

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

26 januari 2017

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

betreffende de oprichting van “TreinPunten”

(ingediend door de dames
Sabien Lahaye-Battheu en Nele Lijnen)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

26 janvier 2017

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

relative à la création de “points train”

(déposée par
Mmes Sabien Lahaye-Battheu et Nele Lijnen)

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	:	centre démocrate Humaniste
VB	:	Vlaams Belang
PTB-GO!	:	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture
DéFI	:	Démocrate Fédéraliste Indépendant
PP	:	Parti Populaire
Vuye&Wouters	:	Vuye&Wouters

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 54 0000/000:	Parlementair document van de 54 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV:	Beknopt Verslag
CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN:	Plenum
COM:	Commissievergadering
MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 54 0000/000:	Document parlementaire de la 54 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA:	Questions et Réponses écrites
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral
CRABV:	Compte Rendu Analytique
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:	Séance plénière
COM:	Réunion de commission
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen:
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.dekamer.be
e-mail : publicaties@dekamer.be

De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes:
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.lachambre.be
courriel : publications@lachambre.be

Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

De laatste jaren is de fysieke verkoop van treintickets aan stationsloketten stelselmatig achteruitgegaan. In 2015 werden 52,5 % van alle tickets aan stationsloketten gekocht en 37,7 % aan de automaten.¹ De verkoop via de website, de NMBS-app en de automaten stijgt nog steeds. Het dalende aantal tickets dat via de loketten werd aangekocht leidde in mei 2015 tot de aankondiging door de NMBS dat in 33 stations, waar de inactiviteitsgraad van het personeel meer dan 60 % bedroeg, de loketten zouden worden gesloten. In 25 andere stations werden de openingstijden van de loketten beperkt.²

Het sluiten van de loketten of het beperken van de openingstijden ervan heeft in de meeste gevallen bijkomende gevolgen voor de reiziger. Zo zijn de wachtruimtes vaak enkel toegankelijk indien er toezicht aanwezig is in het stationsgebouw. Ook de beschikbaarheid van sanitaire faciliteiten blijkt hier vaak afhankelijk van. Een (beperkte) sluiting van de stationsloketten heeft voor de reizigers bijgevolg een grotere impact dan op het eerste zicht zou lijken.

Vele bestaande stationsgebouwen staan op dit moment geheel of gedeeltelijk leeg. Naast de loketten en de wachtzalen zijn er bijvoorbeeld ook voormalige woonruimtes van de stationschef of voormalige seinposten die wachten op herbestemming. Voor sommige stationsgebouwen werd er intussen reeds een herbestemming gevonden, maar andere gebouwen staan al jaren geheel of gedeeltelijk leeg. Deze ruimtes – die vaak zijn gelegen op zeer goede locaties – bieden zo geen meerwaarde aan de reizigers, noch aan de omgeving.

Nochtans zijn er creatieve invullingen denkbaar voor deze ruimtes, die zowel voor de reiziger als de NMBS een enorme meerwaarde kunnen bieden. Hierbij kan er bijvoorbeeld worden gedacht aan een commerciële invulling met een specifieke aandacht voor de noden van de treinreizigers. Een handelszaak binnen het bestaande stationsgebouw die naast zuiver commerciële producten (denk aan kranten, koffie of broodjes) ook een beperkt aanbod aan NMBS-producten verkoopt en de wachtruimte (en desgevallend het sanitair) voor de reizigers kan openstellen, biedt deze meerwaarde. Naar analogie met de “PostPunten” lijkt het dan ook wenselijk om in dit geval te spreken van “TreinPunten”.

¹ NMBS Activiteitenverslag 2015, blz. 27.

² http://www.belgianrail.be/nl/corporate/Presse/Presse-releases/Archives_SNCB/2015/28_05_2015.aspx.

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Ces dernières années, la vente physique de tickets de train aux guichets de gare a constamment reculé. En 2015, ce sont 52,5 % de l'ensemble des billets qui ont été achetés aux guichets de gare et 37,7 % aux distributeurs automatiques.¹ La vente de titres de transport en ligne, par le biais de l'application SNCB et aux distributeurs automatiques continue de gagner du terrain. La baisse du nombre de tickets achetés aux guichets a amené la SNCB à annoncer, en mai 2015, la fermeture des guichets de 33 gares dont le personnel avait un taux d'inactivité supérieur à 60 %. Dans 25 autres gares, les heures d'ouverture des guichets ont été réduites.²

La fermeture des guichets ou la réduction de leurs heures d'ouverture a, dans la plupart des cas, des effets collatéraux pour le voyageur. Ainsi, les salles d'attente sont souvent accessibles uniquement lorsqu'une surveillance est assurée dans le bâtiment de la gare. Il en va souvent de même pour l'accessibilité des installations sanitaires. La fermeture (limitée) des guichets de gare à dès lors pour les voyageurs une incidence plus grande qu'il n'y paraît à première vue.

