

en Brugge reed en alle tussenliggende haltes aandeed. Per weekend werden er 140 vervangbussen ingezet. Elke vervangbus telde minstens 40 zitplaatsen. In geen van de betrokken weekends waren er bezettingsproblemen op de vervangbussen.

19.04 Frank Troosters (VB): Mijnheer de minister, ik dank u voor het heel uitgebreide antwoord, waarin ik goede dingen heb gehoord. Ik juich het toe dat er rechtstreekse treinen naar de kust worden ingelegd en dat ook Limburg daarbij niet zal worden vergeten. Mijn complimenten daarvoor, mijnheer de minister. Als het goed is, zeggen wij het ook.

19.05 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mijnheer de minister, dank u voor het zeer volledige antwoord op al mijn vragen.

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

20 Samengevoegde vragen van

- Frank Troosters aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De LINDA-vertrekprocedure van de NMBS" (55027212C)

- Frank Troosters aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De LINDA-vertrekprocedure van de NMBS" (55027219C)

20 Questions jointes de

- Frank Troosters à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La procédure de départ LINDA de la SNCB" (55027212C)

- Frank Troosters à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La procédure de départ LINDA de la SNCB" (55027219C)

20.01 Frank Troosters (VB): Ik verwijs naar mijn ingediende vraag.

Mijnheer de minister, ongeveer een jaar geleden liep een test met de vertrekprocedure LINDA bijna mis. Een trein vertrok terwijl de deuren nog open stonden. Door de snelle reactie van de treinbegeleider kon een mogelijk ongeluk voorkomen worden. Intussen zijn we een jaar verder.

Wat is de huidige stand van zaken inzake de vertrekprocedure LINDA bij de NMBS?

Staat het systeem intussen op punt?

Zo ja, in welke mate is het in de praktijk ingevoerd?

Zo neen, waarom niet? Welke zijn de nog bestaande problemen?

Wat is de totale kost van het project tot op heden?

20.02 Minister Georges Gilkinet: Spoorveiligheid staat altijd voorop, zowel in mijn beleidsagenda als bij elke beslissing de NMBS en Infrabel. Het nieuwe systeem LINDA garandeert een uniforme procedure met een kleiner risico op het voorbijrijden van een sein. Dat zorgt dus voor een grotere veiligheid voor de reizigers en het treinpersoneel. Het gaat om een uniforme procedure, ongeacht het station of type van rollend materieel.

De NMBS heeft intussen de procedure herzien om een incident als dat in april 2021 onmogelijk te maken. Die herziene procedure wordt getest sinds januari 2022. Zowat 60 % van de treinen maakt vandaag gebruik van het systeem LINDA. Zodra de laatste hindernissen genomen zijn, wordt het systeem voor 100 % toegepast. De totale kosten van het project bedragen ongeveer 3 miljoen euro.

20.03 Frank Troosters (VB): Mijnheer de minister, dank u voor uw antwoord. Ik kijk uit hoe dit evolueert. Ik wil niet te negatief zijn, maar ik hoor twee geluiden. Bij het personeel hoor ik mensen die voor en mensen die tegen zijn. Ik wacht dus af hoe het evolueert.

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

Le **président:** Les questions n° 55027262C de Mme Catherine Fonck et n° 55027265C de Mme Kim Buyst sont reportées.

21 Samengevoegde vragen van

- Tomas Roggeman aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De klachten bij Ombudsrail" (55027303C)

- Frank Troosters aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De klantendienst van de NMBS" (55027484C)

- Kim Buyst aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het jaarverslag 2021 van Ombudsrail" (55027485C)

- Nicolas Parent aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het rapport van Ombudsrail" (55027555C)

21 Questions jointes de

- Tomas Roggeman à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "Les plaintes adressées à Ombudsrail" (55027303C)

- Frank Troosters à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "Le service à la clientèle de la SNCB" (55027484C)

- Kim Buyst à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "Le rapport annuel 2021 d'Ombudsrail" (55027485C)

- Nicolas Parent à Georges Gilkinet (VPM

Mobilitéé) sur "Le rapport de l'Ombudsrail" (55027555C)

21.01 **Frank Troosters** (VB): *De Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding Uit het jaarverslag van de Ombudsdienst van de NMBS blijkt dat één en ander fout loopt inzake de interne communicatie met en van de klantendienst van de NMBS. Zo wordt aangeklaagd dat indieners van opmerkingen aan de klantendienst niet verder op de hoogte worden gehouden wat (en of) er met hun opmerking gebeurt. Bijkomend zou volgens de Ombudsdienst de interne communicatie tussen de klantendienst en de dienst administratieve boetes 'compleet onbestaande' zijn.*

Heeft de minister kennis van het gebrek aan functioneren van de NMBS-klantendienst?

