

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

12 octobre 2021

PROPOSITION DE RÉOLUTION

relative à l'accueil dans les gares ferroviaires

(déposée par
Mme Maria Vindevoghel et consorts)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

12 oktober 2021

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

betreffende het onthaal in de treinstations

(ingediend door
mevrouw Maria Vindevoghel c.s.)

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	: Parti Socialiste
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
CD&V	: Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
Vooruit	: Vooruit
cdH	: centre démocrate Humaniste
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de numering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Fin 2021, la SNCB fermera 44 guichets dans plusieurs gares et leurs heures d'ouverture seront réduites dans 37 autres gares. En agissant ainsi, la direction de la SNCB compromet la qualité du service.

Or, la SNCB doit tout mettre en œuvre pour faciliter les conditions des déplacements en train. Elle doit veiller à ce que les services ferroviaires puissent être exploités dans les meilleures conditions possibles en termes de sécurité, d'accessibilité, de confort et de ponctualité. Et elle doit veiller à améliorer en permanence la qualité de l'accueil dans les gares, la qualité du transport ferroviaire et l'organisation des correspondances avec les autres moyens de transports en commun. La fermeture des guichets ne va pas dans ce sens.

En 2007, la SNCB comptait 208 guichets accessibles. En 2018, ce nombre était passé à 135, et en 2022, la SNCB n'aura plus que 91 guichets sur un total de 551 gares en Belgique. Or, durant toutes ces années, le nombre de voyageurs a fortement progressé à l'intérieur du pays, passant de 196,6 millions de voyageurs en 2007 à 253 millions en 2019.

Les guichets avec préposé ont-ils encore un avenir à la SNCB? Tout semble indiquer que la SNCB souhaite se débarrasser de son réseau de guichets et de son personnel.

Un avenir pour les guichets et leurs préposés

Aujourd'hui, les grandes gares sont devenues des centres commerciaux où des trains s'arrêtent. La SNCB est dès lors devenue une entreprise immobilière, ce qui l'a éloignée de sa mission de service public. Et si les guichets n'étaient pas des reliquats du passé, mais plutôt des éléments de transition vers la mobilité de demain? Accessible à tous, multifonctionnel, efficace et moderne: voilà à quoi devrait ressembler le guichet du futur.

Pour la SNCB, la faible fréquentation d'une gare justifie la fermeture de son guichet. La gare de Jette accueille quotidiennement 3 500 voyageurs, mais la SNCB estime que ce nombre ne suffit pas pour y maintenir un guichet, lequel devra donc fermer. Cela témoigne toutefois d'une vision à court terme, l'ambition devant être d'attirer de nouveaux voyageurs. Pour réussir à atteindre prochainement le nombre de 5 000 voyageurs quotidiens à la gare de Jette, faut-il fermer son guichet ou bien le maintenir ouvert et le moderniser?

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Eind 2021 sluit de NMBS 44 loketten in de treinstations; in 37 andere stations bouwt zij de openingsuren af. Daardoor brengt de directie van de NMBS de kwaliteit van de dienstverlening in het gedrang.

De NMBS moet alle maatregelen nemen om de omstandigheden van de verplaatsingen per spoor te vergemakkelijken. Zij moet ervoor zorgen dat de spoorwegdiensten in de beste omstandigheden geëxploiteerd worden op het vlak van veiligheid, toegankelijkheid, comfort en stiptheid. Zij ziet er eveneens op toe dat de kwaliteit van het onthaal in de stations, de kwaliteit van het vervoer per spoor en de organisatie van aansluitingen met de andere gemeenschappelijke vervoermiddelen permanent bevorderd worden. Het sluiten van loketten past niet in dat verhaal.

In 2007 had de NMBS 208 toegankelijke loketten, in 2018 nog 135. In 2022 zal de NMBS over slechts 91 stationsloketten beschikken, op een totaal van 551 stations in België. Het aantal binnenlandse treinreizigers nam over dezelfde periode echter fors toe, van 196,6 miljoen in 2007 tot 253 miljoen reizigers in 2019.

