



Belangrijke begeleidende maatregelen voor de sluiting van 44 loketten

NMBS en de minister van Mobiliteit herhalen hun gemeenschappelijke ambitie voor een kwaliteitsvolle openbare dienst met een versterkt treinaanbod, stations die elke reiziger verwelkomen en de garantie van toegankelijkheid voor alle doelgroepen. Na presentatie van het gemeenschappelijk voorstel van de minister van Mobiliteit Gilkinet en de CEO van NMBS heeft de raad van bestuur zijn beslissing van 27 november in herinnering gebracht, er de context van gepreciseerd net als de begeleidende maatregelen die werden beslist en werden aangevuld. De loketten zullen in een veertigtal stations geleidelijk aan worden gesloten, maar dankzij een aantal belangrijke begeleidende maatregelen zal de overgang voor alle reizigers zo goed mogelijk verlopen en zullen de betrokken stations een specifieke rol blijven spelen in het sociaal weefsel.

Vorige week kondigde NMBS aan om tegen eind 2021 in 44 stations de loketten te sluiten: een moeilijke, maar weloverwogen beslissing. Inderdaad, in sommige stations is het aantal klanten dat zich tot een loket wendt zeer laag geworden, waardoor in een zeventigtal stations het aantal klanten onder een minimumdrempel valt (d.w.z. een niet-actieve tijd van 60% tot 92%). Dat zorgt voor een transactiekost die hoger is dan de prijs van een biljet. Het spreekt voor zich dat indien NMBS haar dienstverlening en performantie wil verbeteren, de financiële middelen zo efficiënt mogelijk dienen ingezet, met name in eerste instantie in die domeinen die het meest bijdragen tot de tevredenheid van de reizigers: treinaanbod, toegankelijkheid, punctualiteit, veiligheid, netheid,...

Begeleidende maatregelen

De raad van bestuur heeft in november 2020 een beslissing genomen over de geleidelijke sluiting van 44 loketten. Dat gebeurde op basis van een diepgaande analyse, waarbij rekening werd gehouden met de algemene context.

Deze beslissing hield rekening met een reeks begeleidende maatregelen voor de reizigers: een overgangperiode tot het einde van het jaar, het organiseren van informatiesessies, de regelmatige aanwezigheid van stewards, het ter beschikking stellen van brochures, het behouden van de openingsuren van de wachtzalen en van veiligheidsinstallaties (zoals bewakingscamera's,...).

De vicepremier en minister van Mobiliteit Georges Gilkinet en de CEO van NMBS Sophie Dutordoir hebben elkaar afgelopen vrijdag en maandag ontmoet om bepaalde maatregelen te verduidelijken in een gemeenschappelijk voorstel. Deze maatregelen moeten garant staan voor de veiligheid, het onthaal en de toegankelijkheid van de treinreizigers, alsook voor een specifieke rol voor de stations in een sociaal weefsel.

- **Menselijke aanwezigheid behouden**

Reeds sinds vorige week staat NMBS in contact met de betrokken gemeenten om samenwerkingen aan te gaan die een menselijke aanwezigheid in de betrokken stations behouden. Elke gemeente heeft hiervoor bij NMBS een specifieke contactpersoon gekregen. De prioriteit is nu om een oproep te lanceren voor projecten die zijn aangepast aan de lokale context en waarbij rekening wordt gehouden met de toestand en het potentieel van elk station.

In het kader van een ontplooiing van niet-winstgevende activiteiten moet mogelijk worden gemaakt ruimte ter beschikking te stellen tegen voorwaarden die overeenstemmen met de werkelijke beheers- en exploitatiekosten.

NMBS zal een permanente opvolging van deze initiatieven organiseren en zal op basis van deze ervaring de opportuniteit en haalbaarheid van de uitbreiding van dit model naar andere stations evalueren.

- **Alle betrokken stations blijven open en toegankelijk: veilig en comfortabel**

De **assistentie** aan personen met beperkte mobiliteit in de stations die dit aanbieden, blijft behouden.

De **wachtzalen** blijven geopend en verwarmd. De actuele openingsuren ervan worden uitgebreid in functie van de treinbediening en de activiteiten die ontplooid worden.

De **dagelijkse passage** van medewerkers van NMBS wordt gegarandeerd. De ruimte zal 3 tot 5 keer per week worden onderhouden.

NMBS zal op basis van deze ervaring de opportuniteit en haalbaarheid onderzoeken van een **uitbreiding van de openingsuren van de wachtzalen in andere stations van het net**.

- **Toegankelijkheid voor iedereen**

Op het volledige Belgische net gaat NMBS ook aanvullende maatregelen nemen om de digitale kloof te dichten en de toegang tot de trein te faciliteren.

Zo gaat NMBS in dialoog met de **belangenorganisaties** die de kwetsbare groepen en ouderen vertegenwoordigen om de meest gepaste oplossingen te zoeken die hen toelaten toegang te hebben tot de treindienst.

In elk station wordt de **aanwezigheid van een ticketautomaat** gegarandeerd, met de mogelijkheid om een medewerker van NMBS te bellen voor informatie, tot en met de mogelijkheid om van op afstand begeleid te worden tijdens het aankopen en afdrucken van het ticket (7 dagen op 7, van 7 tot 21.30 uur).

