bij particulieren worden dakgoten gestolen. De spoorwegen zijn vaak het slachtoffer van koperdieven die stukken van de elektrische leidingen weghalen, met de nodige vertragingen en afschaffingen van treinen tot gevolg.

Zo werden er in de nacht van 21 op 22 september een aantal koperdieven in Puurs op heterdaad betrapt. Blijkbaar is het niet de eerste keer dat er in Puurs gepoogd wordt koper te

ont été pris en flagrant délit à Puurs. Apparemment, ce n'est pas la première fois que l'on tente d'y voler du cuivre sur les voies ferrées.

La ministre peut-elle me donner un aperçu des retards déjà survenus cette année sur les lignes Puurs–Anvers et Saint-Nicolas–Malines à la suite de vols de cuivre ?

Des mesures sont-elles envisagées par la société des chemins de fer afin de réduire le nombre de vols de cuivre ?

Mme Inge Vervotte, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques. – *Infrabel est au courant d'un vol de câbles commis le 31 août 2011 sur la ligne Boom–Puurs et de deux vols sur la ligne Tamise–Puurs commis les 17 et 21 septembre 2011. Ces vols n'ont pas provoqué de retards de trains.*

La lutte contre les vols de câbles est complexe vu l'étendue du domaine des chemins de fer et la difficulté de protéger les terrains. Le Groupe SNCB a cependant pris différentes mesures visant à diminuer le nombre de vols.

La direction Infrastructure d'Infrabel et le Corporate Security Service de la SNCB ont uni leurs forces pour élaborer une stratégie commune. Le groupe de travail « vol de métaux » créé en novembre 2008 a pour mission spécifique d'évaluer les différentes possibilités humaines et techniques à cet égard. Le Corporate Security Service est chargé de la partie stratégique et opérationnelle, en collaboration avec les services de police et les parquets, tandis qu'Infrabel s'occupe de l'étude relative à la protection des câbles le long des voies dans le but de les rendre moins attractifs pour les voleurs de cuivre.

Les patrouilles effectuées le long de voies par le service de sécurité Securail ont été renforcées, particulièrement la nuit et dans les régions les plus touchées par les vols. On s'efforce de couvrir un terrain le plus vaste possible en recourant à un contrat-cadre avec une entreprise de surveillance.

Dans les limites de ses compétences, Securail a collaboré avec les services de police dans le cadre des actions de contrôle. Le Groupe SNCB a également apporté son soutien à la police judiciaire fédérale dans le cadre de sa lutte contre les bandes organisées de voleurs de câbles.

Un recueil de fiches renseignant les différents types de câbles et les risques inhérents à leur manipulation a été constitué et transmis aux parquets et aux services de police.

Les parquets ont été sensibilisés à l'ampleur de la problématique et aux risques liés aux vols. Le Groupe SNCB souhaite que les vols de câbles ne soient pas considérés comme de simples vols mais comme une entrave malveillante au trafic ferroviaire, ce qui entraîne des sanctions plus sévères. Il a été demandé au parquet fédéral d'affecter un magistrat de référence à cette question.

Je citerai aussi la participation active à des groupes de travail internationaux dont l'objectif est l'échange de bonnes pratiques.

Enfin, je rappelle l'arrêté royal du 24 mai 2011 relatif aux modalités d'identification et d'enregistrement lors de l'achat de vieux métaux, qui a été publié au Moniteur belge du 30 mai 2011.

stelen aan de spoorlijnen.

Kan de minister mij een overzicht geven van de vertragingen die er dit jaar reeds geweest zijn op de lijnen Puurs–Antwerpen en Sint-Niklaas–Mechelen ten gevolge van koperdiefstallen?

Zijn er plannen binnen de organisatie van de spoorwegen om het aantal koperdiefstallen terug te dringen?

Mevrouw Inge Vervotte, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven. – *Infrabel is op de hoogte van één kabeldiefstal op 31 augustus van dit jaar op de lijn Boom–Puurs en van twee diefstallen op de lijn Temse–Puurs op 17 en 21 september.*

Die kabeldiefstallen gaven geen aanleiding tot treinvertragingen.

De strijd tegen de kabeldiefstallen is niet eenvoudig, gezien de grote omvang van het spoorwegdomein en de moeilijkheid om de terreinen te beschermen. De NMBS Groep heeft niettemin verschillende maatregelen genomen met het oog op het verminderen van de diefstallen. De voornaamste maatregelen zijn de volgende.

De directie Infrastructuur van Infrabel en Corporate Security Service van de NMBS Holding hebben hun krachten gebundeld om een gezamenlijke strategie uit te werken. Zo werd in november 2008 een werkgroep 'metaaldiefstallen' opgericht, die in het bijzonder belast is met de evaluatie van de verschillende menselijke en technische mogelijkheden op dit gebied. Corporate Security Service staat in voor het strategische en operationele deel, in samenwerking met de politiediensten en de parketten, terwijl Infrabel de studie op zich neemt om de kabels langs de sporen te beschermen en dus minder aantrekkelijk te maken voor koperdieven.

De patrouilles langs de sporen, die worden uitgevoerd door de veiligheidsdienst Securail, werden versterkt, vooral 's nachts en in de regio's die het meeste worden getroffen door de diefstallen. Via een raamcontract met een bewakingsonderneming wordt gepoogd een zo groot mogelijk terrein te bestrijken.

Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden heeft Securail in het kader van controleacties samengewerkt met de politiediensten. De NMBS Groep heeft tevens zijn steun verleend aan de gerechtelijke federale politie in het kader van haar strijd tegen de georganiseerde bendes van kabeldieven.

Er werd een bundel samengesteld met fiches betreffende de verschillende types kabels en de risico's die gepaard gaan met hun manipulatie. Dat kabelboek werd bezorgd aan de parketten en aan de politiediensten.

De parketten werden gesensibiliseerd met betrekking tot de omvang van de problematiek en de risico's die gepaard gaan met de diefstallen. De wens van de NMBS Groep is dat de kabeldiefstallen niet beschouwd worden als gewone diefstallen, maar als 'kwaadwillige belemmeringen van het spoorwegverkeer', met strengere straffen tot gevolg. Het federaal parket werd gevraagd een referentiemagistraat voor de materie aan te stellen.

Ook wordt er actief deelgenomen aan internationale

À ce jour, il est difficile d'apprécier objectivement les effets de cet arrêté royal, l'existence d'un rapport de causalité n'étant pas facile à démontrer.

Néanmoins, on peut constater que parallèlement à l'entrée en vigueur de l'arrêté royal, les vols de câbles sont en diminution par rapport à la même période de 2010 au cours de laquelle aucune réglementation relative à l'obligation d'identification n'était en vigueur. Avec la police et les parquets, la SNCB se concentre sur le problème. Nous tentons d'en réduire l'impact sur le réseau ferroviaire. De nombreuses initiatives ont déjà été prises, tant sur le terrain qu'au niveau législatif. Le phénomène fait l'objet d'un suivi attentif.

Mme Inge Faes (N-VA). – *Je continuerai à suivre le problème. Dernièrement, une personne a été tuée lors d'un vol de cuivre. Cela fait un cas de plus sur la liste.*

Demande d'explications de M. Patrick De Groote à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «les missions de sécurité du groupe SNCB» (n° 5-1263)

M. Patrick De Groote (N-VA). – *Les sociétés de chemins de fer, leur personnel et les personnes voyageant en train sont souvent victimes de comportements socialement inacceptables voire criminels. Il peut s'agir du non-respect de l'interdiction d'accès à certains espaces, de jeux d'enfants sur les voies, de suicides, de l'utilisation non autorisée de matériel des chemins de fer, de la violation de l'interdiction de graffitis et autres formes de vandalisme, de voyage sans billet, de violence verbale et/ou physique à l'égard des accompagnateurs de train, de vols de cuivre et de vols à la tire dans les trains et sur les quais. Chacun de ces comportements inadmissibles est sensible aux fluctuations de la mode et exige une approche particulière. C'est pourquoi je souhaite en savoir plus sur la répartition des rôles des différents services de sécurité auprès de chemins de fer et sur la place des entreprises privées à cet égard.*

Des missions de sécurité et/ou de surveillance des chemins de fer sont-elles sous-traitées à des tiers, à savoir des partenaires privés ? Depuis quand ?

Quelle est ou quelles sont, au sein du Groupe SNCB (Holding, SNCB voyageurs, Infrabel ou d'éventuelles filiales), la ou les partie(s) contractante(s) avec les groupes de sécurité privés ?

Quelle est la durée des contrats avec ces firmes de surveillance ? Quel est le coût des missions de surveillance et/ou de sécurité ? Pour quelle raison des missions de sécurité sont-elles sous-traitées ? Certaines gares ou lignes sont-elles prioritaires ?

wergroepen, met als doel de uitwisseling van best practices.

Ten slotte kan ik nog het koninklijk besluit van 24 mei 2011 houdende de identificatie- en registratiemodaliteiten bij de aankoop van oude metalen vermelden, dat op 30 mei 2011 in het *Belgisch Staatsblad* werd gepubliceerd.

Een objectief meetbaar effect van dat koninklijk besluit valt vooralsnog moeilijk vast te stellen. Een causaal verband kan namelijk moeilijk worden aangetoond.