Hebben de bemande loketten wel nog een toekomst binnen de NMBS? Het lijkt er sterk op dat de NMBS af wil van haar lokettennetwerk en haar loketmedewerkers.

Een toekomst voor de loketten en hun bedienden

Vandaag zijn de grote stations winkelcentra geworden waar ook een trein stopt. De NMBS vervelt zo tot een vastgoedonderneming, weg van haar opdracht als openbare dienstverlener. Wat als de loketten nu eens niet het verleden zijn, maar net de transitie naar de mobiliteit van morgen bevorderen? Toegankelijk voor iedereen, multifunctioneel, efficiënt en modern: zo moet het loket van de toekomst eruit zien.

Voor de NMBS is een te klein aantal reizigers in een station de reden om het loket te sluiten. In het station van Jette nemen dagelijks 3 500 passagiers de trein; volgens de NMBS is dit te weinig om het loket open te houden, waardoor het moet sluiten. Dat is echter een visie op korte termijn: de ambitie moet zijn om nieuwe gebruikers aan te trekken. Hoe geraken we binnenkort aan 5 000 reizigers per dag in Jette, door het loket te sluiten of door het open te houden en te moderniseren?

Les gares de la SNCB sont des atouts incroyables pour l'entreprise ferroviaire. Elles constituent des nœuds qui sont utilisés chaque semaine par des millions de Belges et où se croisent trains, bus, trams, vélos partagés et voitures de location. Pourquoi est-il possible d'acheter un abonnement au système de vélos partagés au supermarché, mais pas au guichet d'une gare? Plutôt que de fermer des guichets, nous devrions en faire des points de référence pour la mobilité durable. Les voyageurs pourraient alors y trouver toutes les informations sur les transports en commun et la mobilité partagée. Mais les guichets peuvent encore rendre davantage de services. En effet, pourquoi ne pas envisager de conclure un partenariat avec bpost pour y permettre le retrait de certains colis? Pourquoi ne pas y créer des points d'informations touristiques de base?

L'importance d'un guichet avec préposé

Les guichets jouent un rôle d'information important pour l'ensemble des voyageurs. Pour les voyageurs qui n'ont pas l'habitude de prendre les transports en commun, il est extrêmement important de disposer d'un point de contact humain. Si nous entendons promouvoir l'utilisation des transports en commun comme solution à notre problème de congestion automobile et comme partie de la solution au changement climatique, nous devons faciliter au maximum cette utilisation.

Il est extrêmement important de disposer de guichets avec préposé, entre autres pour les voyageurs plus âgés, les analphabètes, les personnes handicapées, les analphabètes numériques, les étudiants et les nouveaux utilisateurs, notamment pour les aider à prendre le train. La numérisation est une bonne chose, mais ne peut pas servir de prétexte pour supprimer des emplois et nier le rôle social des guichetiers. L'objectif principal d'un service public est justement d'offrir des services de qualité aux citoyens. Pour mettre le service au cœur de l'action de la SNCB, il est nécessaire de faire jouer un rôle de premier plan aux guichets.

La possibilité de se déplacer et d'utiliser les transports en commun constitue une condition *sine qua non* pour garantir une participation égale des personnes handicapées ou non à la société. En effet, comment aller travailler, voir des amis, participer à la vie culturelle ou suivre des cours lorsque certains lieux sont inaccessibles? L'autonomie et la liberté de mouvement constituent des valeurs fondamentales de notre société, auxquelles personne n'entend renoncer. C'est pourquoi il convient que les voyageurs ferroviaires puissent utiliser le plus aisément possible nos transports en commun. Chacun doit pouvoir accéder à nos transports en commun de la manière la plus conviviale qui soit. Pour de nombreux voyageurs ferroviaires, se rendre au guichet constitue la

De NMBS heeft met haar stations ongelooflijke troeven in handen. Het zijn knooppunten die elke week door miljoenen Belgen worden gebruikt en waar treinen, bussen, trams, deelfietsen en huurauto's elkaar kruisen. Waarom kan je een abonnement voor deelfietsen wel in de supermarkt kopen, maar niet aan een stationsloket? In plaats van de loketten te sluiten, zouden we er referentiepunten voor duurzame mobiliteit van moeten maken. De reiziger zou daar dan alle informatie vinden over openbaar vervoer en gedeelde mobiliteit. Maar de loketten kunnen nog meer diensten vervullen: waarom wordt geen partnerschap met bpost voor de ophaling van bepaalde pakjes overwogen? Waarom is er geen toeristische basisinformatie aan de loketten?

