



ADVIES 11/06

SLUITING VAN STATIONSLOKETTEN.

De NMBS wil in heel wat stations het verkooppersoneel weghalen. De aangehaalde argumenten blijven louter beperkt tot het boekhoudkundige aspect: er zijn onvoldoende verrichtingen per dag. Het RCG betreurt dat de NMBS met geen woord rept over de andere functies van een station: het onthaal, de informatie, de veiligheid, de aansluitingen, die stuk voor stuk van essentieel belang maar moeilijk in boekhoudkundige gegevens te vertalen zijn, hierbij wordt over het hoofd gezien dat een verlaten en met graffiti beklad of zelfs door vandalisme toetgetakeld station het imago van de NMBS ernstig schaadt.

Ook hier klinkt het officieel betoog dat “de publieke middelen beter beheerd moeten worden” door onrendabele loketten te sluiten, al even vals omdat de niet-becijferbare verliezen en kosten die die sluitingen met zich brengen, ten laste komen van anderen dan de NMBS, meer bepaald de gemeenten, de gemeentepolitie en de federale politie.

In andere landen bleek dat 5 jaar na het weghalen van een loketbediende de noodzaak ontstaat om ongeveer 5 extra veiligheidsagenten aan te werven. Hoeveel kost dit aan de maatschappij?

Het jongste NMBS-tevredenheidsonderzoek bij de klanten bracht aan het licht dat de ontevredenheid nog nooit zo hoog lag. Slechts één punt werd als positief ervaren: het contact met zowel het trein- als het stationspersoneel. Het zou dan ook logisch zijn dat de NMBS verder bouwt op dit positieve punt om het blazoen terug op te poetsen. Maar de beslissing om de loketten te sluiten valt hiermee niet te rijmen.

Als dergelijke maatregelen er toch door komen, dan pleit het Raadgevend Comité van de Gebruikers ervoor om:

- Tijdens de bediening van het station de wachtzaal open te houden
- Nabijgelegen politiekorpsen te vragen om af en toe grondig een oogje in het zeil te houden in de installaties van het verlaten station
- De lichten van de wachtzaal aan te laten tot de laatste trein
- Betrouwbare, gebruiksvriendelijke biljetautomaten te plaatsen
- Allerlei dienstregelings- en infoborden te plaatsen voor de reizigers.

Wat heeft de NMBS er tot slot bij te winnen als ze de kwaliteit van het reizigersonthaal naar beneden haalt?

DIT ADVIES WERD GOEDGEKEURD OP DE PLENAIRE VERGADERING VAN 25 OKTOBER 2011.