Niettemin kan worden vastgesteld dat de kabeldiefstallen, gelijklopend met de inwerkingtreding van het koninklijk besluit, een daling vertonen ten opzichte van dezelfde periode in 2010, waar geen specifieke regelgeving omtrent de identificatieplicht van toepassing was. De NMBS is samen met de politie en parketten met het probleem bezig. We proberen de impact ervan op het spoorwegnet tot het minimum terug te dringen. Er zijn al veel initiatieven genomen, zowel op het terrein als op wetgevend vlak. Het fenomeen wordt verder nauwgezet opgevolgd.

Mevrouw Inge Faes (N-VA). – Ik blijf het probleem opvolgen. In Puurs was er onlangs nog een dodelijk slachtoffer bij een koperdiefstal. Dat is dus nog eentje meer op de lijst.

Vraag om uitleg van de heer Patrick De Groote aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «de veiligheidsopdrachten bij de NMBS Groep» (nr. 5-1263)

De heer Patrick De Groote (N-VA). – De spoorwegbedrijven, het spoorwegpersoneel en de spoorreiziger worden vaak het slachtoffer van maatschappelijk niet aanvaard en crimineel gedrag. Het kan gaan over het zich toegang verschaffen tot ongeautoriseerde ruimten, spelende kinderen op de sporen, zelfdoding, het ongeautoriseerd hanteren van spoorwegmaterieel, het ongeoorloofd spuiten van graffiti en andere vormen van vandalisme, zwartrijden en verbaal en/of fysiek geweld tegenover conducteurs, koperdiefstallen en zakkenrollerij op treinen en perrons. Elk van die ontoelaatbare fenomenen is 'modegevoelig' en vraagt een eigen, specifieke aanpak. Daarom wil ik een beter beeld krijgen van de rolverdeling van de verschillende veiligheidsdiensten bij het spoor en de plaats van de privéondernemingen in deze aangelegenheid.

Worden er ook beveiligings- en/of bewakingsopdrachten aan het spoor aan derde, privépartners uitbesteed? Sinds wanneer?

Wie is/zijn de contracterende partij(en) binnen de NMBS Groep (Holding, NMBS Reizigers, Infrabel, eventuele dochtermaatschappijen) met die privéveiligheidsgroepen?

Over welke termijn lopen de contracten met die bewakingsfirma's? Wat is de kostprijs van de bewakings- en/of beveiligingsopdrachten? Wat was de motivatie voor het uitbesteden van veiligheidsopdrachten? Zijn er specifieke prioritaire stations of lijnen?

Wat zijn de bevoegdheidsafbakeningen tussen het veiligheidspersoneel van de NMBS Groep (Securail), het bewakingspersoneel van de NMBS Groep (B-Security), de

Quelles sont les délimitations de compétences entre le personnel de sécurité du Groupe SNCB (Securail), le personnel de surveillance de la SNCB (B-Security), la police des chemins de fer et les tiers au sujet, entre autres, des arrestations et de l'armement ?

Mme Inge Vervotte, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques. – *En vertu du contrat de gestion 2008-2012 entre l'État et la SNCB Holding, le Corporate Security Service remplit la deuxième mission de service public concernant les activités de sécurité et de gardiennage dans le domaine ferroviaire. Le Corporate Security Service joue le rôle de coordinateur pour l'ensemble des activités de sécurité et de gardiennage tant pour Infrabel et la SNCB que pour la SNCB Holding. Certaines filiales font aussi appel au Corporate Security Service, entre autres TUC RAIL, B-Parking, SNCB Freight Services. Cela permet de mener une politique de sécurité coordonnée.*

En vue de répondre à toutes les demandes en matière de gardiennage et de sécurité, on a opté pour un contrat-cadre avec une entreprise de gardiennage. Le contrat-cadre est valable pour une période de trois ans et court de 2010 à 2013. Il a été conclu pour un montant maximum de 1,55 million d'euros. Ce contrat a été attribué à la SA Securitas selon la procédure prévue dans la loi relative aux marchés publics.

Les principales missions confiées à Securitas sont le gardiennage statique dans le cadre de missions hors service public, de gardiennage dans le cadre d'événements et de gardiennage mobile dans le cadre de la lutte contre le vol de métaux, plus précisément le gardiennage ponctuel de chantiers et d'entrepôts.

Les délimitations de compétence entre les services de sécurité, les services de gardiennage et la police des chemins de fer sont déjà définies dans la loi.

Les agents de sécurité de Securail exécutent leurs missions sur le domaine ferroviaire en vertu de la loi du 10 avril 1990 portant réglementation de la sécurité privée et particulière, plus précisément du chapitre 3bis relatif aux compétences spécifiques, à l'identification, au contrôle de sécurité, à la rétention, à l'usage de menottes et de sprays au poivre. Ce même chapitre traite aussi des répartitions des compétences concernant l'armement et l'arrestation.

En outre, tous les agents de Securail sont des fonctionnaires assermentés et peuvent dresser des procès-verbaux lorsqu'ils constatent des infractions à l'arrêté royal du 20 décembre 2007 portant règlement de police sur les chemins de fer.

Les agents de gardiennage du service interne de gardiennage B-Security exécutent leurs missions sur le domaine ferroviaire en vertu de la loi du 10 avril 1990.

La police des chemins de fer, qui fait partie de la police fédérale, relève des dispositions de la loi sur la fonction de police du 5 août 1992.

La circulaire ministérielle du 15 avril 2002 contient le règlement sur la responsabilité de l'autorité administrative et la répartition des tâches entre les services de police en matière de sécurité dans le domaine ferroviaire. Elle vise à exécuter la délimitation des compétences fixée dans la loi.

spoorwegpolitie en de derden met betrekking tot onder meer arrestatie en bewapening?

Mevrouw Inge Vervotte, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven. – *Volgens het beheerscontract 2008-2012 tussen de staat en de NMBS Holding vervult de Corporate Security Service de tweede opdracht van openbare dienst betreffende de veiligheids- en bewakingsactiviteiten op het gebied van de spoorwegen. Corporate Security Service vervult de rol van coördinator voor alle bewakings- en veiligheidsactiviteiten voor zowel Infrabel, NMBS als NMBS Holding. Ook bepaalde dochtermaatschappijen doen een beroep op Corporate Security Service, onder andere TUC RAIL, B-Parking, NMBS Freight Services. Op die manier is een gecoördineerd veiligheidsbeleid mogelijk.*

Om tegemoet te kunnen komen aan elke vraag voor bewaking en beveiliging werd geopteerd voor een raamcontract met een bewakingsonderneming. Het raamcontract is geldig voor een periode van drie jaar en loopt van 2010 tot 2013. Het werd gesloten voor een maximumbedrag van 1,55 miljoen euro. Via de voorziene procedure in het kader van de wet op de overheidsopdrachten werd dit contract toegewezen aan de firma Securitas nv.

De aan Securitas toegekende opdrachten zijn voornamelijk statische bewaking in het kader van opdrachten van niet-openbare dienst, bewaking in het kader van evenementen en mobiele bewaking in het kader van de strijd tegen metaaldiefstallen, meer bepaald punctuele bewaking van werven en opslagplaatsen.

Al de bevoegdheidsafbakeningen tussen de veiligheids-, bewakingsdiensten en de spoorwegpolitie zijn wettelijk vastgelegd.

De veiligheidsagenten van Securail voeren hun opdrachten uit op het spoorweggebied volgens de wet van 10 april 1990 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid, en volgens meer bepaald het hoofdstuk 3bis inzake de specifieke bevoegdheden, identificatie, veiligheidscontrole, vatting, gebruik handboeien en pepperspray. In datzelfde hoofdstuk van de wet zijn ook de bevoegdheidsverdelingen met betrekking tot bewapening en arrestatie opgenomen.

Daarnaast zijn alle veiligheidsagenten van Securail beëdigd ambtenaar en kunnen zij processen- verbaal opstellen bij de vaststelling van de inbreuken op het koninklijk besluit van 20 december 2007 houdende de politie der spoorwegen.

De bewakingsagenten van de interne bewakingsdienst B-Security voeren hun opdrachten uit op het spoorweggebied volgens de wet van 10 april 1990.

De spoorwegpolitie, onderdeel van de federale politie, valt onder de bepalingen van wet op het politieambt van 5 augustus 1992.

De ministeriële circulaire van 15 april 2002 omvat het reglement aangaande de verantwoordelijkheid van de bestuurlijke overheid en de taakverdeling tussen de politiediensten inzake veiligheid bij de spoorwegen. Daarin is praktische uitvoering gegeven aan de afbakening van de bevoegdheden in de wet. Er zijn wel geregeld discussies over

Mais il y a régulièrement des discussions sur ces compétences, liées à la disponibilité de la police des chemins de fer. La SNCB demande une extension de la police des chemins de fer et éventuellement un élargissement des compétences.

M. Patrick De Grootte (N-VA). – *Je remercie la ministre de sa réponse détaillée. J'examinerai attentivement la législation et les circulaires qu'elle a évoquées.*

Demande d'explications de M. Patrick De Grootte à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «les distributeurs automatiques de titres de transport de la SNCB» (n° 5-1419)

M. Patrick De Grootte (N-VA). – *En instaurant un supplément de 7 euros, la SNCB veut orienter les voyageurs vers les distributeurs automatiques de titres de transport. Les distributeurs existants représentent environ 5% de l'ensemble de la vente de titres de transport.*

Combien de distributeurs supplémentaires seront-ils mis en place ?

