

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

16 november 2017

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**over een optimaal onthaal
van de treinreizigers**

(ingediend door
mevrouw Gwenaëlle Grovonius,
de heer Laurent Devin,
mevrouw Karine Lalieux
en de heer David Geerts)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

16 novembre 2017

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**visant à assurer un accueil
maximum aux voyageurs du rail**

(déposée par
Mme Gwenaëlle Grovonius,
M. Laurent Devin,
Mme Karine Lalieux et
M. David Geerts)

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	:	centre démocrate Humaniste
VB	:	Vlaams Belang
PTB-GO!	:	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture
DéFI	:	Démocrate Fédéraliste Indépendant
PP	:	Parti Populaire
Vuye&Wouters	:	Vuye&Wouters

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:	Abréviations dans la numérotation des publications:
DOC 54 0000/000: Parlementair document van de 54 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 54 0000/000: Document parlementaire de la 54 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA: Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA: Questions et Réponses écrites
CRIV: Voorlopige versie van het Integraal Verslag	CRIV: Version Provisoire du Compte Rendu intégral
CRABV: Beknopt Verslag	CRABV: Compte Rendu Analytique
CRIV: Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)	CRIV: Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN: Plenum	PLEN: Séance plénière
COM: Commissievergadering	COM: Réunion de commission
MOT: Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT: Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers	Publications officielles éditées par la Chambre des représentants
Bestellingen: Natieplein 2 1008 Brussel Tel. : 02/ 549 81 60 Fax : 02/549 82 74 www.dekamer.be e-mail : publicaties@dekamer.be	Commandes: Place de la Nation 2 1008 Bruxelles Tél. : 02/ 549 81 60 Fax : 02/549 82 74 www.lachambre.be courriel : publicaties@lachambre.be
De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier	Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

De uitdagingen waarmee ons land wordt geconfronteerd op het vlak van mobiliteit en milieu, zijn nog nooit zo prangend geweest als nu. Een slecht in de hand gehouden mobiliteit heeft gevolgen voor het dagelijks leven van alle burgers. De slechte luchtkwaliteit en het chronisch verkeersinfarct nopen elk van ons ertoe zijn mobiliteitsgedrag tegen het licht te houden.

Het Planbureau is in zijn transportvooruitzichten tegen 2030 buitengewoon pessimistisch over een mogelijke verandering van het mobiliteitsgedrag (*modal shift*).

Bij voor het overige gelijk blijvende omstandigheden voorspelt het Federaal Planbureau dat de auto het dominante vervoermiddel zal blijven, met een gebruiksaandeel van 84 %. Tevens voorspellen de deskundigen dat een traject 30 % meer tijd in beslag zal nemen en dat meer kilometers zullen worden afgelegd door mensen die als enige in hun auto zitten, ten koste van carpooling.

De overheid heeft dus, meer dan ooit, een fundamentele rol te spelen in het bevorderen en het aantrekkelijker maken van het openbaar vervoer.

De stations zijn een heel belangrijk element om de burger ertoe aan te zetten de trein te gebruiken¹. Een van de belangrijkste prioriteiten voor de reiziger is immers – naast toegankelijkheid, netheid en veiligheid – het reizigersonthaal in de stations.

De Belgische spoorwegen moeten echter besparen. Dat heeft tot een aantal beslissingen geleid die haaks staan op de taken van openbare dienst van de NMBS-groep: slecht onderhouden infrastructuur, sluiting van de loketten, personeelsinkrimping enzovoort.

Dit voorstel van resolutie is meer specifiek gewijd aan de lokettenkwestie, na de aankondiging dat vanaf 2 oktober 2017 de openingsuren in 33 stations zullen worden beperkt. Deze beslissing druist in tegen de “Klant-Centraal”-strategie van de NMBS, die erop gericht is de klant, meer bepaald de treinreiziger, centraal te stellen en hem een optimale reiservaring te bieden.

De klantenvoldoening kan door goed bereikbare loketten alleen maar verbeteren, want de biljettenverkoop

¹ Jaarverslag 2016 van de NMBS.

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Les défis de mobilité et écologique auxquels notre pays est confronté sont plus que jamais d'actualité. Les implications d'une mobilité mal maîtrisée affectent la vie quotidienne de l'ensemble des citoyens. Qualité de l'air médiocre et congestion chronique rendent nécessaire pour chacun d'entre nous la remise en question de ses pratiques de mobilité.

Le Bureau du Plan, dans ses prévisions relatives aux transports à l'horizon 2030 se montre particulièrement pessimiste quant à un éventuel changement des pratiques de mobilité (shift modal).

Toutes choses étant égales par ailleurs, le Bureau du Plan prédit un maintien de la voiture comme mode de transport dominant avec 84 % de part modale. Les experts prédisent également un allongement des temps de parcours de 30 % ainsi qu'une augmentation du nombre de kilomètres effectués seul en voiture au détriment du covoiturage.

