

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

14 décembre 2021

PROPOSITION DE RÉOLUTION
relative à l'accueil dans les gares ferroviaires

AMENDEMENTS

Voir:

Doc 55 **2248/ (2021/2022):**

001: Proposition de résolution de Mme Vindevoghel et consorts.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

14 december 2021

VOORSTEL VAN RESOLUTIE
betreffende het onthaal in de treinstations

AMENDEMENTEN

Zie:

Doc 55 **2248/ (2021/2022):**

001: Voorstel van resolutie van mevrouw Vindevoghel c.s.

05914

N° 1 DE MME ROHONYI ET DE M. DE SMET

Demande 1

Remplacer la demande 1 par ce qui suit:

“1. 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, Rochefort-Jemelle, Renaix, Saint-Ghislain, Silly, RhodeSaint-Genèse, La Hulpe, Ternat, Tielt, Torhout, Furnes, Virton, Waterloo, Wavre et Zaventem;”

Sophie ROHONYI (DéFI)
François DE SMET (DéFI)

Nr. 1 VAN MEVROUW ROHONYI EN DE HEER DE SMET

Verzoek 1

Dit verzoek vervangen als volgt:

“1. de volgende, reeds gesloten loketten opnieuw voltijds te doen 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, Ronse, Saint-Ghislain, Opzullik, Sint-Genesius-Rode, Terhulpen, Ternat, Tielt, Torhout, Veurne, Virton, Waterloo, Waver en Zaventem;”

N° 2 DE MME ROHONYI ET DE M. DE SMET

Demande 2

Remplacer les demandes 2 et 3 par les demandes rédigées comme suit:

“2. de charger la SNCB de mener, en dehors d’un contexte de télétravail obligatoire et de cours en distanciel ou en hybride distanciel/présentiel inhérent à la crise sanitaire existante depuis mars 2020, une étude sur l’utilité de la fermeture de ces guichets de gare;

3. de demander à la SNCB de fournir tous les éléments factuels et statistiques (fréquentation des guichets pour demandes de renseignements, ratio entre le nombre de titres de transport obtenus au guichet ou par automates, ...) sur lesquels elle fonde sa décision de fermeture des guichets de gare concernés;

4. d’intégrer, dans le contrat de gestion qui entrerait en vigueur en décembre 2022, l’obligation d’assurer une présence humaine et un accueil de qualité en gare, ainsi qu’un guichet d’information et de vente accessible à tous les usagers et d’y affecter le personnel formé à cet effet;”

JUSTIFICATION

Étant donné que la fermeture des guichets de gare et la réduction des heures et des jours d’ouverture des guichets de gare avec préposés sont malheureusement devenues définitives ce 1^{er} décembre 2021, il n’est plus possible d’obtenir de moratoire sur celles-ci.

Il est en revanche toujours d’actualité de solliciter de la part de la SNCB la plus grande transparence relative à cette décision, en lui demandant:

— de mener une nouvelle étude, en dehors de la crise sanitaire ayant créé un télétravail obligatoire de masse et une suspension des cours à grande échelle, sur l’utilité d’une fermeture de nouveaux guichets de gare;

Nr. 2 VAN MEVROUW ROHONYI EN DE HEER DE SMET

Verzoek 2

De verzoeken 2 en 3 vervangen door de nieuwe verzoeken 2, 3 en 4, luidende:

“2. de NMBS te gelasten naar het nut van de sluiting van die stationsloketten een onderzoek te voeren, dat echter geen periode mag betreffen tijdens dewelke een verplichting tot al dan niet gedeeltelijk telewerk of afstandsonderwijs geldt wegens de sinds maart 2020 woedende gezondheidscrisis;

3. de NMBS te verzoeken alle feitelijke en statistische gegevens voor te leggen waarop de spoorwegmaatschappij zich heeft gebaseerd om de betrokken stationsloketten te sluiten (gebruik van de loketten voor het vragen van inlichtingen, verhouding tussen het aantal aan het loket en via automaten aangekochte vervoerbewijzen enzovoort);

