

**BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS**

16 oktober 2025

RESOLUTIE**betreffende de oprichting van TreinPunten****Tekst aangenomen**
door de plenaire vergadering

Zie:**Doc 56 0238/ (2024/2025):**

- 001: Voorstel van resolutie van mevrouw Cuylaerts c.s.
002 en 003: Amendementen.
004: Verslag.
005: Tekst aangenomen door de commissie.

Zie ook:

Integraal verslag:
16 oktober 2025.

**CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE**

16 octobre 2025

RÉSOLUTION**visant à créer des Points Train****Texte adopté**
par la séance plénière

Voir:**Doc 56 0238/ (2024/2025):**

- 001: Proposition de résolution de Mme Cuylaerts et consorts.
002 et 003: Amendements.
004: Rapport.
005: Texte adopté par la commission.

Voir aussi:

Compte rendu intégral:
16 octobre 2025.

02259

RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. gelet op de trend bij onder meer de NMBS naar steeds meer verkoop van vervoerbewijzen via digitale kanalen;

B. overwegende dat de inactiviteitsgraad van sommige loketten in stijgende lijn ligt;

C. gelet op de maatschappelijke problemen die ontstaan bij het sluiten van loketten;

D. overwegende dat de ticketautomaten niet feilloos zijn en dat eventuele defecten boosheid, apathie en frustratie opwekken bij reizigers;

E. gelet op de doelstelling om meer vervoerbewijzen te verkopen alvorens men op de trein stapt;

F. gelet op de mogelijkheid tot het verschaffen van een degelijk alternatief voor het stationsloket;

G. gelet op de win-winsituatie die dit voorstel creëert voor de NMBS, de lokale handelaars maar vooral voor de treinreizigers;

H. gelet op de potentiële extra inkomsten van deze maatregel;

I. gelet op de beslissing van de NMBS in 2021 tot sluiting van 44 loketten;

J. gelet op het federaal regeerakkoord, dat erin voorziet dat er wordt gezorgd voor levendige stations en stationsbuurten, bijvoorbeeld door treinpunten in te richten;

VERZOEKT DE FEDERALE REGERING:

1. de NMBS aan te sporen de verkoop van een eenvoudig leesbaar aanbod van vervoerbewijzen door lokale partners grondig te onderzoeken en daarover een onderbouwde visie te ontwikkelen;

2. de NMBS te belasten met een onderzoek om na te gaan in welke stations de sluiting van de loketten de grootste problemen veroorzaakt voor de gebruikers, teneinde:

RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. vu la croissance des ventes de titres de transport au moyen des canaux numériques, notamment à la SNCB;

B. vu le taux d'inactivité croissant de certains guichets;

C. vu les problèmes sociaux causés par les fermetures de guichet;

D. considérant que les distributeurs automatiques ne sont pas infaillibles et que leurs pannes éventuelles sont autant de causes de colère, d'apathie et de frustration des voyageurs;

E. vu l'objectif d'augmenter les ventes de titres de transport en dehors des trains;

F. considérant qu'il est souhaitable de proposer une alternative de qualité pour remplacer les guichets des gares;

G. considérant que la présente proposition sera aussi avantageuse pour la SNCB que pour les commerçants et, avant tout, pour les voyageurs;

H. vu les recettes supplémentaires pouvant découler de cette mesure;

I. vu la décision prise en 2021 par la SNCB de fermer 44 guichets;

J. vu l'accord du gouvernement fédéral, qui prévoit de veiller à ce que les gares et les quartiers autour des gares soient dynamiques, par exemple en aménageant des points trains;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. d'encourager la SNCB à examiner la vente d'une offre de titres de transport claire et simple par des partenaires locaux et de développer à cet effet une vision étayée;

2. de charger la SNCB de réaliser une enquête visant à identifier les gares où la fermeture des guichets engendre les plus grandes difficultés pour les usagers, afin:

2.1. daar bij voorrang de oprichting te overwegen van een treinpunt in of nabij het station een verkooppunt dat door een andere verkoper dan de NMBS zelf wordt uitgebaat (naar analogie met de postpunten en de partnerschappen van De Lijn, TEC en MIVB);

