

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

19 maart 2018

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**over een optimaal onthaal
van de treinreizigers**

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN
UITGEBRACHT DOOR
MEVROUW **Isabelle PONCELET**

INHOUD

Blz.

I. Inleidende uiteenzetting van de hoofddienster.....	3
II. Verzoek tot het inwinnen van adviezen.....	3
III. Bespreking.....	3
A. Vragen en opmerkingen van de leden.....	3
B. Antwoorden van de hoofddienster.....	5
C. Replieken.....	5
IV. Artikelsgewijze bespreking en stemmingen.....	6

Zie:

Doc 54 **2777/ (2017/2018):**

001: Voorstel van resolutie van mevrouw Grovonius, de heer Devin, mevrouw Lalieux en de heer Geerts.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

19 mars 2018

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

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

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE L'INFRASTRUCTURE, DES COMMUNICATIONS ET
DES ENTREPRISES PUBLIQUES
PAR
MME **Isabelle PONCELET**

SOMMAIRE

Pages

I. Exposé introductif de l'auteur principale.....	3
II. Demande de sollicitation d'avis.....	3
III. Discussion.....	3
A. Questions et observations des membres.....	3
B. Réponses de l'auteur principal.....	5
C. Répliques.....	5
IV. Discussion des articles et votes.....	6

Voir:

Doc 54 **2777/ (2017/2018):**

001: Proposition de résolution de Mme Grovonius, M. Devin, Mme Lalieux et M. Geerts.

8212

**Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag/
Composition de la commission à la date de dépôt du rapport**

Voorzitter/Président: Karine Lalieux

A. — Vaste leden / Titulaires:

N-VA Inez De Coninck, Peter Dedecker, Daphné Dumery,
Wouter Raskin
PS Laurent Devin, Gwenaëlle Grovonius, Karine Lalieux
MR Emmanuel Burton, Jean-Jacques Flahaux, Gilles Foret

CD&V Jef Van den Bergh, Veli Yüksel
Open Vld Sabien Lahaye-Battheu, Nele Lijnen
sp.a David Geerts
Ecolo-Groen Marcel Cheron
cdH Isabelle Poncelet

B. — Plaatsvervangers / Suppléants:

An Capoen, Christoph D'Haese, Koenraad Degroote, Yoleen Van Camp,
Bert Wollants
Julie Fernandez Fernandez, Emir Kir, Eric Massin, Daniel Senesael
Sybille de Coster-Bauchau, Benoît Piedboeuf, Philippe Pivin, Stéphanie
Thoron
Roel Deseyn, Veerle Heeren, Stefaan Vercamer
Luk Van Biesen, Dirk Van Mechelen, Tim Vandenput
Annick Lambrecht, Alain Top
Stefaan Van Hecke, Gilles Vanden Burre
Benoît Lutgen, Vanessa Matz

C. — Niet-stemgerechtigd lid / Membre sans voix délibérative:

VB Jan Penris

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:

DOC 54 0000/000: Parlementair document van de 54^e zittingsperiode +
basisnummer en volgnummer
QRVA: Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV: Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV: Beknopt Verslag
CRIV: Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag
en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken
(met de bijlagen)

PLEN: Plenum
COM: Commissievergadering
MOT: Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 54 0000/000: Document parlementaire de la 54^e législature, suivi
du n° de base et du n° consécutif
QRVA: Questions et Réponses écrites
CRIV: Version Provisoire du Compte Rendu intégral
CRABV: Compte Rendu Analytique
CRIV: Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le
compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu
analytique traduit des interventions (avec les an-
nexes)

PLEN: Séance plénière
COM: Réunion de commission
MOT: Motions déposées en conclusion d'interpellations
(papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen:
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel.: 02/ 549 81 60
Fax: 02/549 82 74
www.dekamer.be
e-mail: publicaties@dekamer.be

De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes:
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél.: 02/ 549 81 60
Fax: 02/549 82 74
www.lachambre.be
courriel: publications@lachambre.be

Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft voorliggend voorstel van resolutie besproken tijdens haar vergadering van 7 maart 2018.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTING VAN DE HOOFDINDIENSTER