Op welke wijze garandeert de minister de goede werking en communicatie van de klantendienst van de NMBS?

Welke maatregelen mogen we op korte en op lange termijn verwachten?

21.02 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): *L'Ombudsrail, parmi ses recommandations, suggère de permettre à des abonnés de pouvoir stopper/mettre en pause leur abonnement. Il suggère également de revoir les modalités et montant de remboursement. Il souligne également que le projet pilote débuté en 2021 pour le lancement d'un abonnement flexible pourra permettre de résoudre une partie des problèmes liés au remboursement. Ma question est la suivante : cet abonnement flexible permettra-t-il à des abonnés de mettre leur abonnement en « pause » ? Quelles suites données aux recommandations sur ce sujet ?*

La problématique des personnes à mobilité réduite revient à plusieurs reprises dans le rapport, que ce soit en raison de l'inadéquation de la nouvelle application aux normes d'accessibilité numérique ou sur l'impossibilité de réserver une assistance pour le « Cote express », etc. Comment la SNCB envisage-t-elle de traiter cette problématique ?

21.03 **Minister Georges Gilkinet**: *Mijnheer de voorzitter, klantvriendelijkheid is wat mij een essentiële pijler van de dienstverlening van de spoorbedrijven die bijdraagt tot de aantrekkelijkheid van de trein. Een dienst als Ombudsrail is dan ook zeer belangrijk om de reiziger te ondersteunen en te beschermen waar nodig.*

De gezondheidscrisis heeft verder een

fundamentele impact op de woon-werkverplaatsingen gehad, waardoor er een hele periode minder met de trein werd gereisd. Daar komt nu gelukkig opnieuw verandering in, nu de gezondheidssituatie er reeds rooskleuriger uitziet. Tijdens de gezondheidscrisis liet de NMBS steeds haar treinen rijden, op vraag van de regering, in het nationaal belang, ook tijdens de moeilijkste momenten van de crisis.

De NMBS blijft haar algemene vervoerswaarden met de gebruikelijke regels omtrent terugbetaling toepassen. Tijdens de gezondheidscrisis kwamen reizigers terecht bij Ombudsrail met opmerkingen over de regels van de terugbetaling of verlenging van abonnementen en passen. Dat resulteerde in adviezen van Ombudsrail, die gingen tegen de positie van de NMBS om niet af te wijken van haar vervoersvoorwaarden. De NMBS verzekert mij dus dat zij elk advies van Ombudsrail met de grootste aandacht heeft geanalyseerd.

In 2021 werden 600 beroepsprocedures ingeleid bij Ombudsrail met betrekking tot de dienstverlening van de NMBS. De NMBS kreeg in 2021 daarentegen zelf 99.000 reacties van haar treinreizigers. Deze verhouding toont ons dat 0,6% van de reacties van de treinreizigers aanleiding gaf tot een beroepsprocedure bij Ombudsrail. De NMBS meent dan ook dat dit aantoonde dat de relatie met de treinreizigers goed zit. Het uiteindelijke doel van het kwaliteitsbeheer door de NMBS bestaat immers uit het tevreden stellen van de klanten door te beantwoorden aan hun verwachtingen. Daartoe worden procedures, processen en werkmethodes uitgewerkt en nauwgezet nageleefd door al het personeel dat tussenkomt in de dienstverlening aan de klanten. Zo wordt er ook regelmatig intern overlegd over de opvolging van de administratieve boetes en worden steeds verbeteringen doorgevoerd waar dat mogelijk is en steeds in het belang van de klant.

De NMBS erkent dat er tijdens de gezondheidscrisis momenten waren dat een klant langer dan gewoonlijk diende te wachten op zijn of haar antwoord. Toen de covidmaatregelen snel veranderden, was het zo dat de NMBS daarvoor vaak een hele reeks van vragen en opmerkingen van de treinreizigers over kreeg. Dat zorgde soms voor een langere antwoordtermijn. Momenteel is de antwoordtermijn weer normaal.

Alle reacties van treinreizigers komen in een databank terecht, waaruit rapportering op het vlak van termijnen en volumes worden getrokken. Menselijke fouten zijn echter nooit uit te sluiten. In

die gevallen leert de NMBS daar de nodige lessen uit. Het gebeurt ook dat antwoorden van de NMBS in de spamfilters terechtkomen.