Het belang van een bemand stationsloket

Loketten zijn belangrijk om alle reizigers te informeren. Voor wie niet vertrouwd is met het gebruik van het openbaar vervoer, is een menselijk aanspreekpunt van het grootste belang. Als wij het openbaar vervoer willen promoten als oplossing voor ons fileprobleem en als deel van een oplossing voor de klimaatverandering, dan moeten wij de drempel tot het gebruik ervan zo laag mogelijk houden.

Bemande loketten zijn in het bijzonder van belang voor onder meer oudere gebruikers, analfabeten, mensen met een beperking, digibeten, studenten en nieuwe gebruikers, met name om hen te helpen om de trein te nemen. Digitalisering is een goede zaak, maar mag niet worden misbruikt om banen te schrappen en de sociale rol van de loketbediende te ontkennen. Het belangrijkste doel van een openbare dienst is net het aanbieden van een goede dienstverlening aan de burgers. Indien men de dienstverlening centraal plaatst, is het noodzakelijk om het loket daarin een belangrijke rol te laten spelen.

De mogelijkheid om je te verplaatsen en het openbaar vervoer te gebruiken, is een strikte noodzaak voor een gelijkwaardige deelname aan de maatschappij voor personen met en zonder een handicap. Hoe kan je immers gaan werken, afspreken met vrienden, cultuur beleven of gaan studeren als je bepaalde plaatsen niet kan bereiken? Zelfstandigheid en bewegingsvrijheid zijn kernwaarden van onze samenleving, die niemand wil afstaan. Daarom is het noodzakelijk dat treinreizigers geen drempels ervaren bij het gebruik van ons openbaar vervoer. Iedereen moet toegang krijgen tot ons openbaar vervoer op de meest gebruiksvriendelijke manier. Voor veel treinreizigers is het loket de meest klantvriendelijke manier om een ticket te kopen, een

manière la plus conviviale d'acheter un billet, de renouveler un abonnement, de se renseigner sur la formule de voyage la moins chère, d'obtenir des informations, de payer facilement en espèces, etc.

Les analphabètes numériques sont doublement pénalisés: ils éprouvent des difficultés à utiliser un smartphone – pour autant qu'ils en aient un – et ils doivent donc payer les tarifs les plus élevés. En effet, le tarif appliqué au guichet est parfois supérieur au tarif facturé pour les billets en ligne. Dans certaines gares, les voyageurs doivent aller chercher la clé des toilettes au guichet, si bien que lorsque les guichets sont fermés, les toilettes ne sont pas accessibles. Or, la disponibilité de toilettes est une revendication récurrente des voyageurs ferroviaires, surtout en ville.

Le service est un élément essentiel de nos transports en commun, en particulier dans les petites villes et dans les zones rurales. Tout autre canal de vente comme un site web, une application ou un distributeur automatique complète l'offre mais ne peut pas remplacer les guichets avec préposé. Ces nouveaux canaux de vente sont-ils par exemple pleinement accessibles à tous? Ils ne sont en tout cas pas faciles à utiliser pour les personnes souffrant d'un handicap mental. Dans son avis n° 2021/2, le Conseil supérieur national des personnes handicapées formule la demande suivante: "Les gares doivent être accessibles à tous, quel que soit le handicap. Il ne faut pas oublier les guichets et les installations sanitaires. Un plan ambitieux doit être élaboré et mis en œuvre."¹

La présence de personnel au guichet contribue à la sécurité

Une femme sur trois estime que la crainte d'être confrontée à des comportements indésirables de la part d'autres passagers peut être un obstacle pour emprunter les transports en commun. Selon une enquête du SPF Mobilité et Transports, c'est également le cas d'un homme sur cinq. L'institut Vias soulignait déjà ce qui suit dans son Enquête nationale d'insécurité routière 2019: "Que ce soit pour le train, le métro, le tram ou le bus, le sentiment d'insécurité est en hausse ces dernières années."