Mevrouw Gwenaëlle Grovonius (PS) verwijst naar haar toelichting (DOC 54 2777, blz. 3-5). Het voorstel wordt vooral ingegeven door de wil de groeiende groep treinreizigers een maximale dienstverlening te garanderen. De verdeelautomaten en de online verkoop van biljetten blijken luidens onder meer het jongste jaarverslag van de ombudsman voor het spoor nog veel problemen te stellen. Men kan trouwens niet voorbijgaan aan de moeilijkheden die vaak oudere mensen ondervinden met de nieuwe technologieën. Vooral in het licht van de dominantie van Koning Auto in het pendelverkeer – 84 % – moet de overheid de stations gebruiken als hefboom om het treinvervoer te stimuleren. Helaas wordt door een beleid van drastische besparingen de dienstverlening voortdurend ingekrompen. In oktober 2017 werden de openingsuren van 33 loketten verminderd met een drastische vermindering van het onthaal van de reizigers en van het veiligheidsgevoel omwille van de aanwezigheid van personeel tot gevolg.

II. — VERZOEK TOT HET INWINNEN VAN ADVIEZEN

Het verzoek tot het inwinnen van adviezen bij de reizigersorganisatie Navetteurs.be, bij Ombudsrail en het Raadgevend Comité voor de Treinreizigers wordt door de commissie afgewezen met 8 tegen 3 stemmen.

III. — BESPREKING

A. Vragen en opmerkingen van de leden

De heer Jean-Jacques Flahaux (MR) vindt voorliggend voorstel een terugkeer naar de vijftiger jaren. Sedertdien is heel wat vooruitgang geboekt. De verdeelautomaten werken goed. Inzake nieuwe technologieën zijn er, benevens de verdeelautomaten, ook de smartphones, de verkoop van biljetten online en – last but not least – de krantenwinkels in de stations of in de buurt van de stations die de reiziger treinbiljetten kunnen verkopen. De loketten, open van zeven uur 's morgens tot één uur 's middags, zijn nog niet allemaal afgeschaft. De NMBS moet met de lokale overheden overleggen

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné cette proposition de résolution au cours de sa réunion du 7 mars 2018.

I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF DE L'AUTEURE PRINCIPALE

Mme Gwenaëlle Grovonius (PS) renvoie à ses développements (DOC 54 2777, pp. 3-5). La proposition s'inscrit surtout dans une volonté de garantir un service maximal au groupe croissant des usagers du rail. Cependant, au regard notamment du dernier rapport annuel du médiateur ferroviaire, les systèmes d'automates et de ventes de tickets en ligne posent encore beaucoup de problèmes. Par ailleurs, nous ne pouvons négliger les difficultés rencontrées par certaines personnes souvent plus âgées face aux nouvelles technologies. À la lumière de la prédominance de l'automobile reine dans les déplacements pendulaires – 84 % –, les pouvoirs publics doivent se servir des gares comme leviers pour stimuler le transport par rail. Malheureusement, une politique d'économies drastiques réduit continuellement le service offert. En octobre 2017, les heures d'ouverture ont été réduites dans 33 guichets, diminuant considérablement l'accueil aux voyageurs et le sentiment de sécurité lié à la présence de personnel.

II. — DEMANDE DE SOLLICITATION D'AVIS

La demande de sollicitation d'avis auprès de l'organisation représentative des voyageurs Navetteurs.be, d'Ombudsrail et du Comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires est rejetée par 8 voix contre 3 par la commission.

III. — DISCUSSION

A. Questions et observations des membres

M. Jean-Jacques Flahaux (MR) estime que la proposition à l'examen prône un retour aux années cinquante. De nombreux progrès ont été réalisés depuis lors. Les distributeurs automatiques fonctionnent bien. En ce qui concerne les nouvelles technologies, on peut citer outre ces distributeurs les smartphones, la vente de billets en ligne et – last but not least – les marchands de journaux situés à l'intérieur ou aux abords des gares, qui peuvent vendre des billets de train aux voyageurs. Les guichets ouverts de sept heures du matin à une heure de l'après-midi n'ont pas encore tous disparu. La

hoe de stationsruimtes het best benut kunnen worden. De begeleiding van personen met beperkte mobiliteit is zonder twijfel belangrijk maar moet men daarom personeel in het station zelf mobiliseren? De NMBS is perfect in staat de dienstverlening te verzorgen met het personeel dat thans te zijner beschikking staat.

