# **Voorstel van resolutie 694 over het behouden en heropenen van stationsloketten**

**Advies van NMBS uitgebracht op vraag van de Commissie voor Mobiliteit, Overheidsbedrijven en Federale Instellingen**

Brussel, 29 augustus 2025

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

* Vooreerst herinnert NMBS er graag aan dat de evolutie van het distributiesysteem en van de loketten wordt geregeld door het Openbaredienstcontract met de overheid (artikel 43).
* Er zijn **geen sluitingen van loketten** geweest sinds 2021. In 91 stations blijven mensen terechtkunnen aan de loketten. Er zijn wel wijzigingen geweest aan de openingsuren. In sommige stations zijn de loketten bijvoorbeeld alleen op weekdagen of in de ochtend op weekdagen open zijn. NMBS blijft hiermee een **zeer ruim nabijheidsaanbod** hebben vergeleken met het buitenland:
  + NMBS: 91 stations met loketten / 1 loket per 125.000 inwoners
  + Frankrijk: 400 / 1 per 170.000
  + Nederland 17 / 1 per 1 miljoen
* De evolutie van de verkoopkanalen de laatste jaren is een logisch gevolg van **veranderingen in reizigersgedrag**. De scherpe daling van de verkoop aan de loketten is ontegensprekelijk:
  + 55% in 2015
  + 29% in 2019
  + 17% in 2021
  + **<7% vandaag**
* De trend is overduidelijk, **ook op plaatsen waar er loketten zijn**! Het is ook geen gevolg van NMBS “die mensen naar automaten stuurt”: het gebruik van de verkoopautomaten begint eveneens te dalen, omdat mensen steeds meer opteren voor app en website.
* Een bijkomende factor ligt in telewerk en pendelgewoonten. Gezien de mogelijkheid om een abonnement via het web te kopen of te verlengen, zijn vroege ochtendopeningen minder belangrijk. Daarom heeft NMBS in veel gevallen de ochtendopening uitgesteld (bijv. 7u in plaats van 5u45).
* We zien weinig tot geen negatieve reacties bij klanten. De **reizigerstevredenheid over de verkoopkanalen** ligt ongeveer even hoog voor alle kanalen: loketten (85%) vs verkoopautomaat (89%), web (89%), app (87%). De tevredenheid van senioren over de verkoopkanalen is zelfs nog hoger (bijv. 94% verkoopautomaat, 97% web). Voor de verkoopautomaat is er hulp op afstand (bellen met klantendienst via nummer dat vermeld staat op automaat, die transactie kan begeleiden). De beschikbaarheid van de automaten scoort ook zeer goed (>97%) en ze kunnen op elk ogenblik van de dag gebruikt worden door de reiziger. Bovendien zal NMBS het de reiziger nog makkelijker maken om een ticket aan te kopen met een nieuwe generatie automaten vanaf 2027, die o.a. een rechtstreekse interphone met de klantendienst en een vereenvoudigd productgamma hebben. Deze nieuwe automaten **zullen nog gebruiksvriendelijker, intuïtiever en ook toegankelijker** voor rolstoelgebruikers zijn.[[1]](#footnote-2)
* Eerdere aanpassingen aan de dienstverlening aan het loket hebben **geen invloed gehad op het aantal reizigers**. Als we kijken naar de impact van de sluitingen in 2021 en de aanpassingen van de openingsuren in 2024, zien we geen negatieve impact in vergelijking met andere stations.
* Het kunnen beschikken over een loket is dan ook niet de belangrijkste prioriteit voor de reiziger: deze hamert vooral op **stiptheid, treinaanbod, informatie(tools) en comfortabel reizen**. Dit zijn allemaal zaken waarin NMBS stevig investeert de volgende jaren. Het treinaanbod wordt fors uitgebreid. De levering van nieuwe M7-dubbeldeksrijtuigen verhoogt het comfort en de kwaliteit van onze dienstverlening.  Maar keuzes moeten gemaakt worden. Of ook: loketten open houden op een moment dat er amper transacties zijn, moet dan gecompenseerd wordt in minder bijkomend aanbod, minder nieuw materieel…