Selon l'expert en mobilité Dirk Lauwers (Université d'Anvers), le fait que les voyageurs se sentent moins en sécurité aujourd'hui est dû à l'agrandissement de la distance entre le personnel et les passagers. Et selon Kris Peeters, expert indépendant en mobilité, la réduction du personnel dans les trains et dans les gares peut également renforcer le sentiment d'insécurité. De plus,

abonnement te verlengen, de goedkoopste reisformule aan te vragen, inlichtingen te vergaren, gemakkelijk contant te betalen, enz.

Digibeten worden dubbel gestraft: zij hebben moeite met het gebruik van een smartphone, als ze er al één hebben, waardoor zij de hoogste tarieven moeten betalen. Het tarief aan de loketten is in sommige gevallen namelijk hoger dan online tickets. In sommige stations moeten reizigers de sleutel van het toilet aan de loketten vragen. Als de loketten gesloten zijn, is het sanitair dus niet toegankelijk. De beschikbaarheid van toiletten is nochtans een terugkerende verzuchting van treinreizigers, zeker in een stedelijke context.

Dienstverlening is de levensader van ons openbaar vervoer, in het bijzonder in kleinstedelijke en landelijke gebieden. Andere verkoopkanalen, zoals een website, een applicatie of een automaat, zijn een aanvulling op het aanbod en kunnen bemande loketten niet vervangen. Zijn die nieuwe verkoopkanalen bijvoorbeeld volledig toegankelijk voor iedereen? Het gebruik ervan is alvast niet evident voor personen met een verstandelijke handicap. Zo vraagt de Nationale Hoge Raad Personen met een Handicap in zijn advies nr. 2021/2 het volgende: "Stations moeten voor iedereen autonoom toegankelijk zijn/worden, ongeacht de handicap. Ook de loketten en het sanitair mogen daarbij niet worden vergeten. Daar moet een ambitieuze planning voor worden opgesteld en uitgevoerd."¹

De loketbedienden dragen bij tot de veiligheid

Voor een op drie vrouwen is de vrees voor ongewenst gedrag van medepassagiers een reden om het openbaar vervoer niet te nemen. Ook bij een op de vijf mannen is dat het geval, blijkt uit een enquête van de FOD Mobilité en Vervoer. In hun Nationale Verkeersonveiligheidsenquête van 2019 schreef verkeersinstituut Vias al: "Voor alle types van openbaar vervoer noteren we een stijgend onveiligheidsgevoel de laatste jaren."

Dat mensen zich tegenwoordig onveiliger voelen is volgens mobiliteitsexpert Dirk Lauwers (Universiteit Antwerpen) te wijten aan de grotere afstand tussen het personeel en de passagiers. "Ook minder personeel op de treinen en in de stations kan tot een hoger onveiligheidsgevoel leiden", zegt onafhankelijk mobiliteitsexpert Kris Peeters. Bovendien is er de afgelopen jaren een

¹ <http://ph.belgium.be/fr/avis/avis-2021-02.html>.

¹ <http://ph.belgium.be/nl/adviezen/advies-2021-02.html>.

depuis quelques années, la tendance est de fermer les guichets des gares plus tôt en soirée et durant le week-end afin de réaliser des économies, ce qui a pour conséquence qu'il n'y a alors plus de personnel en gare. Or, obliger les voyageurs à attendre seuls dans une gare sombre n'est pas de nature à favoriser le sentiment de sécurité. En effet, la présence d'un guichetier ou de plusieurs guichetiers en gare renforce le sentiment de sécurité des voyageurs, ce qui entraîne une augmentation du nombre d'usagers des transports en commun, en particulier du train.

Les personnes qui se sentent menacées par des tiers peuvent s'adresser aux guichetiers. Ces derniers peuvent rassurer les voyageurs par leur présence et, le cas échéant, contacter les agents de Securail, de la police ferroviaire ou de la police locale.