Les pouvoirs publics ont donc, plus que jamais, un rôle fondamental à jouer dans la promotion et l'attractivité des transports publics.

Les gares sont l'un des axes stratégiques visant à encourager le citoyen à utiliser le train¹. En effet, parmi les priorités du voyageur, on trouve l'accessibilité, la propreté, la sécurité mais aussi l'accueil en gare.

Néanmoins, des économies importantes sont imposées au rail belge. Ces diminutions budgétaires ont pour conséquence une série de décisions qui nuisent aux missions de service public du groupe SNCB: manque d'entretien des infrastructures, fermeture de guichets ou heures d'ouverture réduites, diminution de personnel ...

La présente proposition de résolution s'attarde plus spécifiquement sur la question des guichets suite à l'annonce de réduire leurs heures d'ouverture dans 33 gares à partir du 2 octobre 2017. Cette décision va à l'encontre de la stratégie “client-central” de la SNCB, qui vise à se focaliser sur le client, en l'occurrence le voyageur en train et à lui offrir la meilleure expérience possible.

En effet, à l'heure où les solutions de vente de billets en ligne ou aux distributeurs automatiques (automates)

¹ Rapport annuel 2016 de la SNCB.

via het internet of via de automaten verloopt momenteel nog erg moeizaam. Met name het jaarverslag 2016 van de ombudsdienst voor de treinreizigers maakt melding van problemen, bijvoorbeeld:

— biljetten die online of bij een automaat zijn aangekocht kunnen niet worden omgewisseld, noch worden terugbetaald;

— wijzigingen van de aflevermethode (bijvoorbeeld van een biljet in pdf naar een biljet op de elektronische identiteitskaart) zijn onmogelijk;

— bij terugbetalingsprocedures worden administratiekosten ten belope van vijf euro aangerekend;

— de diverse tariefformules en promoties worden niet voldoende in de kijker gezet;

— het is onmogelijk bepaalde nutteloze aankopen te blokkeren (bijvoorbeeld een biljet voor de dag van de aankoop, wanneer de laatste trein al is vertrokken);

— aan de automaten kan niet met bankbiljetten worden betaald;

— in 2016 bedroeg de beschikbaarheidsgraad van de automaten slechts 94 %; dat is 4,5 % minder dan in 2015;

— mensen met een mobiliteitsbeperking ondervinden toegankelijkheidsproblemen.

Bovendien is het veiligheidsgevoel in de stations en op de treinen belangrijk als men het gebruik van de trein wil aanmoedigen.

Volgens de aanbevelingen van het Raadgevend Comité bij de NMBS zorgt de afschaffing van loketten of de sluiting ervan 's morgens vroeg, 's avonds en in het weekend voor een groter onveiligheidsgevoel. Teneinde het onthaal van de reizigers en het met de aanwezigheid van personeel verbonden veiligheidsgevoel te verbeteren, pleit het Comité dan ook voor het behoud van de loketten in de stations en de heropening ervan in de onbewaakte stopplaatsen.

posent encore d'énormes difficultés, la satisfaction du client ne pourra qu'en être améliorée. Parmi les problèmes relevés, notamment dans le "rapport annuel 2016 du service de médiation pour les voyageurs ferroviaires", soulignons les points suivants:

— le fait que les tickets en ligne ou par automate ne sont ni échangeables ni remboursables;

— l'impossibilité de modifier la méthode de livraison (ex.: passer du pdf au ticket sur la carte d'identité électronique);

— le prélèvement de frais administratifs de cinq euros lors des procédures de remboursement;

— le fait que les différentes formules tarifaires et promotions ne sont pas suffisamment mises en évidence;

— l'impossibilité de bloquer certains achats pourtant ineptes (ex.: ticket pour le jour même alors que le dernier train est parti);

— l'impossibilité de payer dans les automates avec des billets;

— le fait qu'en 2016, le taux de disponibilité des automates était de seulement 94 %, soit une diminution de 4,5 % par rapport à 2015;

— les problèmes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.

Par ailleurs, pour favoriser l'utilisation du train, le sentiment de sécurité tant dans les gares que dans les trains est important.

Selon les recommandations du Comité consultatif auprès de la SNCB, les suppressions de guichets ou leur fermeture tôt le matin, dans la soirée et les week-ends ne font que renforcer le sentiment d'insécurité. Le Comité plaide pour le maintien des guichets dans les gares et la réouverture de ceux-ci dans les PANGs (points d'arrêt non gardés) afin d'améliorer l'accueil des voyageurs et le sentiment de sécurité lie à la présence de personnel.

Om al die redenen, en teneinde het gebruik van het openbaar vervoer aan te moedigen, vinden de indieners van dit voorstel van resolutie het behoud van maximale openingstijden van de stationsloketten essentieel. Tevens bepleiten zij een betere klantenservice ten behoeve van de reizigers die ervoor kiezen hun biljetten online of aan een automaat te kopen.