De nombreux bâtiments de gare sont aujourd'hui totalement ou partiellement vides. Outre les guichets et les salles d'attente, il y a par exemple aussi les anciens locaux d'habitation du chef de gare ou les anciens postes de signalisation qui doivent être réaffectés. Certains bâtiments de gare ont déjà fait l'objet d'une réaffectation, mais d'autres sont totalement ou partiellement vides depuis des années. Ces espaces – qui sont souvent bien situés – n'offrent aucune plus-value aux voyageurs ni au voisinage.

Ces espaces pourraient pourtant être utilisés de façon créative et offrir une énorme plus-value tant pour les voyageurs que pour la SNCB. On peut ainsi envisager une affectation commerciale accordant une attention spécifique aux besoins des usagers du train. Un commerce dans les murs de la gare qui, outre des produits purement commerciaux (journaux, café ou sandwiches, par exemple), propose également une offre limitée de produits SNCB et qui peut ouvrir la salle d'attente (et, le cas échéant, les installations sanitaires) aux voyageurs, offre cette plus-value. Par analogie avec les “points poste”, il nous paraît dès lors souhaitable de parler dans ce cas de “points train”.

¹ Rapport d'activités 2015 de la SNCB, p. 27.

² http://www.belgianrail.be/fr/corporate/Presse/Presse-releases/Archives_SNCB/2015/28_05_2015.aspx.

PostPunten worden immers uitgebaat in bestaande winkels en bieden niet het volledige scala aan postdiensten aan, maar wel postale diensten en producten die klanten regelmatig nodig hebben³. “TreinPunten” zouden volgens dezelfde logica kunnen worden geconcipieerd. De verkoop van *passes* (Rail Pass, Go Pass, Go Pass 1) of eenvoudige vervoerbewijzen (standaard, senioren, kind) en het verlengen van abonnementen kan bijvoorbeeld perfect binnen dergelijk TreinPunt, de aanmaak van nieuwe abonnementen, de verkoop van internationale tickets of moeilijkere producten niet. Dergelijke “TreinPunten” zouden ook een meerwaarde kunnen bieden voor bestaande halteplaatsen zonder stationsgebouw, waar men dezelfde dienstverlening kan aanbieden bij een bestaande handelaar in de directe omgeving van de halte.

Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling van de indieners van dit voorstel om bestaande loketten te sluiten ten voordele van “TreinPunten”. Wanneer er een voldoende vraag is naar een fysiek verkooppunt van NMBS-producten bieden loketten wel degelijk een meerwaarde. Bovendien is het noodzakelijk dat er voldoende verkooppunten blijven bestaan met een afdoende geografische spreiding voor “moeilijkere” producten. Het is daarentegen wel vanzelfsprekend dat als er een (gedeeltelijke) sluiting van een stationsloket wordt overwogen door de NMBS, het alternatief van een “TreinPunt” als eerste mogelijkheid moet worden onderzocht, bij voorkeur door middel van een alternatieve invulling binnen het bestaande stationsgebouw.

Sabien LAHAYE-BATTHEU (Open Vld)
Nele LIJNEN (Open Vld)

Les points poste, en effet, sont exploités dans des commerces existants et ne proposent pas la gamme complète des services postaux, mais seulement les services et produits postaux dont les clients ont régulièrement besoin³. Les “points train” pourraient être conçus selon la même logique. Il est, par exemple, parfaitement possible d’y organiser la vente de “pass” (*Rail Pass*, *Go Pass*, *Go Pass 1*) ou de titres de transport simples (billets standard, senior ou enfant), ou la prolongation des abonnements, tandis que la vente de nouveaux abonnements, de billets internationaux ou de produits plus complexes en serait exclue. Ces “points train” pourraient également apporter une plus-value aux arrêts existants dépourvus de bâtiment voyageurs et pourraient ainsi, par l’intermédiaire d’un commerçant situé à proximité immédiate de l’arrêt, offrir le même service.

Notre intention n’est absolument pas de fermer les guichets existants au profit des “points train”. Lorsque la demande est suffisante pour justifier un point de vente physique de produits de la SNCB, les guichets apportent une réelle plus-value. Par ailleurs, il faut maintenir suffisamment de points de vente et assurer une répartition géographique adéquate pour les produits “plus complexes”. En revanche, il est évident que si la SNCB envisage la fermeture (partielle) d’un guichet de gare, le “point train” doit être envisagé comme première solution de rechange, à aménager de préférence au sein du bâtiment de la gare.

³ <http://www.bpost.be/site/nl/over-bpost/klantendienst/4-types-verkooppunten-om-u-nog-beter-van-dienst-te-zijn>.

