

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

31 januari 2025

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**betreffende het behouden en
heropenen van stationsloketten**

(ingediend door mevrouw Farah Jacquet c.s.)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

31 janvier 2025

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**visant le maintien et
le déploiement des guichets de gare**

(déposée par Mme Farah Jacquet et consorts)

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
PS	: Parti Socialiste
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Les Engagés	: Les Engagés
Vooruit	: Vooruit
cd&v	: Christen-Democratisch en Vlaams
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant

Afkorting bij de nummering van de publicaties:		Abréviations dans la numérotation des publications:	
DOC 56 0000/000	Parlementair document van de 56 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 56 0000/000	Document de la 56 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi
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 vertaalde beknopt verslag van de toezpraken (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)

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

1. Vaststellingen betreffende de geleidelijke sluiting van stationsloketten sinds 2007

In 2007 had de NMBS nog 208 loketten. In 2018 was dat aantal op een totaal van 551 stations gedaald tot 135; drie jaar later waren het er nog maar 91. In 2024 volgde een drastische inperking van de openingsuren van de resterende loketten, met als gevolg dat bepaalde loketten voortaan het hele weekend lang gesloten blijven.

Nochtans is het aantal binnenlandse reizigers gedurende al die jaren sterk gestegen, van 196,6 miljoen reizigers in 2007 naar 244 miljoen in 2023.

De laatste grote sluitingsgolf dateert van 2021. In dat jaar besliste de NMBS om 44 loketten te sluiten en de openingsuren in 37 andere stations te beperken. Dat heeft geleid tot veel protest, vooral van vakbonden, reizigersverenigingen en verenigingen van mensen met een handicap. Zij konden in het Federaal Parlement rekenen op de steun van de PVDA-PTB. Dat heeft er wellicht toe geleid dat er in de jaren daarna niet nog meer loketten werden gesloten. Desondanks blijft de NMBS beknipt op haar loketaanbod, aangezien de openingsuren in 2024 andermaal werden ingeperkt in 54 stations (ditmaal evenwel zonder een volledige sluiting).

Hebben loketten met personeel dat ten dienste staat van de reizigers nog wel een toekomst bij de NMBS? Alles lijkt erop te wijzen dat de NMBS zich wil ontdoen van haar netwerk van loketten en van het bijbehorend personeel. In het kader van het beheerscontract dat eind 2022 werd ondertekend, heeft de NMBS de stations in drie categorieën opgedeeld: *Large* (> 65.000 reizigers/week), *Medium* (10 tot 65.000 reizigers/week), *Small* (< 10.000 reizigers/week). Elk station heeft een aantal gewaarborgde diensten. Het recente beleid van de NMBS doet vermoeden dat de doelstelling er op termijn in bestaat, al zal men dat niet toegeven, om alleen nog in de stations van de categorie "*Large*" loketten met een menselijke aanwezigheid open te houden, met andere woorden in een twintigtal stations (of zelfs minder), zoals bijvoorbeeld ook in Nederland het geval is.

Het argument dat het spoorwegbedrijf inroept om loketten te sluiten is telkens weer hetzelfde: door de digitalisering kopen de reizigers almaar vaker hun treintickets

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

1. Constats relatifs à la suppression progressive des guichets de gare depuis 2007

En 2007, la SNCB comptait 208 guichets accessibles. En 2018, sur un total de 551 gares, ce nombre est passé à 135, pour ensuite diminuer à 91 guichets trois ans plus tard. En 2024, une réduction drastique des plages horaires d'ouverture des guichets restants a eu lieu, entraînant notamment la fermeture totale de certains guichets durant le week-end.

Pourtant, 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 244 millions en 2023.

La dernière grande vague de fermeture de guichets date de 2021. La SNCB décide alors de fermer 44 guichets et de réduire les heures d'ouverture dans 37 autres gares. Une forte contestation est née à ce moment-là: en particulier du fait des syndicats et des associations de voyageurs et de personnes handicapées, ces entités étant soutenues par le PVDA-PTB au Parlement fédéral. C'est sans doute ce qui a évité de nouvelles fermetures complètes au cours des années suivantes. Mais la SNCB continue malgré tout de détricoter son offre de guichets puisque les plages horaires d'ouverture ont encore été réduites en 2024 dans 54 gares (sans fermeture totale cette fois).