C'est pour toutes ces raisons et afin de favoriser l'utilisation des transports publics, qu'il semble essentiel, pour les auteurs de la présente proposition de résolution, de maintenir l'ouverture des guichets en gare selon une amplitude horaire maximale et de renforcer le service après-vente pour les voyageurs faisant le choix d'utiliser les automates ou le service en ligne de vente de billets de train.

Gwenaëlle GROVONIUS (PS)
Laurent DEVIN (PS)
Karine LALIEUX (PS)
David GEERTS (sp.a)

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. wijst op de doelstellingen en de prioritaire aandachtspunten van de NMBS;

B. wijst op de aanbevelingen die het Raadgevend Comité bij de NMBS in 2014 heeft geformuleerd inzake de aanwezigheid van het personeel in de stations, als ook inzake het onveiligheidsgevoel;

C. attendeert erop dat de raad van bestuur van de NMBS heeft beslist geen loketten te sluiten vóór 2020;

D. geeft aan dat het stationspersoneel een sleutelrol speelt bij het informeren en het bijstaan van de reizigers;

E. wijst erop dat het sluiten van loketten negatieve gevolgen zou hebben, niet alleen voor de reizigers, maar ook voor het NMBS-personeel (ontslagen, onveiligheidsgevoel, minder reizigersondersteuning enzovoort);

F. verwijst naar alle problemen die de ombudsdienst voor de treinreizigers in het jaarverslag 2016 heeft opgesteld met betrekking tot het kopen van tickets online of aan de ticketautomaten, en die bij de reizigers zowel boosheid als frustratie opwekken;

G. wijst erop dat ons land voor uitdagingen staat op het vlak van milieubescherming en mobiliteit, die moeten worden aangegaan door aantrekkelijke alternatieve vervoerswijzen aan te bieden die comfortabel zijn voor de gebruikers ervan;

H. wijst erop dat sommige mensen met een mobiliteitsbeperking bijkomende problemen ondervinden bij het gebruik van de ticketautomaten en de onlineverkoopdiensten;

VERZOEKT DE FEDERALE REGERING:

1. in het licht van de terechte kritiek nogmaals na te gaan of het wel raadzaam is de openingsuren van de loketten overal te lande terug te schroeven;

2. te zorgen voor een verbetering van de dienstverlening aan de reizigers bij de verkoop van tickets online en aan de ticketautomaten;

3. de NMBS te verzoeken haar klantenservice te verbeteren en haar reglementering dusdanig bij te sturen

PROPOSITION DE RÉOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. vu les objectifs et les priorités de la SNCB;

B. vu les recommandations du Comité consultatif auprès de la SNCB de 2014 concernant la présence du personnel dans les gares et le sentiment d'insécurité;

C. vu la décision du Conseil d'administration de la SNCB de ne pas fermer de guichets avant 2020;

D. considérant le rôle primordial du personnel de gare dans l'information et l'aide qu'il apporte au voyageur;

E. considérant les conséquences négatives que la fermeture de guichets aurait tant sur les voyageurs que sur le personnel de la SNCB (licenciements, sentiment d'insécurité, aide aux voyageurs...);

F. considérant l'ensemble des problèmes relevés dans le rapport annuel 2016 du service de médiation pour les voyageurs ferroviaires en ce qui concerne la vente des tickets en ligne ou aux automates, qui sont autant de causes de colère et de frustration des voyageurs;

G. considérant les défis écologiques et de mobilité auxquels la Belgique fait face qui imposent des modes de transport alternatifs attrayants et confortables pour ses usagers;

H. considérant les difficultés supplémentaires engendrées pour certaines personnes à mobilité réduite quant à l'utilisation des automates et services en ligne;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. de reconsidérer, au regard des critiques justifiées, l'opportunité de diminuer les heures d'ouverture des guichets dans le pays;

2. d'améliorer les services offerts aux voyageurs dans le cadre de la vente de tickets en ligne et par automate;

3. d'inviter la SNCB à améliorer son service après-vente et d'adapter sa réglementation pour la rendre plus

dat de terecht ontevreden gebruikers meer voldoening gaan ondervinden;

4. de NMBS ertoe aan te zetten een distributienetwerk in te stellen dat een zo volledig mogelijk aanbod aan vervoerbewijzen aanbiedt;

5. voorrang te geven aan de menselijke relatie tussen de reiziger en de NMBS, veeleer dan aan het gebruik van toestellen.

11 september 2017

orientée vers la satisfaction des utilisateurs légitimement mécontents;

4. d'encourager la SNCB à mettre en place un réseau de distribution d'une offre aussi complète que possible de titres de transport;

5. de privilégier le rapport humain entre le voyageur et la SNCB plutôt que l'utilisation des machines.

11 septembre 2017

Gwenaëlle GROVONIUS (PS)
Laurent DEVIN (PS)
Karine LALIEUX (PS)
David GEERTS (sp.a)