Mevrouw Buyst, de NMBS heeft bij het begin van de pandemie de geldigheid van de meerrittenkaarten wel degelijk verlengd, om zo de reizigers meer tijd te geven hun ritten te gebruiken. Gelet op de huidige situatie, waarbij bijna alle beperkingen opgeheven zijn, ziet de NMBS geen reden om dit te herhalen.

Monsieur Parent, en ce qui concerne vos questions importantes au sujet de l'accessibilité, la SNCB propose actuellement des abonnements de durées différentes: 1 mois, 3 mois et 12 mois. Les voyageurs peuvent ainsi souscrire l'abonnement dont la durée correspond le mieux à leur situation: un abonnement mensuel qui leur offre une flexibilité totale ou un abonnement annuel qui est environ alors 15 % moins cher. La SNCB proposera prochainement l'abonnement Flex en versions mensuelle et annuelle. De plus, elle lancera cet abonnement Flex dans une variété d'options qui répondront aux besoins de ses clients de se rendre au travail deux ou trois jours par semaine.

Concernant la demande d'assistance des personnes à mobilité réduite, qui s'opère actuellement par téléphone ou via le site internet, la SNCB est en train d'en moderniser la procédure. Un nouveau parcours client a été créé et testé pour et avec les clients afin de faciliter leur expérience. Une nouvelle app et un nouveau site seront disponibles fin 2022.

Au sujet des normes d'accessibilité numérique de sa nouvelle application et de son site internet, la SNCB met à disposition de ses clients une déclaration d'accessibilité les concernant. Toute l'information au sujet de la partielle conformité de l'application ainsi que de son site internet s'y trouve. Le contenu identifié comme non conforme est généralement doublé d'une alternative accessible sur la même page internet. Les améliorations du site *belgiantrain.be* sont prévues à moyen terme.

Par ailleurs, la SNCB s'engage à rendre ses sites internet et ses applications mobiles accessibles à toutes et tous, y compris aux personnes atteintes d'un handicap. Ses équipes techniques s'emploient à répondre au mieux à la norme définie dans la loi du 19 juillet 2018 relative à l'accessibilité des sites internet et des organismes du secteur public.

La SNCB travaille également en étroite collaboration avec AnySurfer pour tout ce qui concerne l'accessibilité des personnes malvoyantes. Il est indéniable que des améliorations sont à entreprendre afin de garantir à l'ensemble de sa clientèle une expérience aisée et totalement satisfaisante. Il est également indéniable que la SNCB met tout en œuvre pour adapter ces outils en ce sens.

S'agissant de "Côte Express", qui ne nécessitera plus de réservation à l'avenir, la procédure de demande d'assistance est identique à celle qui prévaut pour tous les autres trains et bénéficie de la même accessibilité. Voilà ma réponse, monsieur Parent.

21.04 Frank Troosters (VB): Mijnheer de minister, ik dank u voor een alweer zeer uitgebreid antwoord. Ik ben blij te horen dat er beterschap op komst is als het gaat over de werking van de klantendienst, althans met betrekking tot de behandeltermijnen, zodat men terug op het normale niveau komt als het gaat over de duur. Ik hoop volgend jaar dan ook een beter rapport van de ombudsdienst te lezen, want uit dat van het voorbije jaar bleek dat er vrij weinig empathie was voor de reiziger. Hopelijk wordt het volgend jaar beter.

21.05 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, je vous concède que je devrai relire attentivement la réponse parce qu'il n'est pas facile de présider, d'écouter en même temps et d'être très attentif au fond. Néanmoins, je vous remercie. J'entends en tout cas qu'en termes d'accessibilité, des parcours sont testés avec les PMR. Je pense que c'est essentiel. On a déjà eu ce débat tout à l'heure sur les droits des passagers à mobilité réduite. Il est important qu'on puisse débusquer toutes les situations problématiques en pratique parce qu'en effet, derrière des intentions et des perspectives en termes de matériel, il est important de s'accrocher le plus possible au vécu de ces personnes. Leur expérience avec la SNCB est donc nécessaire pour enrichir et faire diminuer les rapportages de l'ombudsrail à ce sujet.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

21.06 Georges Gilkinet, ministre: Monsieur le président, je peux encore répondre à une question, car ensuite je dois me rendre à la Conférence interministérielle de la Mobilité.

Le **président:** M. Jef Van den Bergh n'est pas