Les guichets proposant du personnel au service des voyageurs ont-ils encore un avenir à la SNCB? Tout semble indiquer que la SNCB souhaite se débarrasser de son réseau et de son personnel de guichets. Dans le cadre du contrat de gestion signé fin 2022, la SNCB a classé les gares en 3 catégories: *Large* (> 65.000 voyageurs/semaine), *Medium* (10 à 65.000 voyageurs/semaine), *Small* (< 10.000 voyageurs/semaine). À chaque gare correspond un certain nombre de services garantis. La politique récente de la SNCB porte à croire que son objectif (non avoué) est, à terme, de ne conserver des guichets garantissant une présence humaine que dans les gares "*Large*" uniquement, soit dans une vingtaine de gares (voire moins), à l'instar de ce qui se fait aux Pays-Bas par exemple.

L'argument invoqué par l'entreprise ferroviaire pour supprimer des guichets est toujours le même: en raison de la digitalisation, les usagers achètent de plus en plus

via een automaat, de apps of via de website, waardoor de loketten minder vaak worden bezocht.

Dat kan op het eerste gezicht logisch lijken. In die redenering worden echter drie aspecten over het hoofd gezien.

Ten eerste duwt de NMBS de reizigers naar digitale middelen om treintickets te kopen, waardoor personeel wordt geschraapt en er eindeloze rijen ontstaan aan de loketten, waarvan ook nog eens de openingsuren worden beperkt. Verminderingsstarieven en promoties zijn alleen via de apps verkrijgbaar, de voordelige diensten aan de loketten werden afgeschaft¹ enzovoort. Dat alles leidt ertoe dat almaar minder reizigers gebruikmaken van de loketten, wat dan weer als voorwendsel dient om ze af te schaffen. Wat een hypocrisie!

Ten tweede hebben heel wat reizigers om diverse redenen een loket nodig om een treinticket te kopen. Het gaat om analfabeten (10 % van de Belgische bevolking), mensen met een handicap, toeristen, nieuwe gebruikers die niet vertrouwd zijn met de digitale middelen enzovoort.

Ten derde dienen de loketten niet alleen om treintickets te verkopen. Het loketpersoneel levert tal van diensten (informatie, verloren voorwerpen, de weg wijzen enzovoort) en vergroot door zijn aanwezigheid de veiligheid in de stations. Bovendien is er geen reden dat de opdrachten van het loketpersoneel niet zouden kunnen worden uitgebreid, in overleg met de vakbonden.

De PVDA-PTB is van oordeel dat de NMBS alles in het werk moet stellen om het reizen per trein te vergemakkelijken. Ze moet ervoor zorgen dat de spoorwegdiensten onder de best mogelijke omstandigheden kunnen worden geëxploiteerd op het gebied van veiligheid, toegankelijkheid, comfort en stiptheid. De NMBS moet ook voortdurend streven naar een betere kwaliteit van het onthaal in de stations, van het spoorvervoer en van de organisatie van de aansluitingen met andere openbare vervoermiddelen. Loketten sluiten is duidelijk geen stap in die richting.

¹ Voorbeeld: de combitickets (trein + toegang tot toeristische attracties). Tot voor kort konden dergelijke voordelige formules aan de loketten worden gekocht, wat een echte meerwaarde was voor zowel de reizigers als de loketten. Dat is sinds 2020 niet langer mogelijk.

souvent leurs billets via un automate, les applications ou via le site Internet, ce qui produit une baisse de la fréquentation des guichets.

Cela peut sembler logique *prima facie*. Toutefois, c'est oublier trois éléments:

Premièrement, la SNCB pousse ses usagers à utiliser les moyens digitaux pour acheter des billets, ce qui crée une suppression de personnel provoquant des files interminables aux guichets, mais également des horaires d'ouverture réduits, des tarifs préférentiels et promotions uniquement disponibles via les applications et des services avantageux aux guichets désormais supprimés¹... Tout cela diminue le nombre d'usagers utilisant les guichets et sert d'argument pour les supprimer... puisque moins d'usagers les utilisent. Quelle hypocrisie!

Deuxièmement, pour des raisons diverses, toute une série d'usagers ont besoin d'un guichet pour acheter les billets de train. Ces usagers sont les personnes illettrées (10 % de la population belge), les personnes handicapées, les touristes, les nouveaux usagers ne connaissant pas les moyens digitaux, etc.