2.2. daar ook de mogelijkheid te onderzoeken om multimodale verkooppunten te creëren waar vervoerbewijzen voor verschillende vervoerders kunnen worden gekocht;

2.3. in dit onderzoek een kostenstudie op te nemen, waarbij ook goedkope opties worden onderzocht, zoals een verkoopapplicatie voor derde verkopers;

3. de treinpunten uit te testen via een proefproject, dat moet worden opgestart na een projectoproep om mogelijke partners uit de publieke sector (gemeentebesturen, bpost, enz.) en de privésector (supermarkten, tankstations, boekhandels, enz.) te vinden;

4. te garanderen dat de partners die de treinpunten uitbaten een opleiding krijgen van het personeel van de NMBS en over het nodige materiaal beschikken om een betrouwbare, snelle, en efficiënte en gebruiksvriendelijke dienstverlening aan de gebruikers te verzekeren;

5. ervoor te zorgen dat de NMBS een duidelijke communicatie via meerdere kanalen opstelt om de gebruikers te informeren over de lancering van het proefproject met treinpunten, teneinde de toegankelijkheid van de informatie voor alle doelgroepen te garanderen, met name ouderen en geïsoleerde personen;

6. het proefproject met treinpunten vóór het einde van 2027 te evalueren om goede praktijken te identificeren en de uitvoeringsvoorwaarden aan te passen op basis van de behaalde resultaten;

7. begin 2028, de resultaten van de evaluatie van het proefproject voor te leggen aan de Kamer van volksvertegenwoordigers;

8. de mogelijkheid te onderzoeken om het openbare dienstcontract tijdens de tussentijdse evaluatie aan te passen om treinpunten in te voeren als extra verkoopkanaal naast de bestaande kanalen, afhankelijk van de

2.1. d'envisager en priorité l'implantation d'un point train dans la gare ou aux environs de la gare un point de vente exploité par un autre vendeur que la SNCB même (par analogie avec les points poste et les partenariats de De Lijn, des TEC et de la STIB);

2.2. d'étudier également la possibilité de créer des points de vente multimodaux permettant l'achat de titres de transport pour plusieurs opérateurs;

2.3. d'intégrer dans cette enquête une étude des coûts, en examinant également des options peu coûteuses telles qu'une application de vente pour les vendeurs tiers;

3. d'expérimenter les points train par le biais d'un projet pilote, à initier à la suite d'un appel à projets afin de trouver de potentiels partenaires du secteur public (administrations communales, bpost ...) et privé (supermarchés, stations-service, librairie ...);

4. de garantir que les partenaires assurant les points train bénéficient d'une formation de la part du personnel de la SNCB et soient dotés du matériel nécessaire, afin d'assurer un service fiable, rapide, efficace et convivial aux usagers;

5. de veiller à ce que la SNCB élabore une communication claire et multicanale pour informer les usagers du lancement de projets pilotes de points train, afin de garantir l'accessibilité de l'information à tous les publics, notamment les personnes âgées et isolées;

6. d'évaluer le projet pilote de points train avant fin 2027 afin d'identifier les bonnes pratiques et d'ajuster les conditions de mise en œuvre en fonction des résultats obtenus;

7. de présenter à la Chambre des représentants les résultats de l'évaluation du projet pilote, début 2028;

8. d'étudier la possibilité d'une adaptation du contrat de service public lors de l'évaluation à mi-parcours afin d'établir des points train comme canal de vente supplémentaire en plus des canaux existants, en fonction des

resultaten van het proefproject en met instemming van beide partijen, namelijk de NMBS en de Belgische Staat.

résultats du projet pilote et moyennant l'accord des deux parties, à savoir la SNCB et l'État belge.

Brussel, 16 oktober 2025.

Bruxelles, le 16 octobre 2025.

*De voorzitter van de Kamer
van volksvertegenwoordigers,*

*Le président de la Chambre
des représentants,*

Peter De Roover

*De griffier van de Kamer
van volksvertegenwoordigers,*

*La greffière de la Chambre
des représentants,*

Nicole Marquet