Mevrouw Inez De Coninck (N-VA) is het eens met vorige spreker. Meer reizigers betekent niet dat meer loketten moeten worden in stand gehouden. De automatisering springt de dienstverlening aan de groeiende groep reizigers bij. De eerste bezorgdheid inzake dienstverlening moet de stiptheid van de treinen zijn, niet de NMBS gebruiken als tewerkstellingsmachine. Het is wel vreemd dat de indieners van voorliggend voorstel het voorstel inzake de treinpunten (Doc 54 2284/1) vijandig gezind waren. Dit laatste voorstel trachtte net op de groeiende nood aan meer verdeelkanalen – via concessies en privébedrijven – in te spelen. Op een vraag die de spreekster drie jaar en één jaar geleden aan de minister van Mobiliteit stelde, werd geantwoord dat de verdeelautomaten in 2015 à 96,15 % en in 2017 à 98,9 betrouwbaar waren.

Mevrouw Isabelle Poncelet (cdH) beklemtoont dat in rurale gebieden niet noodzakelijk een krantenwinkel voorhanden is om de treinreiziger bij te staan. Bovendien zijn er tal van ouderen die niet met de moderne verdeelautomaten overweg kunnen. Moet alles overigens volautomatisch gebeuren? Het zou dan ook goed zijn te voorzien in een overgangperiode waar genoeg personeel voorhanden is om de minder handige treinreiziger bij te staan. De spreekster steunt voorliggend voorstel dan ook volkomen.

De heer Marcel Cheron (Ecolo-Groen) betreurt dat het debat ideologisch wordt gevoerd. De digitale kloof – waarbij een grote groep mensen niet over de digitale vaardigheden en kennis beschikken die hen in staat stelt de automaten en andere verdeelkanalen correct te gebruiken – is een feit. Het is vreemd dat de spreekster van de N-VA-fractie het over de betrouwbaarheid van de automaten heeft, maar totaal buiten beschouwing laat of de mensen daar ook mee overweg kunnen. Het gaat hier niet alleen om ouden-van-dagen, laat dit duidelijk zijn. Een overgangperiode is een must. De menselijke factor moet in rekening worden gebracht. Het onthaal blijft een probleem. In plaats van faraonische stations te bouwen, was beter wat meer geïnvesteerd in het onthaal in de

SNCB doit déterminer en concertation avec les autorités locales comment exploiter au mieux les espaces situés dans les gares. L'intervenant ne remet pas en cause l'importance de l'accompagnement des personnes à mobilité réduite, mais il s'interroge sur la nécessité de mobiliser à cet effet des membres du personnel de la gare. La SNCB est parfaitement en mesure d'assurer ce service en faisant appel au personnel qu'elle a actuellement à sa disposition.

Mme Inez De Coninck (N-VA) se rallie aux propos de l'intervenant précédent. L'augmentation du nombre de voyageurs n'implique pas la nécessité de maintenir davantage de guichets. L'automatisation des services permet de faire face au nombre croissant de voyageurs. La principale préoccupation en matière de service à la clientèle doit être la ponctualité des trains. La SNCB ne doit pas être utilisée comme pourvoyeur d'emploi. L'intervenante s'étonne que les auteurs de la proposition à l'examen se soient opposés à la proposition relative à la création de "points train" (DOC 54 2284/1), qui tentait précisément de répondre à la nécessité croissante de diversifier les canaux de distribution – par le biais de concessions et d'entreprises privées. Le ministre de la Mobilité a répondu à une question que l'intervenante lui avait posée il y a trois ans et à nouveau il y a un an que la fiabilité des distributeurs automatiques était de 96,15 % en 2015 et de 98,9 % en 2017.