NMBS zal een **mobiele versterking** organiseren tijdens bijzondere periodes of gebeurtenissen, zoals aan het begin van het nieuwe schooljaar (aanmaken schoolabonnementen), de vakantie (toeristische bestemmingen) of de festivals.

NMBS onderzoekt ook de mogelijkheid om via het callcenter en/of via **partnerships** met Bpost of andere openbare diensten, de diensten aan te bieden die nu enkel aan het loket worden geboden, zoals het aanmaken van een MOBIB-kaart of de kaart voor een verhoogde tegemoetkoming.

Tot slot onderzoekt NMBS ook of in de aanbesteding die in 2021 zal worden uitgeschreven voor de uitrol van een nieuw model ticketautomaten, **modaliteiten** kunnen worden opgenomen om op een gebruiksvriendelijke manier rechtstreeks in contact te komen met een operator om gepaste **assistentie** te verkrijgen.

- **De reeds geplande maatregelen worden indien nodig verlengd**

In functie van de evolutie van de gezondheids crisis zal NMBS de reeds geplande begeleidende maatregelen indien nodig met 6 maanden verlengen.

Vanaf 1 maart zal de sluiting van de loketten worden voorafgegaan door een **overgangperiode**. Tijdens deze periode zullen in de betrokken stations de loketten twee of drie dagen per week open blijven.

Stewards zullen aanwezig zijn om de reizigers te informeren over alle functies van de ticketautomaten: eenvoudig in gebruik en met gratis assistentie op afstand. Zo kan de operator indien nodig zelf de aankoop uitvoeren voor rekening van de reiziger en hulp bieden aan wie dit nodig zou hebben. Er zullen ook **brochures** beschikbaar zijn en in de betrokken stations zullen vanaf maart ook regelmatig **informatie- en demonstratiesessies** worden georganiseerd. NMBS zal ook aan de gemeenten die dat wensen aanbieden om informatiesessies te organiseren over het gebruik van de verschillende verkoopkanalen.

Mobiliteit van morgen

NMBS en de minister van Mobiliteit engageren zich bovendien om prioriteit te geven aan een aantal onderwerpen die essentieel zijn voor de mobiliteit van morgen:

- Het sluiten van een **nieuw, ambitieus openbaredienstcontract** in de loop van 2022, met daarin onder meer de diensten die verzekerd moeten worden in de stations in functie van hun categorie en tegelijkertijd de toewijzing van de openbaarvervoersconcessie aan NMBS voor 10 jaar.
- Binnen het huidige beheerskader, de **verhoging van het vervoersaanbod** met 5% tegen eind 2022 op basis van de projecten die vervat zijn in het vervoerplan voor de periode 2020-2023 dat goedgekeurd werd door de Ministerraad en de raad van bestuur.
- De **verbetering**, met name voor personen met beperkte mobiliteit, **van de toegankelijkheid** van de stations en de treinen, via een gecoördineerd en ambitieus investeringsbeleid.
- De invoering van **gemeenschappelijke initiatieven** ten bate van de reizigers, samen met de drie gewestelijke openbaarvervoersmaatschappijen.

De raad van bestuur van NMBS benadrukt tevens de dringendheid van het aanvatten en afronden van de onderhandeling van een nieuw beheerscontract tussen de staat en NMBS, meer bepaald om de voorwaarden en de inhoud van de opdracht van openbare dienst opnieuw af te bakenen en de financiële middelen die voor de uitvoering van deze opdracht worden toegekend te herbepalen, zowel wat de werking als wat de investeringen betreft. De Raad van Bestuur dringt bij de voogdijoverheid aan op de strikte naleving van het tijdschema dat ze heeft

vastgesteld voor de publicatie door de Staat van de specificaties van de opdracht van openbare dienst (februari 2021) en de publicatie in het Publicatieblad van de Europese Unie van het voornemen van de Staat om over te gaan tot de rechtstreekse toewijzing van deze opdracht (oktober 2021) met het oog op de sluiting en publicatie van het openbaredienstcontract 2023-2032 in het Belgisch Staatsblad, uiterlijk voor eind 2022.



Dimitri Temmerman

Woordvoerder NMBS

 dimitri.temmerman@nmbs.be

 [nmbs.be](https://www.nmbs.be)

 +32 499 54 31 43

OVER NMBS

Met meer dan 900.000 reizigers per dag (voor de COVID-19 crisis) wenst NMBS de oplossing te zijn voor een comfortabele en duurzame mobiliteit in België. Haar streefdoel zijn tevreden klanten die de trein als een evidente oplossing voor hun mobiliteitsbehoeften zien. NMBS investeert daarom in een klantgericht vervoersmodel, stipte en goed onderhouden treinen en comfortabele en functionele stations die naadloos aansluiten op andere intermodale vervoersmodi. NMBS telt 18.400 medewerkers die samen elke dag opnieuw de klant centraal stellen.

 www.nmbs.be

Newsroom published with Prezly: PR Software.