Troisièmement, les guichets ne servent pas qu'à vendre des billets. Le personnel affecté aux guichets fournit un nombre incalculable de services (informations, objets perdus, orientation, ...) et renforce la sécurité de tous dans les gares par sa présence. De plus, rien n'indique que les missions du personnel de guichet ne pourraient pas être étendues, en concertation avec les organisations syndicales.

Pour le PVDA-PTB, la SNCB doit tout mettre en œuvre pour faciliter les conditions de déplacement en train. Elle doit veiller à ce que les services ferroviaires puissent être exploités dans les meilleures conditions possibles au regard de la sécurité, de l'accessibilité, du confort et de la ponctualité. La SNCB doit également veiller à améliorer en permanence la qualité de l'accueil dans les gares, la qualité du transport ferroviaire et l'organisation des correspondances se combinant avec les autres moyens de transports en commun. La fermeture des guichets ne va évidemment pas dans ce sens.

¹ Nous pensons par exemple aux tickets combinés (trains+entrées à des attractions touristiques). Jusqu'il y a peu, les guichets pouvaient vendre ces formules avantageuses, ce qui représentait une véritable plus-value pour les usagers et pour les guichets. Ce n'est plus possible depuis 2020.

2. Een toekomst voor de loketten

Vandaag zijn de grote stations winkelcentra geworden waar ook treinen halthouden. De NMBS vervelt zo tot een vastgoedonderneming, weg van haar opdracht als openbare dienstverlener.

Het station Antwerpen-Centraal is daar een goed voorbeeld van: de NMBS besliste onlangs om haar loketten te verhuizen van de majestueuze centrale hal naar een ander deel van het station en ze te vervangen door commerciële activiteiten, tot groot ongenoegen van de Nederlandstalige pendelaarsvereniging TreinTramBus, die klaagt over minder toegankelijke loketten en het gebrek aan communicatie².

Is het dan niet denkbaar dat de loketten geen restanten van het verleden zijn, zoals de NMBS lijkt te suggereren, maar net een deel van de transitie naar de mobiliteit van morgen? Toegankelijk voor iedereen, multifunctioneel, efficiënt en modern: zo moet het loket van de toekomst eruitzien.

Volgens de NMBS is een te gering aantal reizigers in een station een reden om de loketten te sluiten. In het station van Jette nemen dagelijks 3500 passagiers de trein, maar volgens de NMBS is dat te weinig om het loket open te houden, waardoor het moest sluiten in 2021. Dat getuigt echter van een kortetermijnvisie, want de ambitie moet net zijn om nieuwe reizigers aan te trekken. Hoe haalt men op korte termijn de kaap van 5000 reizigers per dag in Jette? Door het loket te sluiten of door het open te houden en te moderniseren?

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 samenkomen. Waarom kan men een abonnement voor deelfietsen wel in de supermarkt kopen, maar niet aan een stationsloket?

In plaats van de loketten te sluiten zou de NMBS ze moeten omvormen tot speciaalzaken voor duurzame mobiliteit. De reiziger zou daar dan alle informatie vinden over openbaar vervoer en gedeelde mobiliteit. Tevens kunnen de loketten tal van andere diensten vervullen. Waarom wordt geen partnerschap met bpost overwogen voor de ophaling van bepaalde pakjes? Waarom zou men bij de loketten geen contactpunten opzetten met toeristische basisinformatie?

Er werden al enkele stappen in die richting gezet. Sinds 1 oktober 2024 begeleiden de loketbedienden

² https://www.gva.be/cnt/dmf20240620_94471629

2. Un avenir pour les guichets

Aujourd'hui, les grandes gares sont devenues de véritables centres commerciaux où des trains s'arrêtent. La SNCB est devenue une entreprise immobilière, ce qui l'a éloignée de sa mission de service public.

L'exemple de la gare d'Anvers-Central est à ce titre emblématique: la SNCB a récemment décidé de déplacer ses guichets situés dans le hall central majestueux vers un autre endroit perdu dans la gare, pour remplacer les guichets par des activités commerciales. Au grand dam de l'association de navetteurs néerlandophone TreinTramBus qui dénonce des guichets moins accessibles et le manque de communication².

Et si les guichets n'étaient pas des reliquats du passé, comme le sous-entend la SNCB, 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.