On observera, pour conclure, que les caméras de sécurité placées dans les gares et aux abords de celles-ci n'influencent pas positivement le sentiment d'insécurité des voyageurs, contrairement à la présence d'êtres humains aux guichets.

Le rôle du guichetier à l'avenir

Aujourd'hui, nous ne voyons le guichetier dans les gares que comme quelqu'un qui doit vendre des billets, mais ce n'est qu'une partie de son travail. Le rôle du guichetier doit être reconsidéré maintenant que le nombre de billets papier vendus est en baisse.

La numérisation est une bonne chose, mais elle ne doit pas servir d'excuse pour réduire les services prestés et supprimer des emplois. La numérisation doit être au service des voyageurs, sous peine de creuser la fracture numérique.

Les guichetiers ont un rôle important à jouer dans notre société. Ils vendent des billets à ceux qui ne peuvent ou ne veulent pas utiliser un distributeur automatique ou un smartphone et contribuent ainsi à une société inclusive. Ce rôle social peut également se manifester à l'avenir, notamment dans l'aide apportée aux personnes handicapées. En effet, même si les trains, les gares et les arrêts sont facilement accessibles, une assistance sera toujours nécessaire pour certaines personnes. Aujourd'hui encore, les temps de réservation sont beaucoup trop longs pour les personnes handicapées qui veulent utiliser nos transports en commun; tant que ces personnes ne pourront pas prendre le train de manière autonome, le guichetier pourra prêter son concours pour les aider à embarquer et débarquer.

On peut également faire appel aux guichetiers pour fournir des informations. Les gares sont souvent un lieu

tendans dat 's avonds en in het weekend stationsloketten sneller gesloten werden en er geen personeel meer aanwezig was, wegens besparingen. Als je als passagier alleen in een donker station moet wachten, dan geeft dat niet meteen een veilig gevoel. De aanwezigheid van een of meer loketbedienden in een station verhoogt het veiligheidsgevoel van de reizigers, waardoor er meer mensen gebruik zullen maken van het openbaar vervoer, de trein in het bijzonder.

Loketbediendes zijn dan ook een aanspreekpunt voor wie zich door derden bedreigd voelt. Zij kunnen de reiziger geruststellen door hun aanwezigheid en eventueel contact opnemen met agenten van Securail, de spoorwegpolitie of de lokale politiediensten.

Wij mogen concluderen dat veiligheidscamera's in en rond de stations het onveiligheidsgevoel van de reizigers niet in positieve zin beïnvloeden. Menselijke aanwezigheid van een loketbediende daarentegen heeft wel een positieve invloed op het veiligheidsgevoel.

De rol van de loketbediende in de toekomst

Vandaag zien wij de loketbediende in de treinstations enkel als iemand die tickets moet verkopen, maar dat is slechts een deel van zijn takenpakket. De rol van de loketbediendes moet herbekeken worden nu er effectief minder papieren tickets worden verkocht.

Digitalisering is een goede zaak, maar mag geen excuus zijn om de dienstverlening af te bouwen en banen te schrappen. De digitalisering moet ten dienste staan van de treinreizigers; anders vergroot de digitale kloof.

Loketbedienden hebben een belangrijke rol te spelen in onze samenleving. Zij verkopen tickets aan wie niet met een automaat of smartphone kan of wenst te werken en werken zo mee aan een inclusieve samenleving. Die maatschappelijke rol kan zich ook in de toekomst manifesteren, in het bijzonder in de bijstand aan personen met een beperking. Want zelfs met goed toegankelijke treinen, stations en haltes zal assistentie voor sommige personen nodig blijven. Vandaag zijn er nog steeds veel te lange reservatietijden voor personen met een beperking die gebruik willen maken van ons openbaar vervoer; zo lang ook die personen niet zelfstandig de trein kunnen nemen, kan de loketbediende worden ingeschakeld om hen te helpen om op en af te stappen.

Loketbedienden kunnen ook worden ingeschakeld als leveranciers van informatie. Treinstations zijn vaak

de rassemblement de touristes d'un jour. Le guichet de la gare pourrait ainsi jouer le rôle de point d'information touristique, les guichetiers constituant le point de contact humain.