* Want er is uiteraard ook het budgettaire plaatje. NMBS moet haar **performantie-traject** respecteren zoals afgesproken in het Openbaredienstcontract dat is **afgesloten met de federale regering** eind 2022. Dit bevat een verplichting om de productiviteit te verbeteren (+4,5%/jaar, waarvan 3% door stijging van het aantal reizigers en 1,5% door een daling van de kosten). Zoals gezegd moet NMBS daarvoor keuzes maken. Dit nalaten zou niet getuigen van deugdelijk financieel beheer.
* We **begeleiden de reiziger zo maximaal mogelijk** bij deze veranderingen. Zo goed als alle producten zijn digitaal en via verkoopautomaat beschikbaar, of via de klantendienst (bijv. kaart voor personen met recht op verhoogde tegemoetkoming). Met het nieuwe, vereenvoudigde tariefgamma dat binnenkort gelanceerd wordt, zullen reizigers trouwens automatisch naar het voor hen meest interessante product worden geleid.
* De **stations blijven open en toegankelijk** voor de reizigers en er wordt maximaal ingezet op de veiligheid en het comfort van iedereen. De wachtzalen blijven open en verwarmd vanaf een kwartier voor de eerste trein tot minimaal 20u. Ook komen er dagelijks medewerkers van NMBS langs. De wachtzalen van de middelgrote en grote stations worden alle dagen minstens 1 keer onderhouden.
* Er is ook **geen enkele impact op de assistentie voor personen met beperkte mobiliteit** zoals deze voorheen bestond. Integendeel, NMBS zal het aantal stations waar assistentie aangeboden de volgende jaren verhogen. Dit gebeurt door andere medewerkers en blijft volledig behouden.
* 2 jaar geleden heeft NMBS het project “dienstverlening in het station (DIS)” uitgerold. I.p.v. altijd achter een afgesloten loket te werken, zijn de “mobility agenten” nu polyvalenter en mobiel binnen het station. Zij blijven uiteraard beschikbaar om mensen te helpen om een vervoerbewijs te kopen (aan het loket of aan een automaat) maar zijn **nu ook beschikbaar om mensen te helpen met lichte assistentietaken, om groepen te begeleiden of om informatie te verschaffen**. Zij kunnen zo de klanten beter informeren en helpen. Zowel de reizigers als het personeel **waarderen deze nieuwe aanpak**.
* Wanneer NMBS veranderingen aanbrengt aan de loketten, gaat dit ook gepaard met **flankerende maatregelen** tijdens de overgangsfase:
  + In de periode voorafgaand aan de aanpassingen vatten onze medewerkers regelmatig post bij de verkoopautomaten, om de klanten die dat willen vertrouwd te maken met onze verkoopautomaten en digitale kanalen;
  + We zorgen voor brochures met een overzicht van onze verschillende verkoopkanalen;
  + In de stations in kwestie zijn speciale brochures voor specifieke doelgroepen verkrijgbaar;
  + De klantendienst is altijd beschikbaar om onze klanten op afstand te helpen, en is er ook voor de klanten die een verkoopautomaat willen gebruiken;
  + Er worden **informatiesessies georganiseerd gericht op kwetsbare groepen, zoals senioren**, voor de steden en gemeenten die dat wensen.
* Zoals bepaald in haar openbaredienstcontract, voert NMBS in overleg met de lokale overheden het programma **"Leven in het station"** uit voor de activering van de niet-gebruikte en beschikbare ruimtes van de reizigersgebouwen in de stations. Daartoe identificeert en communiceert NMBS aan de lokale overheden de stationsruimtes die voor herbestemming in aanmerking komen. Via marktbevraging wordt vervolgens gezocht naar een geschikte invulling. Dit kan gaan over een concessie, zoals een horecazaak, maar even goed over een erfpacht of een verkoop.

1. NMBS verwijst in dit kader ook naar het advies aangeleverd i.k.v. resolutie 0238 m.b.t. treinpunten [↑](#footnote-ref-2)