

Schriftelijk advies

DOC 56 0694

31 augustus 2025

De commissie voor Mobiliteit, Overheidsbedrijven en Federale Instellingen van de Kamer van volksvertegenwoordigers heeft de bespreking aangevat van het *voorstel van resolutie betreffende het behouden en heropenen van stationsloketten (DOC 56 0694/001)*. In het kader van die bespreking heeft de heer Frank Troosters, voorzitter van de commissie voor Mobiliteit, Overheidsbedrijven en Federale Instellingen, aan reizigersorganisatie TreinTramBus om een schriftelijk advies gevraagd.

TreinTramBus heeft in het verleden al vaker kritiek geleverd op de NMBS omdat ze stationsloketten gesloten heeft of het gebruiksgemak voor de reizigers verminderd heeft door de openingsuren te beperken.

De argumenten van de NMBS om de dienstverlening aan de loketten in haar stations af te bouwen, houden steek vanuit een puur economische, boekhoudkundige en theoretische benadering achter een bureau, ver weg van de dagelijkse praktijk op het terrein. Stationsloketten worden dan beschouwd als een kostengenererende factor met te weinig return. Met die bril op kijkt men in eerste instantie – of zelfs uitsluitend? – naar vaste reizigers in woon-werk- of woon-schoolverkeer met een abonnement, die uiteraard niet dagelijks langs het loket moeten. Maar de NMBS vervoert echt niet alleen vaste klanten, die het wel weten en zich met de app uit de slag kunnen trekken.

De NMBS gaat voorbij aan het feit dat ze een opdracht van openbare dienst heeft, die ze moet realiseren voor en ten bate van de gehele maatschappij. Die is zeer divers:

- niet alleen Belgen die de landstalen beheersen, maar ook mensen die geen Nederlands of Frans spreken;
- niet alleen hoogopgeleiden, maar ook lagergeschoolden;
- niet alleen mensen die zich een *smartphone* kunnen permitteren en hem vlot kunnen hanteren, maar ook digibeten voor wie app-gebruik een te hoge horde is of mensen voor wie de aankoop van een *smartphone* financieel onhaalbaar is;
- niet alleen vaste klanten, die de nukken en geplogenheden van de NMBS kennen, maar ook nieuwe reizigers voor wie een treinreis als een onbekend avontuur aanvoelt.

In het kader van haar opdracht van openbare dienst is de NMBS volgens TreinTramBus maatschappelijk verplicht om niemand in de kou te laten staan. Daaruit vloeit voort dat de NMBS haar dienstverlening via meerdere, complementaire kanalen moet aanbieden. Dat is de enige manier om tegemoet te komen aan de diversiteit van het reizigerspubliek en iedere reiziger op haar of zijn manier van dienst te kunnen zijn. TreinTramBus voegt daaraan toe dat de NMBS de reiziger moet benaderen als een klant die gastvrij bediend en in de watten gelegd moet worden en niet als een te vervoeren object, waarbij de economische efficiëntie primordiaal is. En vanzelfsprekend hebben we daarmee niet gezegd dat die economische overwegingen geen rol zouden mogen spelen. In die zin heeft TreinTramBus op 2 juli 2025 in de Kamercommissie tijdens de hoorzitting over de Treinpunten ook gepleit voor

multifunctionele combiloketten als alternatief voor aparte en misschien niet altijd meer rendabele loketten voor elke dienstverlener afzonderlijk. De NMBS was daar toen geen voorstander van omdat niet-NMBS-medewerkers niet in staat zouden zijn het vervoerbewijzenpallet correct aan de man te brengen. Stuitend! De NMBS verwacht immers wel van de reizigers dat ze zonder hulp aan een automaat en in de app met de complexiteit van het tariefsysteem en de tariefreglementering overweg kunnen, maar laat in toenemende mate na de reizigers, die het daarbij moeilijk hebben, aan loketten bij te staan.

TreinTramBus is het in zeer grote mate eens met de argumenten en de redenering in het voorstel van resolutie. Alleen bij het eerste punt uit de eigenlijke resolutie maakt TreinTramBus voorbehoud: daar wordt de heropening van de loketten in 44 stations gevraagd. Het is TreinTramBus niet duidelijk op basis van welke criteria deze lijst opgesteld is. Er staat geen enkel Limburgs station in, terwijl ook in deze provincie de noden even groot zijn als in alle andere provincies. TreinTramBus beveelt dus aan om geen exhaustieve lijst van te heropenen stations op te nemen, maar wel te pleiten voor een algemene verhoging van de dienstverlening over het gehele land.

ADVIES

TreinTramBus ondersteunt het voorstel van resolutie, maar beveelt aan om geen exhaustieve lijst van te heropenen stations op te nemen.

Contact:

Peter Meukens
Voorzitter TreinTramBus
peter.meukens@vzw.treintrambus.be