Selon la SNCB, la faible fréquentation d'une gare et des guichets justifierait la fermeture de ces derniers. La gare de Jette accueille quotidiennement 3500 voyageurs, mais la SNCB estime que ce nombre ne suffit pas pour y maintenir un guichet, lequel a donc fermé en 2021. 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 5000 voyageurs quotidiens à la gare de Jette, faut-il fermer son guichet ou bien le maintenir ouvert et le moderniser?

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 en libre-service (VLS) au supermarché, mais pas au guichet d'une gare?

Plutôt que 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 bien davantage, les guichets pourraient également rendre de nombreux 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'information touristique de base?

Certains pas en ce sens ont été faits. Depuis le 1^{er} octobre 2024, les guichetiers accompagnent certains

² https://www.gva.be/cnt/dmf20240620_94471629

een aantal groepen en sommige personen met beperkte mobiliteit. Dergelijke diversificatie van taken mag echter geen voorwendsel zijn om steeds meer te doen met steeds minder, of om werk af te nemen van andere personeelscategorieën, maar moet eerder een middel zijn om die contactpunten te verrijken en uit te bouwen, teneinde de bevolking de best mogelijke dienstverlening te bieden.

3. 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. Indien men beoogt het openbaar vervoer te promoten als oplossing voor het fileprobleem en als deel van een oplossing voor de klimaatverandering, dan komt het erop aan de drempel tot het gebruik ervan zo laag mogelijk houden.

Bemande loketten zijn in het bijzonder van belang voor onder meer oudere gebruikers, (met name digitale) analfabeten, personen met een handicap, studenten en nieuwe gebruikers, bijvoorbeeld om hen te helpen de trein te nemen. De digitalisering is een goede zaak, maar ze mag niet dienen als voorwendsel om banen te schrappen en mag er niet toe leiden dat de sociale rol van de loketbedienden wordt miskend. Het belangrijkste doel van een openbare dienst is net het aanbieden van een kwaliteitsvolle dienstverlening aan de burgers. Indien de NMBS dienstverlening centraal beoogt te plaatsen, hoort het loket daarin een belangrijke rol te spelen.

Voor personen met een handicap is de mogelijkheid om zich te verplaatsen en het openbaar vervoer te gebruiken een strikte noodzaak voor een gelijkwaardige deelname aan het maatschappelijk leven. Hoe kunnen personen met een handicap immers gaan werken, afspreken met vrienden, cultuur beleven of cursussen volgen als ze bepaalde plaatsen niet kunnen 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 het openbaar vervoer in België. Iedereen moet toegang krijgen tot openbaar vervoer op de meest gebruiksvriendelijke manier. Voor veel treinreizigers is het loket de meest klantvriendelijke manier om een ticket te kopen, een abonnement te verlengen, de goedkoopste reisformule aan te vragen, inlichtingen te vergaren, gemakkelijk contant te betalen enzovoort.

groupes et certaines PMR. Cette diversification des tâches ne doit cependant pas être un prétexte visant à faire toujours plus avec toujours moins, de prendre le travail d'autres catégories de personnel, mais doit plutôt être un moyen d'enrichir et de développer ces points de contact, pour un service public maximum à rendre à la population

3. L'importance d'un guichet proposant une présence humaine

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 au problème de la congestion automobile et comme une partie de la solution dans le cadre de la lutte contre le changement climatique, nous devons faciliter au maximum leur utilisation.

Il est extrêmement important de disposer de guichets avec une présence humaine, entre autres pour les voyageurs plus âgés, les analphabètes (numériques notamment), les personnes handicapées, les étudiants et les nouveaux utilisateurs, en particulier pour les aider à prendre le train. La digitalisation 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 en faveur des personnes handicapées au sein de notre société. En effet, comment aller travailler, se rendre chez des amis, participer à la vie culturelle ou suivre des cours lorsque certains lieux sont inaccessibles pour les personnes handicapées? 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 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.

Digibeten worden dubbel gestraft: zij hebben moeite met het gebruik van een smartphone, als ze er al een hebben, waardoor zij de hoogste tarieven zullen betalen. Unia en Testaankoop hebben die praktijk overigens aan de kaak gesteld. Die organisaties hebben in september 2024 een klacht ingediend tegen dit discriminerend tariefbeleid³. Anderzijds moeten reizigers in sommige stations de sleutel van het toilet vragen aan de loketten. Als de loketten gesloten zijn, is het sanitair dus niet toegankelijk. De beschikbaarheid van toiletten is nochtans een terugkerende verzuchting van treinreizigers, zeker in stedelijk gebied.