4. in de beheersovereenkomst die in december 2022 van kracht zou worden, de verplichting op te nemen om in elk station te zorgen voor menselijke aanwezigheid en een kwaliteitsvol onthaal, alsook aldaar te voorzien in een voor alle gebruikers toegankelijk loket voor informatie en voor de verkoop van vervoerbewijzen, bemand met daartoe opgeleid personeel;”

VERANTWOORDING

Aangezien de sluiting van de stationsloketten en de afbouw van het aantal openingsdagen en –uren van de bemande stationsloketten op 1 december 2021 helaas realiteit is geworden, is het niet langer mogelijk een moratorium op deze maatregelen te verkrijgen.

Het blijft daarentegen relevant de NMBS te verzoeken blijf te geven van meer transparantie en het volgende te doen:

— een nieuw onderzoek te voeren naar het nut van de sluiting van alweer andere stationsloketten, los van de gezondheidscrisis die heeft geleid tot massaal telewerken en een grootschalige schorsing van de lessen;

— de fournir tous les éléments factuels sur lesquels elle fonde sa décision de fermeture des guichets de gare concernés;

— d'intégrer, dans le contrat de gestion qui entrerait en vigueur en décembre 2022, l'obligation d'assurer une présence humaine et un accueil de qualité en gare, ainsi qu'un guichet d'information et de vente accessible à tous les usagers et d'y affecter le personnel formé à cet effet.

Sophie ROHONYI (DéFI)
François DE SMET (DéFI)

— alle feitelijke elementen aan te reiken waarop de NMBS zich heeft gebaseerd om de betrokken stationsloketten te sluiten;

— in de beheersovereenkomst die in december 2022 van kracht zou worden, de verplichting op te nemen om in elk station te zorgen voor menselijke aanwezigheid en een kwaliteitsvol onthaal, alsook aldaar te voorzien in een voor alle gebruikers toegankelijk loket voor informatie en voor de verkoop van vervoerbewijzen, bemand met daartoe opgeleid personeel.

N° 3 DE MME ROHONYI ET DE M. DE SMETDemande 6/1 (*nouvelle*)**Insérer une demande 6/1 rédigée comme suit:**

“6/1. d’évaluer l’efficacité des mesures d’accompagnement destinées à compenser la fermeture des guichets de gare et la réduction des heures et jours d’ouverture, notamment pour les personnes en situation de fracture numérique, au regard du service public que les usagers sont en droit d’attendre de la SNCB;”

JUSTIFICATION

Compte tenu du fait que les mesures “compensatoires” mobilisées par le ministre de la Mobilité sont déjà contestées par les navetteurs, il convient de les évaluer.

Sophie ROHONYI (DéFI)
François DE SMET (DéFI)

Nr. 3 VAN MEVROUW ROHONYI EN DE HEER DE SMETVerzoek 6/1 (*nieuw*)**Een verzoek 6/1 invoegen, luidende:**

“6/1. de flankerende maatregelen bedoeld om de sluiting van de stationsloketten en de afbouw van de openingstijden en –dagen te compenseren, op hun doeltreffendheid te toetsen, met name voor de digitaal kwetsbaren, ten aanzien van de openbare dienst die de gebruikers terecht van de NMBS mogen verwachten;”

VERANTWOORDING

Daar de door de minister van Mobiliteit ingevoerde “compenserende” maatregelen reeds door de pendelaars worden betwist, moeten ze worden geëvalueerd.

N° 4 DE MME ROHONYI ET DE M. DE SMET

Demande 6/2 (*nouvelle*)**Insérer une demande 6/2 rédigée comme suit:**

“6/2. de consacrer le budget conséquent réalisé à partir des économies d’échelle résultant de la fermeture de ces guichets à la concrétisation d’une offre ferroviaire beaucoup plus attractive, en particulier en vue d’offrir des gares plus humaines et des trains plus ponctuels.”