Quand toutes les gares seront-elles équipées de distributeurs ?

Comment détermine-t-on le nombre de distributeurs par gare ? Quelle est la clé de répartition ?

Toutes les pannes des nouveaux distributeurs pourront-elles être détectées ?

Quand la SNCB envisage-t-elle de lancer le projet ? Le système aura-t-il d'abord largement été testé ?

Mme Inge Vervotte, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques. – *La SNCB va installer environ 750 distributeurs automatiques dans les gares et points d'arrêt dès le début 2012 ; elle espère qu'ils seront tous en place fin 2013.*

Pour déterminer le nombre de distributeurs par gare, la SNCB a tenu compte du nombre de voyageurs qui y prennent le train, du nombre de billets vendus avec la gare comme point de départ, de l'ensemble des canaux de vente et du nombre attendu de voyageurs.

Le système, qui prévient les accompagnateurs de train en cas de panne d'un distributeur, est actuellement à l'étude et sera testé avant sa mise en œuvre.

Nous suivrons ce dossier de près car pour nous il est essentiel que les distributeurs fonctionnent bien, qu'ils soient disponibles et conviviaux. Cela figure d'ailleurs dans le business plan pour l'année prochaine. Notre objectif est non seulement d'augmenter le nombre de distributeurs mais aussi d'en améliorer la qualité, la disponibilité et la convivialité.

M. Patrick De Grootte (N-VA). – *Je remercie la ministre de sa réponse précise. Je crains que ce ne soit sa dernière réunion de commission. Je voudrais profiter de l'occasion pour la remercier de la manière correcte avec laquelle elle a*

de bevoegdheden. Dat heeft te maken met de beschikbaarheid van de spoorwegpolitie. De NMBS vraagt uitbreiding van de spoorwegpolitie en eventueel een uitbreiding van de bevoegdheden.

De heer Patrick De Grootte (N-VA). – *Ik dank de minister voor haar uitgebreide antwoord. Ik zal de wetgeving en de vermelde circulaires nog eens grondig bekijken.*

Vraag om uitleg van de heer Patrick De Grootte aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «de ticketautomaten bij de NMBS» (nr. 5-1419)

De heer Patrick De Grootte (N-VA). – *Met de toeslag van 7 euro wil de NMBS de treinreizigers naar de ticketautomaten leiden. De bestaande ticketautomaten vertegenwoordigen ongeveer 5% van de totale ticketverkoop.*

Hoeveel extra automaten worden er geplaatst?

Tegen wanneer zijn er automaten in alle stations gepland?

Hoe bepaalt men het aantal automaten per station? Welke verdeelsleutel wordt er gehanteerd?

Zullen alle defecten aan de nieuwe automaten gedetecteerd kunnen worden?

Tegen wanneer plant de NMBS met het project van start te gaan? Wordt het systeem vooraf grondig getest?

Mevrouw Inge Vervotte, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven. – *De NMBS plaatst ongeveer 750 automaten in de stations en de stopplaatsen; ze begint daarmee begin 2012 en hoopt dat eind 2013 alle automaten geplaatst zullen zijn.*

Om het aantal automaten per station te bepalen heeft de NMBS rekening gehouden met het aantal reizigers die er de trein nemen, het aantal verkochte treinkaartjes met het station als vertrekpunt, alle verkoopkanalen samengeteld, en het verwachte aantal reizigers.

Het systeem dat conducteurs waarschuwt bij defect van een automaat, wordt momenteel bestudeerd en zal worden getest voordat het in gebruik wordt genomen.

We wensen dat van dichtbij te volgen, want voor ons is het uitermate belangrijk dat de automaten goed functioneren, goed beschikbaar en gebruiksvriendelijk zijn. Dat is trouwens als dusdanig ook opgenomen in het businessplan voor het komende jaar. Het ligt niet enkel in onze bedoeling het aantal automaten te verhogen, maar ook om de kwaliteit, de beschikbaarheid en de gebruiksvriendelijkheid ervan te verbeteren.

De heer Patrick De Grootte (N-VA). – *Ik dank de minister voor haar duidelijke antwoord. Ik vermoed dat dit haar laatste commissievergadering wordt. Ik zou de gelegenheid te baat willen nemen om haar van harte te danken voor de correcte*

toujours répondu à nos questions et pour lui souhaiter bonne chance dans sa future fonction.

Demande d'explications de M. Huub Broers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «l'utilisation du parking souterrain du nouveau palais de justice de Hasselt par des squatteurs, des sans abri et des drogués» (n° 5-1424)

M. Huub Broers (N-VA). – Le quotidien Het Belang van Limburg du 27 octobre révèle que le parking souterrain du nouveau palais de justice situé tout près de la gare de Hasselt est utilisé par des squatteurs, des sans-abri et des toxicomanes. Selon la SNCB Holding, propriétaire du parking souterrain, ces nuisances ont déjà commencé en octobre 2010. Selon une source anonyme de la SNCB, le garage ne sert pas uniquement de dortoir ; de la drogue y est aussi vendue. Même des prostituées auraient déjà trouvé le chemin du complexe souterrain.

Vu que cet espace est la propriété de l'entreprise publique SNCB, que des faits criminels sont commis dans un palais de justice où, en principe, des criminels doivent répondre de leurs actes et, le cas échéant, être jugés, que le garage est situé à quelques mètres à peine de la gare où des centaines de voyageurs passent tous les jours et que quelques écoles sont à un jet de pierre, nous ne pouvons ignorer ni tolérer ces nuisances.

La SNCB a fait savoir par le biais de son porte-parole qu'elle cherche une solution en collaboration avec l'administration communale.

La ministre a-t-elle l'intention de suivre ces entretiens ?

La ministre envisage-t-elle des mesures concrètes en vue d'éviter de telles situations intolérables à l'avenir ? De meilleurs contrôles en cas d'inoccupation, des patrouilles fréquentes et des espaces bien fermés peuvent sans doute prévenir de nombreux désagréments.

Les faits sont connus depuis octobre 2010. Pourquoi la ministre n'en a-t-elle pas été informée plus tôt ou pourquoi n'est-elle pas intervenue plus tôt ?

Mme Inge Vervotte, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques. – *Le parking souterrain de la gare de Hasselt est exploité par B-Parking, une filiale de la SNCB-Holding. Securail, le service de sécurité de la SNCB-Holding, est au courant du problème d'occupation du parking par des sans-abri et des toxicomanes.*

Dans le cadre de la coopération avec les services de police, le problème a été abordé au cours de la concertation avec la police locale et la police des chemins de fer de Hasselt. Les services de police et Securail effectuent des patrouilles quotidiennes dans la gare et continueront à le faire. Ils tentent ainsi, dans la mesure du possible, de supprimer les éventuels troubles causés par des sans-abri et des toxicomanes.

La situation s'est temporairement améliorée mais, d'après la

manier waarop ze steeds op onze vragen heeft geantwoord, en om haar het allerbeste toe te wensen in haar toekomstige functie.

Vraag om uitleg van de heer Huub Broers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «het gebruik van de ondergrondse parkeergarage van het nieuwe gerechtshof te Hasselt door krakers, daklozen en drugsgebruikers» (nr. 5-1424)

De heer Huub Broers (N-VA). – *Het Belang van Limburg* schreef op 27 oktober dat de ondergrondse parkeergarage van het nieuwe gerechtshof vlakbij het station te Hasselt door krakers, daklozen en drugsgebruikers wordt gebruikt. Volgens de NMBS Holding, de eigenaar van de parkeergarage, begon de overlast al in oktober 2010. Volgens een anonieme bron bij de NMBS dient de garage niet alleen als slaapplek, maar worden er ook drugs verhandeld. Zelfs prostituees zouden de weg naar het keldercomplex al hebben gevonden.

Aangezien de ruimte eigendom is van het overheidsbedrijf NMBS, de criminele feiten zich afspelen in een gerechtshof waar criminelen normalerwijze verantwoording voor hun daden dienen af te leggen en eventueel gevonnist worden, de garage op nauwelijks enkele meters van het station ligt, waar dagelijks honderden reizigers voorbijkomen, en enkele scholen zich op wandelafstand bevinden, kunnen we die overlast niet negeren of tolereren.

De NMBS laat via haar woordvoerder weten dat ze samen met het stadsbestuur op zoek gaat naar een oplossing.

Is de minister voornemens die gesprekken te volgen?

Plant de minister concrete maatregelen om dergelijke wantoestanden in de toekomst te vermijden? Betere controle op leegstand, frequente patrouilles en goed afgesloten ruimtes kunnen wellicht veel onheil voorkomen.

De feiten zijn sinds oktober 2010 bekend. Waarom werd de minister niet eerder op de hoogte gebracht of waarom heeft ze niet eerder ingegrepen?