Les guichets des gares peuvent également être transformés en points d'information pour toutes les formes de mobilité douce (trains, bus, voitures et vélos partagés, etc.). Ce n'est qu'en investissant dans de bons services de transport en commun que nous convaincrions les gens de renoncer à la voiture. Faute de bons services de transport en commun, nous ne pourrions jamais atteindre l'objectif climatique et nous perdrons la lutte contre le changement climatique.

Législation antidiscrimination

Loi fédérale

La loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination interdit toute discrimination directe ou indirecte fondée, notamment, sur un handicap ou sur l'état de santé. Étant donné que tout handicap peut devenir plus problématique lorsque l'environnement n'y est pas adapté, il convient parfois de prendre des mesures pour éliminer les obstacles qui empêchent les personnes handicapées d'utiliser un service. Selon la loi, refuser des aménagements raisonnables pour les personnes handicapées est discriminatoire. Or, l'assistance nécessaire par un agent présent au guichet de la gare constitue un "aménagement raisonnable". Dans la mesure du possible, tout aménagement raisonnable doit être efficace, permettre une participation égale, viser une participation autonome et assurer la sécurité.

Règlement européen

Il convient que les services ferroviaires profitent aux citoyens en général. Par conséquent, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, du fait d'un handicap, de l'âge ou de tout autre facteur, devraient accéder aux transports ferroviaires dans des conditions comparables à celles dont bénéficient les autres citoyens.

Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont le même droit que tous les autres citoyens à la libre circulation, à la liberté de choix et à la non-discrimination. Il y a lieu de veiller en particulier à ce que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite reçoivent des informations sur l'accessibilité des services ferroviaires, les conditions d'accès au matériel roulant et les équipements à bord. Afin de communiquer le mieux possible les informations concernant les retards aux personnes souffrant de handicaps sensoriels, il

een verzamelplaats van dagjestoeristen. Het stationsloket zou zo de rol als informatiepunt voor toeristische informatie kunnen spelen, met de loketbedienden als menselijk aanspreekpunt.

Stationsloketten kunnen ook worden omgevormd tot informatiepunten voor alle vormen van zachte mobiliteit (treinen, bussen, deelauto's en -fietsen, ...). Enkel door te investeren in goede dienstverlening bij het openbaar vervoer, halen we personen uit de auto. Zonder die goede dienstverlening bij ons openbaar vervoer kunnen wij de klimaatdoelstelling nooit halen en verliezen wij de strijd tegen klimaatverandering.

Antidiscriminatiewetgeving

Federale wet

De wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie verbiedt directe of indirecte discriminatie gebaseerd op met name een handicap en de gezondheidstoestand. Omdat een handicap meer problematisch kan worden als gevolg van een onaangepaste omgeving, moet in bepaalde situaties actie worden ondernomen om die belemmeringen weg te nemen die een persoon met een handicap verhinderen om van een dienst gebruik te maken. De wet bepaalt dat het weigeren van redelijke aanpassingen voor personen met een handicap discriminerend is. De noodzakelijke assistentie via een bemand stationsloket is met andere woorden een "redelijke aanpassing". Redelijke aanpassingen moeten zoveel mogelijk doeltreffend zijn, evenwaardige participatie mogelijk maken, zelfstandige participatie beogen en de veiligheid waarborgen.

Europese Verordening

Spoordiensten moeten ten goede komen van de burgers in het algemeen. Bijgevolg moeten personen met een handicap of met beperkte mobiliteit, ongeacht of zij veroorzaakt wordt door een functiebeperking, de leeftijd of een andere factor, mogelijkheden krijgen om gebruik te maken van het reizen per spoor op een manier die vergelijkbaar is met die van andere burgers.