Dienstverlening is een essentieel element van het openbaar vervoer in België, in het bijzonder in kleinstedelijke en landelijke gebieden. Andere verkoopkanalen, zoals een website, een applicatie of een automaat, zijn een aanvulling op het aanbod, maar 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 stelt de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap (NHRPH) 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 hierbij niet worden vergeten. Daar moet een ambitieuze planning voor worden opgesteld en uitgevoerd.”⁴

4. De aanwezigheid van loketpersoneel draagt bij tot de veiligheid

Voor een op de drie vrouwen is de vrees voor ongewenst gedrag van medepassagiers een reden om het openbaar vervoer niet te nemen⁵. Dat is ook bij een op de vijf mannen het geval, zoals blijkt uit een enquête van de FOD Mobiliteit en Vervoer. In zijn 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

Les personnes analphabètes du point de vue numérique sont doublement pénalisées. Elles éprouvent des difficultés à utiliser un smartphone – pour autant qu’elles en aient un – et doivent payer les tarifs les plus élevés. Unia et Test Achats ont d’ailleurs dénoncé cette pratique. Ces organisations ont déposé plainte en septembre 2024 contre cette politique tarifaire discriminatoire³. D’autre part, 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 et le personnel.

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 (CSNPH) 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.”⁴

4. La présence de personnel de 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 commun⁵. 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. Quant à Kris Peeters, expert indépendant en mobilité, la réduction

³ <https://www.unia.be/nl/actua/testaankoop-en-unia-dagen-nmbs-voor-rechter?lang=nl>

⁴ <https://ph.belgium.be/nl/adviezen/advies-2021-02.html>

⁵ <https://www.demorgen.be/nieuws/een-op-de-drie-vrouwen-mijdt-trein-en-bus-uit-angst-voor-medepassagiers~bd89ab6d/>

³ <https://www.unia.be/fr/actua/testachats-et-unia-attaquent-la-scnb-en-justice-pour-sa-politique-tarifaire-discriminatoire>

⁴ <https://ph.belgium.be/fr/avis/avis-2021-02.html>

⁵ <https://www.demorgen.be/nieuws/een-op-de-drie-vrouwen-mijdt-trein-en-bus-uit-angst-voor-medepassagiers~bd89ab6d/>

onveiligheidsgevoel leiden, zo zegt onafhankelijk mobiliteitsexpert Kris Peeters. De afgelopen jaren bestaat echter wegens besparingen een tendens dat 's avonds en in het weekend stationsloketten vroeger sluiten, met als gevolg dat er in het station geen personeel meer aanwezig is. Wanneer passagiers eenzaam in een donker station moeten wachten, 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 willen maken van het openbaar vervoer, de trein in het bijzonder.

Loketbedienden 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 spoorwepolitie of de lokale politiediensten.

Tot slot kan worden vastgesteld dat veiligheidscamera's in en rond de stations het (on)veiligheidsgevoel van de reizigers niet in positieve zin beïnvloeden. Menselijke aanwezigheid van een loketbediende daarentegen heeft wel een positieve invloed op het veiligheidsgevoel.

5. De rol van de loketbediende in de toekomst

Vandaag wordt de loketbediende in de treinstations louter beschouwd als een beambte die tickets moet verkopen, maar dat is slechts een deel van zijn takenpakket. De rol van de loketbedienden moet worden herbekeken 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 wil werken en leveren aldus een bijdrage aan een inclusieve samenleving. Die maatschappelijke rol kan ook in de toekomst tot uiting komen, in het bijzonder in de bijstand aan personen met een beperkte mobiliteit. Als gevolg van de hervorming van de personeelsaanwezigheid in de stations van de NMBS werden immers 200 banen van klantenassistenten geschrapt. Die assistenten begeleiden de beperkt mobiele personen. Sommige van hun taken worden vandaag uitgevoerd door de loketbedienden. De stations, de haltes en de treinen zijn nog lang niet autonoom toegankelijk en zullen dat op korte of middellange termijn ook niet zijn. Loketten behouden en heropenen, alsook de openingstijden ervan verlengen

du personnel dans les trains et dans les gares peut également renforcer le sentiment d'insécurité. Or, 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 plus de personnel en gare. Obliger les voyageurs à attendre seuls dans une gare sombre n'est pourtant 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 désireux de prendre les transports en commun, en particulier le train.