³ <http://www.bpost.be/site/fr/propos/service-clients/4-types-de-points-de-vente-pour-vous-servir>.

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

Overwegende dat:

A. het aantal verkochte tickets aan de stationsloketten de laatste jaren gevoelig is gedaald ten voordele van onlineverkoop en de verkoop aan automaten;

B. de NMBS de openingstijden van verschillende loketten heeft beperkt of ze zelfs helemaal heeft gesloten;

C. de sluiting van de loketten in de meeste gevallen ook inhoudt dat de wachtzaal en het sanitair niet toegankelijk zijn voor reizigers;

D. de NMBS eigenaar is van de meeste (voormalige) stationsgebouwen;

E. leegstaande ruimtes een gevoel van verwaarlozing en onveiligheid veroorzaken;

F. de meeste stationsgebouwen door hun ligging en het reizigersaantal geschikt zijn voor een alternatieve commerciële invulling;

G. een exploitant kan instaan voor het toezicht op de wachtzaal en het sanitair, zodat het comfort voor reizigers aanzienlijk verbeterd;

H. deze exploitant ook enkele basisproducten van de NMBS zou kunnen verkopen zoals *passes* of eenvoudige biljetten;

VRAAGT AAN DE FEDERALE REGERING:

1. de NMBS te verzoeken om, in stations waar de loketten reeds zijn gesloten of slechts zeer beperkte openingstijden kennen, de mogelijkheid te onderzoeken van een “TreinPunt” waarbij een externe exploitant een handelszaak uitbaat binnen de bestaande stationsinfrastructuur, een beperkt aantal NMBS-producten aanbiedt aan de reiziger en instaat voor het openstellen van en het toezicht op de wachttruimtes en de sanitaire voorzieningen;

PROPOSITION DE RÉOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. considérant que le nombre de tickets vendus aux guichets de gare a sensiblement diminué ces dernières années au profit de la vente en ligne et de la vente aux distributeurs automatiques;

B. considérant que la SNCB a limité les heures d'ouverture de différents guichets ou qu'elle en a tout simplement fermé certains;

C. considérant que la fermeture des guichets entraîne également, dans la plupart des cas, l'inaccessibilité de la salle d'attente et des sanitaires pour les voyageurs;

D. considérant que la SNCB est propriétaire de la majorité des (anciens) bâtiments de gare;

E. considérant que des espaces inoccupés procurent une impression de délabrement et d'insécurité;

F. considérant que l'on pourrait donner à la plupart des bâtiments de gare, en raison de leur situation et du nombre de voyageurs, une affectation commerciale alternative;

G. considérant qu'un exploitant peut assurer la surveillance de la salle d'attente et des sanitaires, ce qui permettrait d'améliorer considérablement le confort des voyageurs;

H. considérant que cet exploitant pourrait également vendre quelques produits de base de la SNCB tels que des *pass* ou de simples billets;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. d'inviter la SNCB à étudier la possibilité d'instaurer dans les gares dont les guichets sont déjà fermés ou qui proposent des heures d'ouverture très limitées un “Point Train”, dans le cadre duquel un exploitant externe gère un commerce au sein des infrastructures ferroviaires existantes, propose un nombre restreint de produits SNCB aux voyageurs et est chargé d'ouvrir et de surveiller les salles d'attente et les installations sanitaires;

2. de NMBS te verzoeken om bij eventuele toekomstige beslissingen over het sluiten of de afbouw van de openingstijden van stationsloketten eerst de mogelijkheid te onderzoeken tot opening van een “TreinPunt”;

3. de NMBS te verzoeken om bij stations of halteplaatsen waar geen loket noch een “TreinPunt” binnen het stationsgebouw bestaat, actief op zoek te gaan naar een alternatief verkooppunt bij een lokale handelaar in de omgeving;

4. de NMBS te verzoeken te streven naar een maximale invulling van (gedeeltelijk) leegstaande stationsinfrastructuur, bij voorkeur met een invulling die de reiziger en de directe omgeving ten goede komt.

23 januari 2017

Sabien LAHAYE-BATTHEU (Open Vld)
Nele LIJNEN (Open Vld)

2. d'inviter la SNCB à examiner à l'avenir la possibilité d'ouvrir un “Point Train” avant de décider de fermer des guichets ou d'en réduire les heures d'ouverture;

3. d'inviter la SNCB à rechercher activement, pour les gares ou points d'arrêt qui ne proposent pas de guichet ni de “Point Train” dans le bâtiment de la gare, un point de vente alternatif auprès d'un commerçant des environs;

4. d'inviter la SNCB à s'efforcer d'exploiter au maximum les infrastructures ferroviaires (partiellement) vides, de préférence au bénéfice des voyageurs et du voisinage direct.

23 janvier 2017