Personen met een beperking en personen met een beperkte mobiliteit hebben hetzelfde recht als alle andere burgers op vrij verkeer, keuzevrijheid en non-discriminatie. Zo moet bijzondere aandacht worden besteed aan het verstrekken van informatie aan personen met een handicap en aan personen met een beperkte mobiliteit over de toegankelijkheid van spoordiensten, de voorwaarden betreffende de toegang tot het rollend materieel en de faciliteiten aan boord. Om reizigers met zintuiglijke beperkingen zo goed mogelijk over vertragingen in te

convient de recourir le cas échéant à des systèmes audio et visuels, comme le prévoit le règlement européen n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.²

Convention des Nations Unies

La Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées adoptée le 13 décembre 2006³ a entraîné un changement de paradigme dans la façon d'appréhender le handicap. Le handicap est identifié non plus à partir d'un modèle médical, mais bien d'un modèle social. Le problème n'est pas le handicap en soi, mais bien l'inadéquation de la société aux besoins des personnes handicapées qui les empêche d'exercer leurs droits fondamentaux. En ratifiant cette convention, les parties se sont engagées à éliminer les obstacles entravant les personnes handicapées et à empêcher la création de nouveaux obstacles. La convention précitée est en vigueur en Belgique depuis le 1^{er} août 2009.

Le principe "rien sur nous, sans nous" est le fil conducteur de la convention précitée des Nations Unies. La participation des personnes handicapées et des associations qui les représentent est nécessaire pour parvenir à une mise en œuvre efficace des dispositions de ladite convention.

lichten, dienen, voor zover passend, visuele en auditieve systemen te worden gebruikt, zoals wordt aangegeven in de Europese verordening nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer.²

VN-verdrag

Op 13 december 2006 werd het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de Rechten van Personen met een Handicap aangenomen.³ Het verdrag betekende een paradigmashift in het denken over handicaps. Een handicap wordt niet langer vanuit het medische model bekeken: er wordt overgegaan naar een sociaal model. Niet de handicap op zichzelf vormt het probleem, wel de onaangepastheid van de samenleving aan de noden van personen met een handicap, waardoor zij hun grondrechten niet kunnen doen gelden. Door het Verdrag te ratificeren, verbinden de verdragspartijen zich ertoe de bestaande belemmeringen voor personen met een handicap uit de weg te ruimen en nieuwe te voorkomen. Het Verdrag is in België van kracht sinds 1 augustus 2009.

Het principe "niets over ons, zonder ons" loopt als een rode draad door het VN-Verdrag. De participatie van de personen met een handicap zelf en van de verenigingen die hen vertegenwoordigen, is noodzakelijk om tot een doeltreffende toepassing van de bepalingen van het Verdrag te komen.

Maria VINDEVOGHEL (PVDA-PTB)
Roberto D'AMICO (PVDA-PTB)
Nabil BOUKILI (PVDA-PTB)
Gaby COLEBUNDERS (PVDA-PTB)
Raoul HEDEBOUW (PVDA-PTB)

² <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:315:0014:0041:fr:PDF>.

³ <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-f.pdf>.

² <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:315:0014:0041:NL:PDF>.

³ <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>.

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

considérant que:

A. la SNCB a annoncé la fermeture définitive des guichets de quarante-quatre gares ferroviaires;

B. la SNCB a l'intention de limiter les heures d'ouverture des guichets de trente-sept gares ferroviaires;

C. le dernier contrat de gestion conclu entre l'État et la SNCB en 2008 devait s'appliquer jusqu'en 2012;

D. l'avis n° 2021/2 du Conseil supérieur national des personnes handicapées préconise l'accessibilité de la vente de titres de transport;

E. la législation belge contre la discrimination prévoit que le fait de refuser des aménagements raisonnables aux personnes handicapées est discriminatoire;

F. le règlement européen n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires dispose qu'il y a lieu de veiller à ce que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite reçoivent des informations sur l'accessibilité des services ferroviaires, les conditions d'accès au matériel roulant et les équipements à bord;

G. la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées prévoit que les parties contractantes, dont la Belgique, s'engagent à éliminer les obstacles entravant les personnes handicapées et à prévenir la création de nouveaux obstacles,

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. d'instaurer, dans le prochain contrat de gestion du service public devant être conclu entre l'État et la SNCB, un moratoire sur la fermeture des guichets de gare avec préposé;