Mevrouw Inge Vervotte, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven. – De parkeerruimte onder het station van Hasselt wordt geëxploiteerd door B-Parking, een filiaal van de NMBS Holding. Securail, de veiligheidsdienst van de NMBS Holding, is op de hoogte van het probleem van daklozen en drugsgebruikers die zich in de parkeergarage ophouden.

In het kader van de samenwerking met de politiediensten werd de problematiek aangekaart tijdens het overleg met de lokale politie en de spoorwegpolitie van Hasselt. De politiediensten en Securail voeren dagelijks patrouilles uit in het station en ze zullen dat ook blijven doen. Op die manier proberen ze in de mate van het mogelijke overlast door daklozen en drugsgebruikers uit de zone te bannen.

De situatie is tijdelijk verbeterd, maar volgens de

SNCB-Holding, elle n'est pas encore entièrement sous contrôle.

Une approche plus large par les services de police et de prévention semble nécessaire. À cet effet, des accords devront être conclus entre tous les services intéressés et la ville de Hasselt.

Il est crucial que le parking redevienne sûr et que toutes les initiatives nécessaires soient prises, dans le respect des compétences de chacun. C'est pourquoi il importe que les services compétents se concertent.

M. Huub Broers (N-VA). – *Je remercie la ministre de sa réponse et je lui souhaite bonne chance pour l'avenir.*

Je suis particulièrement préoccupé par la proximité de l'école technique dont de nombreux élèves prennent le bus à la gare.

Demande d'explications de M. Luc Sevenhans à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «les places de parking réservées pour les personnes handicapées» (n° 5-1443)

M. Luc Sevenhans (N-VA). – *Dans chaque gare, quelques places de stationnement sont normalement réservées aux personnes handicapées. Il est logique que l'utilisation de ces places ne soit pas aussi intense dans toutes les gares, les besoins précis étant difficiles à estimer.*

Sur quelle base le nombre d'emplacements réservés est-il fixé ? A-t-on procédé à des comptages pour connaître la fréquence d'utilisation de ces places ? Un aperçu des résultats de ces recensements est-il disponible ?

À la gare d'Ekeren, par exemple, les deux emplacements réservés aux handicapés ne sont jamais utilisés. C'est logique puisque le voyageur, même handicapé, doit gravir 180 marches pour arriver jusqu'au train. Il est peut-être insensé de doter d'emplacements réservés des gares présentant de telles dénivelées. Et il n'est pas possible de construire un tunnel partout.

Que fait-on pour améliorer l'accessibilité des gares ?

Mme Inge Vervotte, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques. – *Au moment de l'aménagement d'un parking, le nombre d'emplacements pour personnes handicapées est fixé conformément à la réglementation régionale, laquelle est intégrée dans le cahier des normes Revalor du Groupe SNCB.*

En Flandre, les parkings comptant de cinq à cent emplacements doivent réserver six pour cent aux handicapés, avec un minimum d'une place. Dans les parkings plus grands, il faut une place pour handicapés par série de cinquante places ordinaires. Sur les parkings de cinq places, une place doit être réservée aux handicapés.

NMBS Holding nog niet helemaal onder controle.

Een bredere aanpak door de politie- en preventiediensten lijkt nodig te zijn. Daartoe zullen verdere afspraken moeten worden gemaakt tussen alle betrokken diensten en de stad Hasselt.

Het is cruciaal dat de parkeergarage veilig wordt en dat daartoe alle vereiste initiatieven worden genomen, zij het met respect voor eenieders specifieke bevoegdheid. Vandaar het belang van overleg tussen de bevoegde diensten.

De heer Huub Broers (N-VA). – Ik dank de minister voor haar antwoord en ik wens haar succes voor de toekomst.

Mijn bezorgdheid betreft vooral de technische school in de stationsbuurt, waarvan heel veel leerlingen de bus nemen aan het station.

Vraag om uitleg van de heer Luc Sevenhans aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «de gereserveerde gehandicaptenparkeerplaatsen» (nr. 5-1443)

De heer Luc Sevenhans (N-VA). – Aan elk station worden normaliter een aantal parkeerplaatsen gereserveerd voor mensen met een handicap. Het is logisch dat die plaatsen aan het ene station al wat meer gebruikt worden dan aan het andere. De precieze behoefte valt immers moeilijk in te schatten.

Hoe wordt het aantal gereserveerde parkeerplaatsen bepaald? Ik mag aannemen dat er in het verleden naar de behoefte gepeild is. Zijn er ooit tellingen gebeurd om de frequentie van het gebruik te kennen? Bestaat er een overzicht van de telresultaten?

Aan het station van Ekeren bijvoorbeeld zijn er twee zulke plaatsen; ze worden nooit gebruikt. Dat is ook logisch, want de treinreiziger, ook die met een handicap, moet eerst 180 trappen doen om bij de trein te komen. Die plaatsen zijn dus altijd vrij. Ik vind dat een spijtige zaak. Stations waar de reiziger een groot niveauverschil moet overwinnen, komen misschien niet in aanmerking voor zulke parkeerplaatsen. Men kan uiteindelijk niet overal een tunnel bouwen.

Wat wordt er gedaan om de stations beter toegankelijk te maken?

Mevrouw Inge Vervotte, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven. – Bij de aanleg van parkeergelegenheden wordt het aantal parkeerplaatsen voor mensen met een beperking vastgelegd op basis van een gewestelijke reglementering. Die reglementering is in het interne normenboek Revalor van de NMBS Groep opgenomen.

In Vlaanderen moeten in een parkeergelegenheid voor vijf tot honderd parkeerplaatsen 6% van de plaatsen gereserveerd zijn voor personen met een beperking, met een minimum van één. Op grotere parkeerterreinen moet per reeks van vijftig gewone parkeerplaatsen één extra parkeerplaats voor personen met een beperking worden aangelegd. Op een

En Wallonie, il faut dans tous les cas réserver une place aux personnes handicapées et aménager une place supplémentaire par série de cinquante places ordinaires.

Dans la Région de Bruxelles-Capitale, deux emplacements au moins sont réservés aux personnes handicapées et une place supplémentaire doit être aménagée par série de cinquante emplacements.

L'article 52 du contrat de gestion conclu avec la SNCB-Holding prévoit que, d'ici 2028, toutes les gares devront être entièrement accessibles aux personnes à mobilité réduite. Un nombre suffisant de places de parking adaptées est une des cinq conditions à remplir pour que la gare soit considérée comme entièrement accessible.

Cent gares ont été choisies en fonction de la répartition géographique, de l'importance de la gare, de la présence de personnel et de l'infrastructure disponible pour être rendues entièrement accessibles aux handicapés d'ici 2018. Un réseau comptant une gare accessible aux handicapés dans un rayon de 15 kilomètres sera alors mis en place. La gare d'Ekeren ne figure pas sur la liste.

Les deux quais de la gare d'Ekeren sont accessibles par la voie publique. Si l'on veut éviter les escaliers, il faut faire un détour d'un kilomètre pour se rendre du quai 1 au quai 2. En outre, Ekeren est un arrêt non gardé et il n'y a pas de personnel présent pour aider les personnes à mobilité réduite. La gare la plus proche accessible aux personnes à mobilité réduite est celle de Kapellen.

Le précédent contrat de gestion accordait donc une grande importance aux personnes handicapées. Nous avons toutefois dû opter pour une approche graduée.

Au stade actuel, nous nous préoccupons de l'accompagnement. Nous évaluons le système de la réservation obligatoire. Si nous voulons garantir que les personnes handicapées soient accompagnées, il faut disposer d'équipes pouvant mettre en place le matériel nécessaire puisque l'infrastructure n'est actuellement pas entièrement accessible. Le système actuel est récent et l'évaluation doit aussi porter sur la nécessité de faire une différence entre les personnes qui nécessitent une assistance importante et celles qui ont besoin d'une assistance moindre. Nous affinons donc le système.

Par ailleurs, nous anticipons pour ce qui concerne le nouveau matériel. Pour les rames de train Desiro, l'accessibilité aux handicapés a ainsi été inscrite dans le cahier des charges.

Des efforts sont faits à court terme lors de chaque extension de l'infrastructure, relèvement des quais et autres adaptations nécessaires. À l'avenir, l'accessibilité sera un critère pris en compte pour tous les travaux d'infrastructure mais cela relève de la planification à long terme.

Il va de soi que la transparence et la communication sont capitales et qu'il faut que les voyageurs puissent savoir à quel stade de l'amélioration de l'accessibilité on se trouve.

parkeergelegenheid met minder dan vijf plaatsen moet één parkeerplaats gereserveerd zijn voor personen met een beperking.

In Wallonië wordt in alle gevallen minstens één parkeerplaats gereserveerd voor personen met een beperking; per reeks van vijftig gewone parkeerplaatsen wordt een extra parkeerplaats voor personen met een beperking aangelegd.

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest worden minstens twee parkeerplaatsen gereserveerd voor personen met een beperking en per reeks van vijftig gewone parkeerplaatsen moet een extra parkeerplaats voor personen met een beperking worden aangelegd.

Artikel 52 van het beheerscontract met de NMBS Holding bepaalt dat tegen 2028 alle stationsgebouwen volledig toegankelijk moeten zijn voor personen met beperkte mobiliteit. Voldoende aangepaste parkeerplaatsen is één van de vijf voorwaarden die moeten vervuld zijn, alvorens een stationsgebouw als volledig toegankelijk wordt beschouwd.