Mme Isabelle Poncelet (cdH) souligne que dans les zones rurales, on ne trouve pas toujours de marchands de journaux susceptibles de vendre des billets aux voyageurs. Par ailleurs, beaucoup de personnes âgées ont du mal à utiliser les distributeurs modernes. L'intervenante se demande du reste s'il est vraiment nécessaire d'opter pour une automatisation totale. Il conviendrait de prévoir une période transitoire au cours de laquelle du personnel en nombre suffisant serait mis à la disposition des voyageurs qui éprouvent quelques difficultés. En conclusion, l'intervenante soutient entièrement la proposition à l'examen.

M. Marcel Cheron (Ecolo-Groen) regrette que le débat ait pris une tournure idéologique. Le fossé numérique, à cause duquel un grand groupe de personnes ne disposent pas des connaissances et des compétences numériques suffisantes pour utiliser correctement les distributeurs automatiques et d'autres canaux de distribution, existe bel et bien. Il est étrange que l'intervenante de la NV-A évoque la fiabilité des distributeurs automatiques, mais ne se demande absolument pas si tout le monde sait s'en servir. Qu'une chose soit claire: il n'est pas seulement question des personnes âgées. Il est essentiel de passer d'abord par une période transitoire. Le facteur humain doit être pris en compte. L'accueil reste un problème. Plutôt que de construire des

vaak stations, waar sommige horloges al jaren defect zijn. Dit ter illustratie van de troosteloze toestand waarin de stations zich vandaag bevinden. De gemeentes, ook in rurale gebieden, kunnen de stationsruimtes benutten en ze het economisch centrum laten worden met winkels en diensten allerhande. De loketbedienden zijn nodig om personen met beperkte mobiliteit efficiënt bij te staan. De NMBS behoort statistische gegevens te leveren van haar dienstverlening die zou toelaten met kennis van zaken te spreken. Ook moet de link worden onderzocht van het digitale falen – door mens of machine – met het boordtarief van zeven euro.

B. Antwoorden van de hoofdindienster

Mevrouw Gwenaëlle Grovonius (PS) vindt het centraal stellen van de mens geen achterhaalde zaak. Bijzondere aandacht schenken aan bejaarden, aan personen met beperkte mobiliteit en aan de zwaksten kan nooit achterhaald zijn. De machine moet niet op de eerste plaats komen. In het jaarverslag van Ombudsrail valt op dat het hoogst aantal redenen tot klagen verband houdt met het digitale falen. Hoezeer men ook wil inzetten op privé-initiatief, dit verhindert niet dat men een sterke openbare dienstverlening voor iedereen voorstaat. Dat is de essentie in dit voorstel van resolutie. Adviezen van het middenveld en van de ombudsman voor het spoor waren in deze ten eerste welkom geweest. De meerderheid heeft er zich jammer genoeg tegen verzet.

C. Replieken

De heer Tim Vandenput (Open Vld) herinnert eraan dat de fractie waartoe de indieners behoren gekant waren tegen het voorstel van resolutie (Doc 54 2284/1) inzake treinpunten. Dit reikt nochtans een geloofwaardig alternatief aan. In twee stations van de gemeente van de spreker – Groenendaal en Hoeilaart – is al twintig jaar geen loketfunctie meer zonder dat dit geleid heeft tot klachten. Het station van Groenendaal is in 1992 afgebrand en in 2012 in erfpacht gegeven voor 3 miljoen euro, waarvan de gemeente 2 miljoen heeft geleverd. Er is een kleine buurtwinkel, een café en een krantenwinkel gevestigd, die ook treinbiljetten kan verkopen. Ook – niet onbelangrijk – zijn er openbare toiletten ingericht. Een dergelijke manier van werken is de enige aangewezen weg om doodse stations weer te doen heropleven.

gares pharaoniques, il aurait été préférable d'investir davantage dans l'accueil dans les gares, où certaines horloges sont défectueuses depuis plusieurs années déjà. C'est un bon exemple de l'état lamentable dans lequel se trouvent les gares de nos jours. Les communes, y compris dans les régions rurales, pourraient mettre les gares à profit et les transformer en centre économique incluant des commerces et des services divers et variés. Les guichetiers sont indispensables pour assister de manière efficace les personnes à mobilité réduite. Si la SNCB publiait des données statistiques sur ses prestations de services, il serait alors possible de parler en connaissance de cause. Il convient également d'étudier le lien entre les défaillances numériques, dues à l'homme ou à la machine, et le tarif à bord de sept euros.