JUSTIFICATION

À partir du moment où la décision de fermeture de guichets de gare repose principalement sur un argument budgétaire, à savoir un calcul selon lequel ces guichets ne seraient plus suffisamment rentables, le gouvernement doit au minimum s’engager à ce que les économies qui en découleraient ne se fassent pas au détriment des navetteurs, mais au contraire, au bénéfice d’une offre ferroviaire plus attractive.

Sophie ROHONYI (DéFI)
François DE SMET (DéFI)

Nr. 4 VAN MEVROUW ROHONYI EN DE HEER DE SMET

Verzoek 6/2 (*nieuw*)**Een verzoek 6/2 invoegen, luidende:**

“6/2. het aanzienlijke budget verkregen dankzij de schaalvoordelen die uit de sluiting van die loketten voortvloeien, aan te wenden om een veel aantrekkelijker spooraanbod tot stand te brengen, inzonderheid met het oog op stations met meer menselijke aanwezigheid en stiptere treinen.”

VERANTWOORDING

Daar de beslissing om de stationsloketten te sluiten voornamelijk uit budgettaire overwegingen wordt genomen – uit een berekening zou zijn gebleken dat die loketten niet meer voldoende rendabel zouden zijn –, moet de regering er op zijn minst voor zorgen dat die besparingen niet ten koste gaan van de pendelaars, maar dat ze integendeel leiden tot een aantrekkelijker spooraanbod.

N° 5 DE MM. TROOSTERS ET DE SPIEGELEER ET MME DEWULF

Demande 3

Remplacer cette demande par ce qui suit:

“3. d’instaurer, 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 et d’annuler ou de ne pas exécuter la décision de limiter les heures d’ouverture des guichets dans les gares suivantes: Andenne, Ath, Braine-l’Alleud, Braine-le-Comte, Ciney, Dinant, Huy, Liège-Saint-Lambert, Marloie, Nivelles, Soignies, Spa, Visé, Waremme, Welkenraedt, Blankenberge, Denderleeuw, Diest, La Panne, Eeklo, Geraardsbergen, Ypres, Audenarde, Saint-Trond, Waregem, Zottegem, Aalter, Essen, Geel, Genk, Izegem, Kapellen, Landen, Neerpelt, Puurs, Tongres et Torhout;”

JUSTIFICATION

Les auteurs de la proposition de résolution soulignent l’importance du service rendu à la clientèle par le biais des guichets dans les gares. À la lumière de cette déclaration, il ne nous semble pas logique de s’opposer uniquement à la fermeture des guichets. La décision de limiter (encore davantage) les heures d’ouverture dans 37 autres gares devrait également être annulée.

Nr. 5 VAN DE HEREN TROOSTERS, DE SPIEGELEER EN MEVROUW DEWULF

Verzoek 3

Dit verzoek vervangen als volgt:

“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 be-mande stationsloketten, en de beperking van de open-ningsuren van de loketten in de stations van Andenne, Ath, Braine-l’Alleud, Braine-le-Comte, Ciney, Dinant, Huy, Liège-Saint-Lambert, Marloie, Nivelles, Soignies, Spa, Visé, Waremme, Welkenraedt, Blankenberge, Denderleeuw, Diest, De Panne, Eeklo, Geraardsbergen, Ieper, Oudenaarde, Sint-Truiden, Waregem, Zottegem, Aalter, Essen, Geel, Genk, Izegem, Kapellen, Landen, Neerpelt, Puurs, Tongeren en Torhout ongedaan te maken of niet uit te voeren;”

VERANTWOORDING

De indieners van dit voorstel van resolutie wijzen op het belang van de dienstverlening aan de loketten in de stations. In het licht van die bewering is het niet logisch enkel te reageren tegen de sluiting van loketten, maar dient ook de (verdere) beperking van de openingsuren in 37 andere stations ongedaan te worden gemaakt.

Frank TROOSTERS (VB)
Pieter DE SPIEGELEER (VB)
Nathalie DEWULF (VB)