En effet, 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 ce point, que les caméras de sécurité placées dans les gares et aux abords de celles-ci n'influencent pas positivement le sentiment des voyageurs relatif à leur sécurité, contrairement à la présence d'êtres humains aux guichets.

5. Le rôle du guichetier à l'avenir

Aujourd'hui, nous ne voyons le guichetier dans les gares que comme un employé qui doit vendre des billets, mais il ne s'agit que d'une partie de son travail. Le rôle du guichetier doit être reconsidéré dans la mesure où le nombre de billets papier vendus est en baisse.

La digitalisation est une bonne chose, mais elle ne doit pas servir d'excuse pour réduire les services prestés et supprimer des emplois. La digitalisation doit être au service de tous les 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 promouvoir une société inclusive. Ce rôle social peut également se manifester à l'avenir, notamment dans le cadre de l'aide apportée aux personnes à mobilité réduite. En effet, à la suite de la réforme "Présence en gare" de la SNCB, 200 emplois d'assistants clientèle ont été supprimés. Ces agents assistaient les PMR et certaines de leurs tâches incombent aujourd'hui aux guichetiers. Les gares, les points d'arrêt et les trains sont très loin d'être accessibles de manière autonome et ne le seront pas ni à court, ni à moyen terme. Maintenir les guichets, les rouvrir et leur rendre de l'amplitude horaire sont des actions positives permettant de garantir une assistance

zijn positieve stappen om ervoor te zorgen dat er altijd hulp beschikbaar is in stations waar de klantassistenten zijn afgeschaft.

Loketbedienden kunnen ook worden ingeschakeld om informatie te verschaffen. Treinstations zijn vaak een verzamelplaats van dagjestoeristen. Het stationsloket zou zo de rol van informatieverstrekker voor toeristische informatie over een stad of een regio 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 enzovoort). Enkel door te investeren in goede dienstverlening bij het openbaar vervoer, kan men mensen overtuigen hun auto aan de kant te laten. Zonder goede dienstverlening bij het openbaar vervoer worden de klimaatdoelstellingen onbereikbaar en wordt de strijd tegen klimaatverandering een verloren zaak.

6. Antidiscriminatiewetgeving

A. *Federale wet ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie*

De wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie verbiedt elke vorm van directe of indirecte discriminatie op grond van met name een handicap of de gezondheidstoestand. Omdat een handicap problematischer kan worden als gevolg van een onaangepaste omgeving, moet in bepaalde situaties actie worden ondernomen om de obstakels uit de weg te ruimen die mensen met een handicap verhinderen om van een dienst gebruik te maken. De wet stelt dat het weigeren van redelijke aanpassingen voor personen met een handicap discriminerend is. Het bieden van de noodzakelijke assistentie door een medewerker van het stationsloket is een "redelijke aanpassing". Voor zover mogelijk moet elke redelijke aanpassing doeltreffend zijn, evenwaardige participatie bevorderen, zelfstandige participatie beogen en de veiligheid van eenieder waarborgen.

B. *Europese verordening betreffende de rechten en de plichten van reizigers in het treinverkeer*

Spoorwegdiensten moeten ten goede komen van de burgers in het algemeen. Ook personen met een handicap of mensen met beperkte mobiliteit, ongeacht of die wordt veroorzaakt door een beperking, de leeftijd of een andere factor, moeten dus per spoor kunnen reizen in omstandigheden die vergelijkbaar zijn met die voor de andere burgers.

disponible sur place et en permanence dans les gares où les assistants clientèle ont été supprimés.

On peut également faire appel aux guichetiers pour fournir des informations. Les gares sont souvent un lieu de rassemblement de touristes d'un jour. Le guichet de la gare pourrait ainsi jouer le rôle de point d'information touristique d'une ville ou d'une région, 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 transports en commun que nous convaincrions les gens de renoncer à la voiture. Faute de bons services de transports en commun, nous ne pourrions jamais atteindre les objectifs climatiques et nous pourrions perdre la lutte contre le changement climatique.