B. Réponses de l'auteure principale

Mme Gwenaëlle Grovonius (PS) estime qu'il n'est pas anachronique de placer l'humain au centre des préoccupations. Il n'y a rien d'anachronique à vouloir accorder une attention particulière aux personnes âgées, aux personnes à mobilité réduite et aux plus fragiles d'entre nous. La machine ne doit pas être placée au premier plan. Dans le rapport annuel d'Ombudsrail, il ressort que parmi les principales raisons de plaintes figurent les défaillances numériques. Vouloir tabler sur l'initiative privée n'empêche pas de préconiser une prestation de services publics de qualité pour tous. Voilà l'essence de la proposition de résolution à l'examen. Il aurait été particulièrement intéressant de recueillir des avis de la société civile en la matière et du médiateur du rail. La majorité s'y est malheureusement opposée.

C. Répliques

M. Tim Vandenput (Open Vld) rappelle que le groupe auquel les auteurs appartiennent était opposé à la proposition de résolution (Doc 54 2284/1) relative à la création de "points train", ce qui constitue pourtant une alternative crédible. Dans deux gares de la commune de l'intervenant – Groenendaal et Hoeilaart –, il n'existe plus de fonction de guichet depuis vingt ans, sans que cela ait suscité des plaintes. La gare de Groenendaal a été incendiée en 1992 et cédée en emphytéose en 2012 pour la somme de 3 millions d'euros, dont 2 millions ont été fournis par la commune. On y trouve un commerce de proximité, un café et une librairie, qui peut également vendre des billets de train. Et – cela n'est pas négligeable – des toilettes publiques y ont également été installées. Cette manière de fonctionner est le seul moyen indiqué pour redonner vie aux gares désaffectées.

Mevrouw Inez De Coninck (N-VA) betwist dat het boordtarief wordt toegepast wanneer de verdeelautomaat defect is. De treinbegeleider kan onmiddellijk vaststellen of een verdeelautomaat wel of niet beschikbaar is. In dergelijk geval wordt het boordtarief uitgeschakeld. Het parlement is voldoende geïnformeerd om te beslissen. Het kan de minister alle vragen stellen die het nodig acht om zich een oordeel te vormen.

IV. — ARTIKELSGEWIJZE BESPREKING EN STEMMINGEN

Er worden over de consideransen A tot H en de verzoeken 1 tot 5 geen opmerkingen gemaakt.

De consideransen A tot H worden verworpen met 8 tegen 4 stemmen.

Verzoeken 1 tot 5 worden achtereenvolgens verworpen met 8 tegen 4 stemmen.

Het gehele voorstel van resolutie wordt verworpen met 8 tegen 4 stemmen.

De rapporteur,

Isabelle PONCELET

De voorzitter,

Karine LALIEUX

Mme Inez De Coninck (N-VA) conteste que le tarif à bord soit appliqué lorsque le distributeur automatique est en panne. L'accompagnateur de train peut constater immédiatement si un distributeur automatique est disponible ou non. Dans ce cas, le tarif à bord est désactivé. Le Parlement est suffisamment informé pour prendre une décision. Il peut poser au ministre toutes les questions qu'il juge utiles afin de se forger une opinion.

IV. — DISCUSSION DES ARTICLES ET VOTES

Les considérants A à H et les points 1 à 5 n'appellent aucun commentaire.

Les considérants A à H sont rejetés par 8 voix contre 4.

Les points 1 à 5 sont successivement rejetés par 8 voix contre 4.

L'ensemble de la proposition de résolution est rejeté par 8 voix contre 4.

La rapporteuse,

Isabelle PONCELET

La présidente,

Karine LALIEUX