Op basis van de geografische spreiding, het belang van het station, de aanwezigheid van personeel en de beschikbare infrastructuur, zijn honderd stations uitgekozen die tegen eind 2018 integraal toegankelijk gemaakt zullen worden. Op dat ogenblik zal een netwerk met telkens een toegankelijk station binnen een straal van 15 kilometer beschikbaar zijn. Het station van Ekeren werd niet opgenomen in de lijst.

Beide perrons te Ekeren zijn toegankelijk via de openbare weg. Het vergt echter een omweg van ongeveer 1 kilometer om zich van perron 1 naar perron 2 te begeven als men de trappen niet kan of wenst te gebruiken. Bovendien is Ekeren een onbewaakte stopplaats waar geen personeel aanwezig is om personen met beperkte mobiliteit op de trein te helpen. Het dichtstbijzijnde station waar reizigers met beperkte mobiliteit terecht kunnen, is het station van Kapellen.

In de vorige beheersovereenkomst wordt dus heel wat belang gehecht aan personen met een handicap. We hebben echter moeten kiezen voor een gefaseerde aanpak.

In de huidige fase pakken we de begeleiding aan. We evalueren nu het systeem van de verplichte reservatie. Als we willen garanderen dat personen met een beperking begeleid worden, dan moeten er teams zijn die daarvoor instaan en die het vereiste materieel moeten aanbrengen, aangezien niet de hele infrastructuur toegankelijk is. Het huidige systeem staat nog in zijn kinderschoenen en bij de evaluatie gaan we na of er een onderscheid kan worden gemaakt tussen personen die nood hebben aan meer of minder begeleiding. We werken dus aan de verfijning van het systeem.

Verder denken we ook vooruit voor nieuw materieel. Zo is bij de aankoop van de Desirotreinstellen de toegankelijkheid voor mensen met een beperking in het bestek opgenomen.

Bij de uitrol van de infrastructuur, de verhoging van de perrons en andere noodzakelijke aanpassingen, worden nu telkens inspanningen op korte termijn gedaan. In de toekomst zal het criterium toegankelijkheid echter voor alle infrastructuurwerken in aanmerking worden genomen, maar dat betreft een langetermijnplanning.

Uiteraard zijn transparantie en communicatie cruciaal, zodat de reizigers weten op welke toegankelijkheid ze in welke fase

M. Luc Sevenhans (N-VA). – *Je remercie la ministre pour sa réponse détaillée. Quand les choses sont positives, la N-VA le dit. Malheureusement, nous ne pouvons faire des miracles et nous comptons sur le successeur de la ministre pour rendre toutes les gares accessibles.*

Demande d'explications de M. André du Bus de Warnaffe à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «le rapport d'évaluation de la Commission d'accompagnement pour le recrutement de personnes avec un handicap dans la fonction publique fédérale» (n° 5-1463)

M. André du Bus de Warnaffe (cdH). – *La Commission d'accompagnement pour le recrutement de personnes avec un handicap dans la fonction publique fédérale, la CARPH, a remis un rapport d'évaluation basé sur les données récoltées en 2010.*

Selon ce rapport, en 2010, le taux d'emploi des personnes avec un handicap dans la fonction publique fédérale s'élevait à 1,28%. Ce chiffre représente une progression par rapport à la situation de 2009 où le taux s'élevait à 0,9%, mais cela reste en-dessous de l'objectif à atteindre, qui est de 3%.

Au terme de son analyse, la Commission a adressé au gouvernement différentes recommandations très concrètes, notamment étudier la piste des « handicoaches » pour permettre une meilleure intégration des personnes avec un handicap, renforcer l'échange d'informations avec le SELOR qui pourrait jouer un rôle d'intermédiaire afin d'anticiper au mieux l'adaptation de l'environnement de travail, concrétiser la possibilité d'organisation du stage à temps partiel avec durée de stage prolongée pour les collaborateurs avec un handicap, favoriser le travail à temps partiel lorsque les besoins du travailleur avec un handicap le justifient et que le travailleur est demandeur, envisager le télétravail comme solution aux problèmes de mobilité.

La Commission propose également d'adapter l'arrêté royal du 5 mars 2007, par exemple pour réexaminer l'exclusion du quota des fonctions opérationnelles des services de police, pénitentiaires ou de secours ou pour adapter la composition de la Commission pour y ajouter des représentants des ministres ayant en charge la fonction publique et les personnes handicapées, ainsi qu'un représentant de l'institut de formation de l'administration fédérale.

Enfin, la Commission insiste pour que des moyens de fonctionnement suffisants lui soient octroyés.

Madame la ministre, que pensez-vous des recommandations de la Commission ? Allez-vous les mettre en œuvre ? L'arrêté royal du 5 mars 2007 sera-t-il adapté ? Les moyens de la Commission seront-ils maintenus, voire augmentés ?

Mme Inge Vervotte, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques. – *Les recommandations de la*

kunnen rekenen.

De heer Luc Sevenhans (N-VA). – *Ik dank de minister voor haar omstandige antwoord. Als het goed is, zegt de N-VA het ook. Spijtig kunnen we niet toveren, anders waren morgen alle stations toegankelijk. We rekenen daarvoor op een waardige opvolger voor de minister.*

Vraag om uitleg van de heer André du Bus de Warnaffe aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «het evaluatieverslag van de Begeleidingscommissie voor de aanwerving van personen met een handicap in het federaal openbaar ambt» (nr. 5-1463)

De heer André du Bus de Warnaffe (cdH). – *De Begeleidingscommissie voor de aanwerving van personen met een handicap in het federaal openbaar ambt, de BCAPH, heeft op grond van de gegevens verzameld in 2010 een evaluatieverslag neergelegd.*

Volgens dat verslag was de tewerkstellingsgraad van personen met een handicap in het federaal openbaar ambt 1,28%. Dat is meer dan in 2009, toen de tewerkstellingsgraad slechts 0,9% bedroeg, maar minder dan het streefdoel van 3%.

Na analyse doet de Commissie de regering verschillende zeer concrete aanbevelingen, met name het denkspoor van de 'handicoaches' om een betere integratie van personen met een handicap mogelijk te maken, intenser informatie uitwisselen met SELOR, dat een bemiddelende rol zou kunnen spelen en zo goed mogelijk anticiperen op een aangepaste werkomgeving, deeltijdse stages van lange duur organiseren voor medewerkers met een handicap, deeltijds werk aanmoedigen als dat gezien de behoeften van de werknemer gerechtvaardigd is en als hij of zij zelf vragende partij is, telewerk overwegen als oplossing voor de mobiliteitsproblemen.

De Commissie stelt tevens voor het koninklijk besluit van 5 maart 2007 aan te passen, bijvoorbeeld de uitsluiting van de operationele functies bij de politie-, de penitentiaire of de hulpdiensten bij de bepaling van het in aanmerking te nemen personeelsbestand opnieuw te bekijken of de samenstelling van de Commissie aan te passen en er vertegenwoordigers aan toe te voegen van de ministers die bevoegd zijn voor openbaar ambt en voor personen met een handicap, evenals een vertegenwoordiger van het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid.

Tot slot dringt de Commissie erop aan dat haar voldoende middelen worden toegekend.

Mevrouw de minister, wat denkt u van de aanbevelingen van de Commissie? Zult u ze in praktijk brengen? Wordt het koninklijk besluit van 5 maart 2007 aangepast? Blijven de middelen van de Commissie op hetzelfde peil of worden ze verhoogd?

Mevrouw Inge Vervotte, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven. – *De aanbevelingen van de Commissie*

Commission sont basées sur les données récoltées par le SPF Personnel et organisation auprès des organisations fédérales. Les pistes concrètes formulées dans le rapport d'évaluation tentent de répondre aux problématiques soulevées lors de l'analyse des données relatives aux années 2009 et 2010 sur le taux d'emploi des personnes avec un handicap et de proposer des mesures visant à améliorer leur représentation au sein de l'administration fédérale.

Les recommandations seront mises en œuvre par la Commission et par l'administration sur la base des axes prioritaires. Il est évident que certaines recommandations, par exemple la modification de l'arrêté royal, exigeront une initiative réglementaire. La décision appartiendra au prochain gouvernement. Il conviendra aussi de tenir compte de la négociation avec les organisations syndicales. La Commission n'est pas un organe exécutif. Ses travaux sont soutenus par le SPF Personnel et organisation. Dans son rapport, la Commission se réjouit d'avoir pu, depuis sa création, collaborer efficacement avec les services du SPF Personnel et organisation. Je ne crois pas que le SPF Personnel et organisation pourra augmenter sensiblement son soutien au cours des deux années à venir.

Nous savons que cela reste une difficulté. Divers objectifs ont déjà été fixés mais ils ne sont pas atteints. Le SELOR prend des initiatives importantes dans ce domaine et les administrations apportent le soutien nécessaire, notamment en ce qui concerne l'infrastructure.

Il est capital que les organisations syndicales soient associées au processus pour que les possibilités soient développées. Des mesures et objectifs généraux ne suffisent pas.