6. Législation anti-discrimination

A. *Loi fédérale luttant contre certaines formes de discrimination*

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 offerte 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 de chaque citoyen.

B. *Règlement européen sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires*

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.

Personen met een handicap of met beperkte mobiliteit hebben evenveel recht als alle andere burgers op vrij verkeer, keuzevrijheid en non-discriminatie. Zo moet er in het bijzonder op worden toegezien dat personen met een handicap of met beperkte mobiliteit alle nuttige informatie krijgen over de toegankelijkheid van de spoorweggendiensten, over de voorwaarden voor toegang tot de treinen en over de faciliteiten aan boord. Om reizigers met zintuiglijke beperkingen zo goed mogelijk in te lichten over vertragingen, moeten zo nodig auditieve en visuele systemen worden gebruikt, zoals wordt aangegeven in Verordening 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer.

C. VN-verdrag

Op 13 december 2006 werd het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap aangenomen (CRPD). Dat verdrag betekende een heuse paradigmashift in het denken over handicaps. Een handicap wordt er niet langer vanuit een medisch, maar vanuit een sociaal model bekeken. Niet de handicap zelf vormt het probleem, wel het feit dat de samenleving niet is aangepast aan de behoeften van personen met een handicap, waardoor hun grondrechten worden aangetast. Door het VN-verdrag te bekrachtigen, hebben de verdragspartijen zich ertoe verbonden de bestaande belemmeringen voor personen met een handicap uit de weg te ruimen en nieuwe obstakels te voorkomen. In België is het verdrag sinds 1 augustus 2009 van kracht.

Leidraad van het VN-verdrag is het NOOZO-beginsel: “niets over ons zonder ons”. De betrokkenheid van personen met een handicap en van de verenigingen die hen vertegenwoordigen, is noodzakelijk om de verdragsbepalingen doeltreffend te kunnen toepassen.

Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont les mêmes droits 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 toute information utile quant à l'accessibilité des services ferroviaires, aux conditions d'accès au matériel roulant et quant aux équipements mis à leur disposition à bord. Afin de communiquer le mieux possible les informations concernant les retards aux personnes souffrant de handicaps sensoriels, il 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.

C. Convention des Nations Unies

La Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH) adoptée le 13 décembre 2006 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 les empêchant d'exercer leurs droits fondamentaux. En ratifiant cette Convention, les parties se sont engagées à éliminer les obstacles entravant les conditions de vie quotidienne des 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 effective des dispositions de ladite Convention.

Farah Jacquet (PVDA-PTB)
Annik Van den Bosch (PVDA-PTB)
Kemal Bilmez (PVDA-PTB)
Raoul Hedebouw (PVDA-PTB)
Sofie Merckx (PVDA-PTB)
Nadia Moscufo (PVDA-PTB)
Roberto D'Amico (PVDA-PTB)

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. overwegende dat de NMBS in 2021 in 44 treinstations de loketten heeft gesloten en in 37 andere treinstations de openingsuren heeft ingekort;

B. overwegende dat de NMBS in 2024 op dat elan is voortgegaan door andermaal de openingsuren van de loketten in te korten in 54 treinstations;

C. overwegende dat het beheerscontract tussen de Staat en de NMBS van 23 december 2022 de NMBS de mogelijkheid biedt om extra loketten te sluiten;

D. gelet op advies nr. 2021/02 van de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap (NHRPH) over de toegankelijkheid van de verkoop van vervoersbewijzen;

E. gezien de klacht die Unia en Testaankoop in 2024 hebben ingediend tegen het tariefbeleid van de NMBS, met de eis om dat beleid aan te passen omdat het indruist tegen de antidiscriminatiewetgeving;

F. overwegende dat de Belgische antidiscriminatiewetgeving bepaalt dat het weigeren van redelijke aanpassingen voor personen met een handicap een vorm van discriminatie is;

G. gelet op Verordening 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer, die bepaalt 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 spoorwegdiensten, de voorwaarden betreffende de toegang tot het rollend materieel en de faciliteiten aan boord;

H. gelet op het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (CRPD), dat op 13 december 2006 werd aangenomen en dat bepaalt dat de verdragspartijen, waaronder België, zich ertoe verbinden de bestaande belemmeringen voor personen met een handicap uit de weg te ruimen en nieuwe obstakels te voorkomen;