2. de rouvrir à temps plein les guichets suivants qui ont déjà été fermés: Ans, Bertrix, Beveren-Waas, Binche, Châtelet, De Pinte, Dixmude, Gouvy, Harelbeke, Heide, Heist, Jambes, Jette, Jurbise, Kontich-Lint, Lede, Lesse, Leuze, Liedekerke, Luttre, Marbehan, Marchienne-au-Pont, Mariembourg, Malines-Nekkerspoel, Menin, Ninove, Opwijk, Péruwelz, Poperinge, Rixensart,

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

overwegende dat:

A. de NMBS in 44 treinstations de loketten definitief sluit;

B. de NMBS in 37 treinstations de openingsuren van de loketten beperkt;

C. de laatste beheersovereenkomst tussen de Staat en de NMBS in 2008 werd ondertekend, met een beoogde gelding tot 2012;

D. advies nr. 2021/2 van de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap een toegankelijke ticketverkoop vooropstelt;

E. de Belgische antidiscriminatiewetgeving bepaalt dat het weigeren van redelijke aanpassingen voor personen met een handicap discriminerend is;

F. Europese verordening nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer stelt dat er bijzondere aandacht moet worden besteed aan het verstrekken van informatie aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit over de toegankelijkheid van spoordiensten, de voorwaarden betreffende de toegang tot het rollend materieel en de faciliteiten aan boord;

G. het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de Rechten van Personen met een Handicap stelt dat de verdragspartijen, waaronder België, zich ertoe hebben geëngageerd de bestaande belemmeringen voor personen met een handicap uit de weg te ruimen en nieuwe belemmeringen te voorkomen,

VERZOEKT DE FEDERALE REGERING OM:

1. in de volgende beheersovereenkomst met betrekking tot de openbare dienst tussen de staat en de NMBS een moratorium in te stellen op het sluiten van bemande stationsloketten;

2. de volgende loketten, indien zij reeds gesloten zijn, opnieuw voltijds te openen: Ans, Bertrix, Beveren-Waas, Binche, Châtelet, De Pinte, Diksmuide, Gouvy, Harelbeke, Heide, Heist, Jambes, Jette, Jurbeke, Kontich-Lint, Lede, Lesse, Leuze, Liedekerke, Luttre, Marbehan, Marchienne-au-Pont, Mariembourg, Mechelen-Nekkerspoel, Menen, Ninove, Opwijk, Péruwelz, Poperinge, Rixensart,

Rochefort-Jemelle, Renaix, Saint-Ghislain, Silly, Rhode-Saint-Genèse, La Hulpe, Ternat, Tielt, Torhout, Furnes, Virton, Waterloo, Wavre et Zaventem;

3. d'imposer, dans le prochain contrat de gestion du service public devant être conclu entre l'État et la SNCB, un moratoire sur la réduction des heures et des jours d'ouverture des guichets de gare avec préposé;

4. de conférer au personnel des guichets de la SNCB, en concertation avec les syndicats et les organisations de voyageurs, un nouveau rôle actif orienté vers le service et la société;

5. de poursuivre la numérisation sans fermer de guichets, ni réduire leurs heures d'ouverture;

6. de prévoir les moyens nécessaires à cet effet.

5 octobre 2021

Rochefort-Jemelle, Ronse, Saint-Ghislain, Silly, Sint-Genesius-Rode, Terhulpen, Ternat, Tielt, Torhout, Veurne, Virton, Waterloo, Waver en Zaventem;

3. in de volgende beheersovereenkomst met betrekking tot de openbare dienst tussen de staat en de NMBS een moratorium in te stellen op het afbouwen van de openingstijden en openingsdagen van de bemande stationsloketten;

4. in samenspraak met de vakbonden en de reizigersorganisaties een nieuwe, actieve, dienstverlenende en sociale rol te geven aan de loketbedienden van de NMBS;

5. in te zetten op verdere digitalisering zonder loketten te sluiten of de openingsuren ervan af te bouwen;

6. daarvoor in de nodige middelen te voorzien.

5 oktober 2021

Maria VINDEVOGHEL (PVDA-PTB)
Roberto D'AMICO (PVDA-PTB)
Nabil BOUKILI (PVDA-PTB)
Gaby COLEBUNDERS (PVDA-PTB)
Raoul HEDEBOUW (PVDA-PTB)