M. André du Bus de Warnaffe (cdH). – Les précisions apportées par la ministre nous permettent d'appréhender les dimensions réelles de l'enjeu. L'administration fédérale n'est pas la seule en butte aux difficultés que présente l'engagement de personnes atteintes d'un handicap. Ces chiffres correspondent aux données dont nous disposons au niveau régional et au niveau de certaines communes. Nous constatons une augmentation. Je crois qu'il faut recourir à tous les moyens possibles et imaginables pour que cette prise de conscience se traduise par un engagement complémentaire.

Il y a quelques années, la Belgique a ratifié la convention de l'Organisation des Nations unies pour le droit des personnes handicapées, convention qui porte aussi sur le droit au travail. Nous avons le devoir de porter de façon encore plus volontariste l'obligation d'offre d'emploi aux personnes atteintes d'un handicap. En tout cas, je remercie la ministre pour sa réponse. Nous serons particulièrement attentifs aux axes prioritaires qui seront déclinés par le prochain gouvernement pour la mise en œuvre d'objectifs auxquels tout le monde souscrit.

zijn gebaseerd op de gegevens die de FOD Personeel en Organisatie bij de federale organisaties heeft ingewonnen. Met de concrete denksporen in het evaluatierapport wordt geprobeerd een antwoord te geven op de problemen die werden opgeworpen in de analyse van de gegevens uit 2009 en 2010 over de tewerkstellingsgraad van personen met een handicap. Ook worden maatregelen voorgesteld om de vertegenwoordiging van die groep binnen de federale administratie te verhogen.

De aanbevelingen van de Commissie en de administratie zullen op basis van prioriteiten ten uitvoer worden gelegd. Zo is het duidelijk dat sommige aanbevelingen een regelgevend initiatief vereisen, zoals een aanpassing van het koninklijk besluit. De volgende regering zal daarover beslissen. Ook zal rekening moeten worden gehouden met de onderhandelingen met de vakbonden. De Commissie is geen uitvoerend orgaan. Haar werkzaamheden worden ondersteund door de FOD Personeel en Organisatie. In haar verslag verheugt de Commissie zich erover dat ze sinds haar oprichting efficiënt heeft kunnen samenwerken met de diensten van de FOD Personeel en Organisatie. Ik denk niet dat die FOD zijn steun de komende twee jaar aanzienlijk zal kunnen opdrijven.

We weten dat dit momenteel nog steeds een pijnpunt is. Er werden over dit onderwerp al veel streefdoelen geformuleerd, maar die blijken niet te worden gerealiseerd. SELOR neemt op dit vlak belangrijke initiatieven en de administraties bieden de nodige ondersteuning, onder meer met betrekking tot de infrastructuur.

Het is van cruciaal belang dat de syndicale organisaties hierbij worden betrokken om de mogelijkheden verder te ontwikkelen. Algemene maatregelen en doelstellingen volstaan niet.

De heer André du Bus de Warnaffe (cdH). – *De verduidelijkingen van de minister maken het ons mogelijk de werkelijke omvang van het probleem te begrijpen. Niet alleen de federale administratie wordt geconfronteerd met de problemen van het in dienst nemen van personen met een handicap. Die cijfers komen overeen met de gegevens waarover we beschikken op gewestelijk vlak en op het vlak van sommige gemeenten. We stellen een verhoging vast. We moeten alle mogelijke en denkbare middelen aangrijpen opdat die bewustwording wordt omgezet in een verdergaand engagement.*

Enkele jaren geleden ratificeerde België het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. Dat verdrag heeft ook betrekking op het recht op arbeid. We moeten de verplichting voor een arbeidsaanbod voor personen met een handicap nog op een meer voluntaristische wijze uitvoeren. Ik dank in ieder geval de minister voor haar antwoord. We zullen bijzondere aandacht schenken aan de prioriteiten van de volgende regering aangaande uitvoering van doelstellingen die de hele wereld onderschrijft.

Demande d'explications de M. Bert Anciaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «l'augmentation du supplément en cas d'achat d'un titre de transport dans le train» (n° 5-1292)

M. Bert Anciaux (sp.a). – *Le supplément en question a déjà été évoqué à plusieurs reprises dans cette assemblée. Je me limiterai donc à quelques questions.*

La ministre approuve-t-elle le projet de la SNCB de majoration sensible du prix du billet acheté dans le train ?

Pense-t-elle comme moi que la SNCB fait ainsi à nouveau preuve de mépris envers ses clients et d'un manque sévère d'empathie pour les voyageurs qui subissent quotidiennement ses bourdes ?

La ministre trouve-t-elle justifié que la SNCB se sente autorisée à sanctionner ce qu'elle considère comme de la nonchalance de la part de ses clients ?

Quand la ministre interdira-t-elle à la SNCB de ruiner l'image de notre compagnie ferroviaire ?

La ministre ne juge-t-elle pas nécessaire de rappeler à la SNCB qu'elle ne doit pas dénigrer la collectivité qui lui assure tant de ressources financières mais doit au contraire lui garantir un service optimal ?

Mme Inge Vervotte, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques. – *Le supplément prévu est l'objet de nombreux malentendus.*

Actuellement, le voyageur qui embarque à un point d'arrêt ne doit pas payer de supplément à bord du train s'il avertit l'accompagnateur avant d'embarquer qu'il ne dispose pas d'une carte train. S'il ne prévient pas l'accompagnateur, il doit acquitter un supplément de 12,50 euros.

Un voyageur qui embarque dans une gare paie un supplément de 3,00 euros s'il averti l'accompagnateur et ne dispose pas d'une carte train. S'il ne prévient pas, il paie 12,50 euros en plus.

La SNCB a constaté que 71% des voyageurs qui achètent un billet à bord du train embarquent dans une gare disposant d'au moins un guichet ou un distributeur automatique. En outre, ce cas suscite de nombreuses discussions entre les accompagnateurs de train et les voyageurs, ces derniers prétendant avoir averti l'accompagnateur avant d'embarquer. C'est d'ailleurs une des causes principales d'agressions.

La SNCB ne cherche pas à embêter ses clients nonchalants mais à rectifier une situation intenable. Le supplément automatique de 7 euros ne sera perçu que si un au moins un guichet ou distributeur est disponible. Il faut sensibiliser les voyageurs ; ils doivent savoir qu'ils doivent acheter leur billet d'avance. Le rôle de l'accompagnateur de train ne peut consister uniquement à vendre des billets à bord du train. Cette habitude se répand et nous souhaitons y mettre fin. Il faut que les accompagnateurs de train puissent se consacrer davantage au service, à l'information, à la sécurité et au

Vraag om uitleg van de heer Bert Anciaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «een verhoogde toeslag bij aankoop van treintickets op de trein» (nr. 5-1292)

De heer Bert Anciaux (sp.a). – *De bewuste toeslag die de eerste week van oktober is aangekondigd, is hier al enkele malen aan bod gekomen. Ik beperk me dus tot enkele vragen.*

Gaat de minister akkoord met het NMBS-plan om de tarieven voor kaartjesverkoop op de trein drastisch te verhogen en in sommige gevallen zelfs te verdubbelen?

Deelt de minister mijn mening dat de NMBS met dit plan weerom blijk geeft van misprijzen voor haar klanten en getuigt van een pijnlijk gebrek aan empathie met de reizigers die dagelijks haar miskleunen moeten ondergaan?

Vindt de minister het terecht dat de NMBS haar klanten verwijt steeds luier te worden en ze daarvoor meent te moeten straffen?

Wanneer zal de minister ingrijpen en de NMBS verbieden om het imago van onze spoorwegmaatschappij verder naar de verdoemenis te helpen?

Vindt de minister het niet noodzakelijk de NMBS erop te wijzen dat ze de gemeenschap die haar zoveel betaalt, niet hoeft te denigreren, maar haar optimale dienstverlening hoort te garanderen?

Mevrouw Inge Vervotte, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven. – *Over de geplande toeslag bestaan er heel wat misverstanden.*

Momenteel betaalt een reiziger die aan een stopplaats instapt, geen hoger tarief aan boord van de trein, indien hij de conducteur vóór het instappen trein heeft ingelicht dat hij niet over een treinkaartje beschikt. Waarschuwt hij niet, dan moet hij een toeslag van 12,50 euro betalen.

Een reiziger die in een station de trein neemt, betaalt een toeslag van 3,00 euro indien hij de conducteur heeft gewaarschuwd dat hij niet over een treinkaartje beschikt. Doet hij dat niet, dan betaalt ook deze reiziger een toeslag van 12,50 euro.

De NMBS heeft vastgesteld dat 71% van de reizigers die een kaartje aan boord van de trein kopen, instappen in een station waar minstens één loket en één automaat beschikbaar zijn. Bovendien ontstaan er bijzonder veel discussies tussen de treinbegeleiders en reizigers die beweren dat ze hebben gewaarschuwd voor ze zijn ingestapt; dat is precies een van de belangrijkste oorzaken van agressie.

Die scheve situatie dient dan ook te worden rechtgetrokken. De NMBS wil haar luie reizigers niet pesten, maar wel een onhoudbare situatie rechtekken. De automatische toeslag van 7 euro zal enkel worden geïnd voor zover minstens één automaat of loket beschikbaar zijn. Reizigers moeten bewust worden gemaakt en duidelijk weten dat ze vooraf een treinkaartje moeten kopen. De rol van de treinbegeleider kan er namelijk niet alleen in bestaan aan boord kaartjes te verkopen. Die gewoonte neemt uitbreiding en we wensen ze te stoppen. Conducteurs moeten veel meer tijd besteden aan

contrôle.