VERZOEKT DE FEDERALE REGERING:

1. de gesloten loketten in de volgende stations weer voltijds te openen: Ans, Bertrix, Beveren-Waas, Binche, Châtelet, De Pinte, Diksmuide, Gouvy, Harelbeke, Heide,

PROPOSITION DE RE SOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. considérant la fermeture en 2021 par la SNCB de ses guichets dans quarante-quatre gares ferroviaires et la limitation des heures d'ouverture des guichets dans trente-sept autres gares;

B. considérant qu'en 2024 la SNCB a réitéré cette politique anti-guichets en limitant une nouvelle fois les heures d'ouverture des guichets dans cinquante-quatre gares ferroviaires;

C. considérant que le contrat de gestion conclu le 23 décembre 2022 entre l'État et la SNCB permet à la SNCB de procéder à de nouvelles fermetures de guichets;

D. considérant l'avis n° 2021/2 du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH) préconisant l'accessibilité de la vente de titres de transport;

E. considérant la plainte déposée en 2024 par Unia et Test Achats contre la politique tarifaire de la SNCB lui demandant d'adapter sa politique jugée "contraire aux lois anti-discrimination";

F. considérant que la législation belge contre les discriminations prévoit que le fait de refuser des aménagements raisonnables en faveur des personnes handicapées est discriminatoire;

G. vu le règlement européen n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires disposant 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 sur les équipements mis à leur disposition à bord;

H. vu la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH) adoptée le 13 décembre 2006, prévoyant que les parties contractantes, dont la Belgique, s'engagent à éliminer les obstacles entravant les conditions de vie des personnes handicapées et à prévenir la création de nouveaux obstacles à leur égard;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. de rouvrir à temps plein les guichets suivants qui ont déjà été fermés et qui sont situés dans les entités suivantes: Ans, Bertrix, Beveren-Waas, Binche, Châtelet,

Heist, Jambes, Jette, Jurbeke, Kontich-Lint, Lede, Lessen, 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;

2. terug te komen van de sinds 2021 doorgevoerde verkorting van de loketopeningstijden in sommige stations;

3. een wijziging te bedingen aan het openbardienstcontract tussen de Staat en de NMBS van 23 december 2022, teneinde een moratorium in te stellen op het afbouwen van de openingsuren en -dagen van de stationsloketten;

4. de openbare dienst verder te digitaliseren zonder loketten te sluiten of de openingsuren ervan in te korten;

5. de loketbeambten van de NMBS in samenspraak met de vakbonden en de reizigersorganisaties een nieuwe, actieve, dienstverlenende en sociale rol te geven, niet ter vervanging maar net ter aanvulling van het andere personeel;

6. de nodige middelen beschikbaar te stellen om die doelstellingen inzake openbare dienstverlening ook daadwerkelijk te vervullen.

18 december 2024

De Pinte, Dixmude, Gouvvy, Harelbeke, Heide, Heist, Jambes, Jette, Jurbise, Kontich-Lint, Lede, Lessines, Leuze, Liedekerke, Luttre, Marbehan, Marchienne-au-Pont, Mariembourg, Malines-Nekkerspoel, Menin, 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;

2. de revenir sur la limitation des heures d'ouverture des guichets de certaines gares depuis 2021;

3. de négocier un avenant au contrat de service public, conclu le 23 décembre 2022 entre l'État et la SNCB, en vue d'instaurer un moratoire portant sur la réduction des heures et des jours d'ouverture des guichets de gare;

4. de poursuivre la numérisation du service public sans fermeture de guichets, ni réduction de leurs heures d'ouverture;

5. de conférer au personnel de guichet de la SNCB, en concertation avec les syndicats et les organisations de voyageurs, un nouveau rôle actif orienté vers le service à la clientèle et à la société, sans préjudice mais au contraire en complément des autres catégories de personnel;

6. de prévoir les moyens nécessaires à la réalisation effective de ces objectifs de service public.

18 décembre 2024

Farah Jacquet (PVDA-PTB)
Annik Van den Bosch (PVDA-PTB)
Kemal Bilmez (PVDA-PTB)
Raoul Hedebouw (PVDA-PTB)
Sofie Merckx (PVDA-PTB)
Nadia Moscufo (PVDA-PTB)
Roberto D'Amico (PVDA-PTB)