Il est évident que l'introduction d'un tel système suppose que les voyageurs aient la possibilité d'acheter leur billet avant de prendre place dans le train. Il faut viser à une vente de billets la plus conviviale possible ; il y a les guichets, les distributeurs automatiques, le service par SMS et bientôt la carte à puce unique pour tous les transports en commun. Nous voulons faciliter les choses autant que possible.

On objecte souvent que les files aux guichets sont trop longues ou que le distributeur ne fonctionne pas. Les voyageurs ne doivent en aucun cas être victimes de telles situations. La SNCB doit permettre d'acheter un billet de manière conviviale mais le voyageur doit lui acheter son billet à temps.

C'est pourquoi tous les points d'arrêt seront équipés de distributeurs automatiques de la dernière génération ; ceux-ci seront plus faciles à utiliser que les distributeurs actuels. L'instauration du supplément se fera au même rythme que l'installation des distributeurs.

Une procédure est prévue au cas où les distributeurs seraient en panne. Le supplément majoré ne sera réclamé que si un distributeur ou un guichet au moins est opérationnel. En cas de défaillance technique, le voyageur ne sera donc pas pénalisé.

Par ailleurs, l'application « Mobile Ticketing », qui permet aux voyageurs d'acheter un billet avec leur smartphone, vient d'être lancée.

Il importe que des campagnes de sensibilisation et d'information accompagnent l'introduction de ce système et fassent connaître les règles simplifiées et la disponibilité des distributeurs. La situation sera plus claire pour tout le monde et les discussions entre les voyageurs et le personnel de bord seront beaucoup moins fréquentes. Le projet aura aussi une influence positive sur le nombre de fraudes.

Comme cette adaptation des règles ressortissent à la structure des amendes que l'entreprise applique pour juguler les agressions et la fraude à bord de ses trains, elle n'est pas inscrite dans le contrat de gestion. La règle veut que le voyageur achète un billet au tarif en vigueur avant d'embarquer. Le supplément ne constitue dès lors pas une hausse de prix.

Je comprends que la réforme soulève de nombreuses questions. Il ne faut pas sous-estimer l'importance des mesures d'accompagnement. Notre objectif reste que la présence dans le train d'un voyageur dépourvu de titre de transport soit l'exception.

M. Bert Anciaux (sp.a). – *Je percevais le supplément comme une mesure vexatoire. Grâce à la réponse claire de la ministre, je peux comprendre une politique qui tente d'éviter d'embarassantes discussions et des agressions à bord des trains.*

L'organisation « TreinTramBus » invoque les longues files

service, informatieverspreiding, veiligheid en controle.

Het is evident dat bij de introductie van een dergelijk systeem de reizigers moeten kunnen beschikken over aankoopmogelijkheden voor ze aan boord van de trein plaatsnemen. Het beleid moet dan ook gericht zijn op een zo gebruiksvriendelijk mogelijke kaartverkoop; er zijn de loketten, de automaten, de sms-dienst en binnenkort ook nog de enige chipkaart voor het openbaar vervoer. We willen het de mensen dus zo gemakkelijk mogelijk maken.

Vaak wordt tegengeworpen dat de wachtrijen aan de loketten te lang zijn of dat de kaartjesautomaat mogelijk niet werkt. Van dergelijke situaties mogen de reizigers in geen geval de dupe worden. De NMBS moet instaan voor klantvriendelijke verkoop, maar de reiziger moet tijdig een kaartje kopen. Het kan niet de bedoeling zijn dat hoe langer hoe meer reizigers een kaartje van de treinbegeleider wensen te kopen, met alle gevallen van agressie tot gevolg.

Daarom zullen alle stopplaatsen uitgerust worden met de nieuwste generatie verkoopautomaten, die veel gebruiksvriendelijker zullen zijn dan de bestaande. De invoering van de toeslag zal echter gelijke tred houden met de installatie van de nieuwe automaten.

Er wordt een procedure vastgelegd voor het geval dat automaten niet werken. Het hogere boordtarief wordt enkel aangerekend indien ten minste één automaat of loket volledig operationeel is. Een reiziger zal dus niet onnodig het hogere boordtarief moeten betalen, indien hij door een technisch defect geen kaartje heeft kunnen kopen voor hij in de trein stapt.

Tevens werd recent ook de applicatie Mobile Ticketing gelanceerd, waarmee reizigers een treinkaartje kunnen kopen per smartphone.

Belangrijk is dat bewustmakings- en communicatiecampagnes de introductie van dit project begeleiden en de vereenvoudigde reglementering en de beschikbaarheid van verkoopautomaten kenbaar maken. De nieuwe situatie zal voor iedereen duidelijker zijn, zodat de discussies tussen reizigers en boordpersoneel drastisch zullen afnemen. Tevens zal het project een positieve invloed hebben op het aantal fraudegevallen.

Aangezien de aangepaste regelgeving behoort tot de boetestructuur die de onderneming hanteert om agressie en fraude aan boord van haar treinen te beteugelen, valt ze niet onder de bepalingen van het beheerscontract. De regel is dat de reiziger al een treinkaartje koopt tegen de gangbare tarieven voor hij instapt. De toeslag vormt dus geen prijsverhoging.

Ik begrijp dat de hervorming veel vragen losweekt. Het belang van de begeleidende maatregelen kan niet worden overschat. Ons einddoel blijft echter dat een reiziger zonder kaartje op de trein de uitzondering wordt.

De heer Bert Anciaux (sp.a). – Ik dank de minister voor haar duidelijke antwoord.

Ik beschouwde de opslag aanvankelijk als een pestmaatregel. Nu kan ik wel begrip opbrengen voor een beleid dat vervelende discussies en agressie aan boord van de trein tracht te voorkomen.

aux guichets et les distributeurs en panne. Si les nouveaux distributeurs et la vente par GSM peuvent améliorer le service, je comprends que la SNCB prenne des mesures adaptées de lutte contre la fraude.

Demande d'explications de M. Bert Anciaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «les bancs des quais des gares de la SNCB» (n° 5-1476)

M. Bert Anciaux (sp.a). – La gare flambant neuve de Liège-Guillemins a récemment été le théâtre d'une manifestation de séniors indignés. L'architecte Calatrava avait estimé que des bancs ne convenaient pas à l'esthétique de l'édifice. La SNCB souscrit à cette analyse et déclare qu'on n'a pas prévu de bancs à la nouvelle gare de Mons, dont les plans sont également dus à Calatrava. À la gare centrale de Bruxelles également, les voyageurs ne disposent plus que de quelques bancs alors qu'il y en avait bien davantage auparavant.

Deux constatations : un nombre croissant de séniors empruntent les transports publics et les temps d'attente s'allongent en raison des retards et des suppressions de trains.

Le concepteur estime que les usagers ne doivent pas gagner les quais trop tôt, sans doute pour complaire aux nombreux commerçants... Ce raisonnement fait fi de quelques éléments importants, comme les gares souvent désolées en dehors des heures de pointe ou les annonces chaotiques des heures d'arrivée, lesquelles, pour de multiples causes, sont devenues presque imprévisibles. En outre, les bancs sont rares aussi dans les espaces publics environnants.

Nous pouvons, ou nous devons, poser des questions pertinentes.

Comment la ministre apprécie-t-elle et évalue-t-elle le choix, guidé par des motifs esthétiques, des architectes de ne plus prévoir de bancs sur les quais de plusieurs gares nouvelles ? Comment accorder cette option avec l'usage de plus en plus fréquent des transports en commun par les séniors et aussi par les personnes à mobilité réduite ? Comment la ministre concilie-t-elle la diminution du nombre de bancs dans les gares et l'augmentation du nombre de trains en retard, voire supprimés.

La ministre partage-t-elle mon analyse selon laquelle des choix erronés ont été opérés ? Partage-t-elle ma conviction, fondée sur les considérations susdites, que les gares devraient offrir toujours davantage de confort ? Estime-t-elle comme moi que la SNCB se soucie de moins en moins des besoins des voyageurs ?

La ministre est-elle prête à donner des instructions claires à la SNCB afin que les voyages puissent s'asseoir plus nombreux et avec un confort accru ? Si oui, comment concrétisera-t-elle son intention ? Si non, avec quels arguments réfute-t-elle ma demande ?

Mme Inge Vervotte, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques. – Tout d'abord, le groupe SNCB rappelle que ce n'est pas l'architecte, mais le maître d'œuvre

De belangenorganisatie TreinTramBus roept de lange wachtrijen aan de loketten en de talrijke niet werkende automaten in. Als de dienstverlening echter dankzij nieuwe automaten en de verkoop via gsm verbetert, begrijp ik dat de NMBS aangepaste antifraudemaatregelen neemt.

Vraag om uitleg van de heer Bert Anciaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over «banken op de perrons van de NMBS-stations» (nr. 5-1476)

De heer Bert Anciaux (sp.a). – Recent voerde een aantal verbolgen ouderen actie in het fonkelnieuwe station van Luik-Guillemins. Blijkbaar oordeelde architect Calatrava dat zitbanken niet passen in de esthetiek van het gebouw. De NMBS beaamt die analyse en verklaart dat in het nieuwe station van Bergen, ook een ontwerp van Calatrava, evenmin plaats is voor zitbanken. Ook in het Centraal Station van Brussel vinden de reizigers amper enkele banken, terwijl er oorspronkelijk heel wat stonden.

Tegelijkertijd stel ik twee dingen vast: steeds meer ouderen maken gebruik van het openbaar vervoer en door vertragingen en geschrapte treinen moet er langer worden gewacht.

De ontwerper stelt dat de reizigers zich niet te vroeg op het perron moeten begeven. Wellicht om de sterk aanwezige winkels ten dienste te zijn ... Die redenering gaat voorbij aan enkele belangrijke feiten, zoals de vaak desolate stations voor of na de spitsuren en de onoverzichtelijke aankondiging van de aankomsturen, die door tal van euvels bijna onvoorspelbaar zijn geworden. Bovendien biedt ook de publieke ruimte buiten de perrons bijzonder weinig zitruimte.

Hierbij mogen we of moeten we misschien zelfs pertinente vragen stellen.

Hoe apprecieert en evalueert de minister de keuze van architecten om uit esthetische afwegingen geen zitbanken meer te plaatsen op perrons van enkele nieuwe spoorwegstations? Hoe valt die keuze te rijmen met de steeds grote deelname van ouderen en wellicht ook van mensen met beperkingen aan het openbaar vervoer? Hoe verzoent de minister het verminderde aantal zitbanken in de spoorwegstations met het nog steeds toenemende aantal vertraagde of geschrapte treinen?

Beaamt de minister mijn analyse dat hier verkeerde keuzes worden gemaakt? Deelt de minister mijn overtuiging dat, rekening houdend met de eerder geformuleerde ontwikkelingen, de spoorwegstations steeds meer comfort zouden moeten bieden? Stelt ze met mij vast de NMBS in de feiten steeds minder op de behoeften van reizigers inspeelt?

Is de minister bereid de NMBS duidelijke richtlijnen te geven om juist meer en betere zitmogelijkheden ter beschikking te stellen? Zo ja, hoe zal de minister dat concretiseren? Zo niet, met welke argumenten wijst de minister mijn oproep af?

Mevrouw Inge Vervotte, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven. – Eerst en vooral beklemtoont de NMBS Groep dat niet de architect, maar wel de

d'une gare qui décide si, et dans l'affirmative où, des bancs seront installés. Sur les quais, les bancs relèvent de la compétence d'Infrabel. Dans les halls de gare, c'est la Holding SNCB qui détermine, lors des rénovations ou reconstructions, le nombre de bancs et leur emplacement.

Le nombre de bancs dépend de plusieurs paramètres : le nombre de voyageurs, le fait qu'il s'agisse ou non d'un nœud ferroviaire où des usagers attendent leur correspondance, la présence de concessions comme un buffet ou un snack où les voyageurs peuvent également s'asseoir en attendant leur train, la surface disponible pour installer des bancs sans entraver le flux de voyageurs. Ce choix dépend enfin de l'architecture et de l'esthétique autour de la salle des guichets.

À Liège-Guillemins, on a installé des bancs dans le souterrain principal, dans le Travel Centre et sur les passerelles piétonnes. Le Groupe SNCB me signale qu'on équipera prochainement les quais de bancs offrant de 150 à 180 places supplémentaires. Le nombre total de places n'est pas inférieur à celui de l'ancienne gare, à plus forte raison lorsque les bancs additionnels auront été installés.

À Mons, Infrabel veillera au respect des normes Revalor du groupe SNCB, y compris celles relatives aux bancs.

À l'occasion de la rénovation de Bruxelles-Central, on a placé des bancs autour de la base des colonnes. Le Groupe SNCB m'informe que davantage de places assises ne serait pas compatible avec la densité de voyageurs attendant leur train aux heures de pointe.

Les questions de M. Anciaux sont tout à fait pertinentes. Le confort des voyageurs est essentiel. Il faut concilier confort et esthétique, sans qu'un critère prime sur l'autre. Pour des travaux de cette ampleur, ce ne serait pas admissible. Bien entendu, il faut aussi tenir compte de la sécurité, des flux de voyageurs et des normes Revalor.

M. Bert Anciaux (sp.a). – *En conclusion de notre réunion, j'ai préparé une « motion motivée ».*

La voici :

« Vu que c'est probablement la dernière question à laquelle la ministre répond dans cet auguste Sénat,

vu que la ministre a su tenir tête à un univers impitoyable sans se montrer frêle ou vulnérable,

vu que la politique consiste surtout à rendre service aux gens et que c'est dans cet esprit que nous avons pu collaborer agréablement lorsque nous étions collègues au gouvernement flamand,

vu que la ministre a toujours brillamment répondu aux innombrables et abominables questions, sans sombrer dans le cynisme,

eu égard à cette prestation formidable dans des circonstances pas toujours faciles,

je prie la commission de remercier la ministre Inge Vervotte

opdrachtgever beslist of er in een station zitbanken komen en waar die precies worden geplaatst. De banken op de perrons vallen onder de bevoegdheid van Infrabel. Voor de stationshallen bepaalt de NMBS Holding bij de renovatie of de bouw van stations hoeveel banken er komen en waar ze worden geplaatst.

Voor het aantal zitbanken in een station houdt men rekening met meerdere parameters: het aantal reizigers in het station; het feit of het gaat om een aansluitingsstation waar reizigers wachten en overstappen, dan wel om een gewoon instapstation; de aanwezigheid van concessies zoals een buffet of een snackbar waar reizigers eveneens kunnen wachten; de beschikbare oppervlakte om zitbanken te plaatsen zonder de reizigersstromen te belemmeren. De keuze van de zitbanken hangt ten slotte ook af van de architectuur en de esthetiek in de omgeving van de lokettenzaal.

In Luik-Guillemins werden banken geplaatst in de grote onderdoorgang, in het Travel Centre en op de voetgangersbruggen. De NMBS Groep deelt mij mee dat binnenkort extra banken op de perrons worden geplaatst, in totaal goed voor 150 tot 180 zitplaatsen. Het totale aanbod van zitplaatsen ligt niet lager dan in het oude station, vooral niet wanneer de extra banken er zullen zijn.

In Bergen zal Infrabel erop toezien dat de Revalornormen van de NMBS Groep worden toegepast; die normen bevatten ook criteria voor zitbanken.

Bij de renovatie van Brussel-Centraal werden zitbanken verwerkt in de zuilen op de perrons. De NMBS Groep meldt mij dat meer zitbanken op de perrons van Brussel-Centraal niet te rijmen vallen met de densiteit van wachtende reizigers tijdens het spitsuur.

De vragen van de heer Anciaux zijn zeer relevant. Reizigerscomfort mag niet onderschat worden. Comfort en esthetiek moeten met elkaar verzoend worden; geen van beide criteria mag voorrang krijgen op het andere. Voor werkzaamheden van een dergelijke omvang is dat zeker niet aanvaardbaar. Uiteraard dient ook rekening te worden gehouden met de veiligheid, de reizigersstromen en de Revalornormen.

De heer Bert Anciaux (sp.a). – Tot slot van deze vergadering heb ik een 'gemotiveerde motie' voorbereid.

Ze luidt als volgt:

“Gelet op het feit dat dit wellicht de laatste vraag is waarop de minister in deze edele Senaat antwoordt,

gelet op het feit dat de minister in dit harde beroep geen frêle of kwetsbare dame is geweest, maar ze meer dan haar vrouw heeft gestaan,

gelet op het feit dat politiek voor alles dienstverlening aan de mensen betekent en ik in die zin als collega-minister in de Vlaamse regering prettig met haar heb mogen samenwerken,

gelet op het feit dat de minister ondanks de talloze vreselijke vragen altijd fantastisch heeft geantwoord en niet cynisch is geworden,

gelet op die onvoorstelbare prestatie in deze niet altijd aangename tijden,

verzoek ik de commissie minister Inge Vervotte te danken en

et de lui recommander de rester avant tout fidèle à elle-même »

M. le président. – *Madame la ministre, je ne puis que m’y associer, me demandant d’ailleurs ce que je pourrais y ajouter. Je vous souhaite beaucoup de joies et de satisfactions dans votre nouvel emploi.*

Au demeurant, il me semble que vous êtes en train de vous familiariser avec le jargon du secteur social car vous avez parlé des « listes d’attente » aux guichets. (Hilarité et applaudissements)

(La séance est levée à 11 h 40.)

mee te geven dat ze vooral zichzelf moet blijven.”

De voorzitter. – Mevrouw de minister, ik kan me daarbij alleen maar aansluiten. Overigens weet ik niet wat ik daaraan nog zou kunnen toevoegen. Ik wens u veel arbeidsvreugde, voldoening en welzijn in uw nieuwe job.

Overigens heb ik de indruk dat u zich al aardig in de welzijnsterminologie aan het inwerken is, want u sprak over de ‘wachlijsten’ voor de loketten. *(Hilariteit en applaus)*

(De vergadering wordt gesloten om 11.40 uur.)