

Een enkeltje verbeelding a.u.b.

Op 1 februari maakte de NMBS bekend dat de loketten van 44 stations dit jaar nog sluiten en dat 37 andere loketten minder lang open zullen zijn. Bij de NMBS is het vandaag alles of niets: als er genoeg tickets aan een loket worden verkocht, blijft het loket (voorlopig?) open, zo niet gaat het dicht. Iedereen doet tegenwoordig toch alles met de automaat of de app?

Dat laatste klopt niet en de NMBS verricht, in tegenstelling tot banken of exploitanten van een broodautomaat, een openbare dienst. Die moet er ook zijn voor mensen die niet met een automaat overweg kunnen, die de kaartsoorten van de NMBS niet kennen (wat helaas nodig is voor de bediening van de automaat) of voor wie de trein nemen niet zo vanzelfsprekend is. Uiteraard moet de NMBS efficiënt omspringen met haar beperkte budgetten maar als alleen de cijfers tellen, gaan die volgende 37 loketten binnenkort ook onherroepelijk dicht.

Vaak liggen stations op een strategische locatie, waar je niet alleen treintickets maar ook andere diensten en producten zou kunnen aanbieden. Ze krijgen bovendien een centrale rol in de Vlaamse basisbereikbaarheid, als 'hoppin-punt' tussen de verschillende vervoerslagen, waar je niet alleen overstapt van trein op bus. Je zal er ook terecht kunnen voor deelfietsen, deelauto's of vervoer op maat. Hier liggen kansen om de lokettist niet alleen voor het spoor te laten werken, maar voor de hele mobiliteitsketen. Van die knooppunten kan je bovendien beter ook levendige plekken maken als ontmoetings- of vergaderruimte of waar je een snelle boodschap kunt doen. Kijk maar even naar wat je in een benzine-station nog allemaal kunt krijgen ... Op die manier breng je niet alleen nieuwe diensten naar de reiziger maar ook nieuwe potentiële reizigers naar het station.

Dergelijke concepten vallen helaas moeilijk te rijmen met de sterk hiërarchische en ambtelijke cultuur bij het spoor. Als de NMBS het normaal vindt dat haar klanten al haar producten via de automaat moeten kopen, is het toch niet zo'n grote stap om de kaartjes en aanbiedingen die je uit die automaat kan halen, tegen een kleine vergoeding te laten verkopen door andere dienstverleners of winkeliers? De Post en de Nationale Loterij doen dat al jaren.

Eén formule die voor elk station een oplossing biedt, bestaat niet en wellicht is de NMBS ook niet het best geplaatst om in alle stationsomgevingen zelf op zoek te gaan naar de meest geschikte of kansrijke formule. Die taak lijkt meer op het lijf geschreven van gemeentes en vervoerregio's, die het terrein beter kennen en mee naar mogelijke lokale partners kunnen zoeken of zelf ook kunnen investeren. Heldere afspraken over de openingstijden, aangeboden producten en de verkoopvergoeding zijn dan een volgende stap. Ook voor het onderhoud van de vaak schitterende stationsgebouwen biedt dit kansen. Niemand wordt beter van een leeg en vervallen stationsgebouw. Met een beetje verbeelding moet het mogelijk zijn heel wat van de 44 stations op de sluitingslijst, en van de 37 die wellicht op de volgende lijst zullen staan, op te waarderen van wachtzaal met loket naar volwaardige heden-



Het loket in De Panne heeft sinds 1 maart nog maar zeer beperkte openingsuren.

Foto Rudy De Ceunynck

daagse servicepunten, die van het station opnieuw een levendige plek maken, waar je niet alleen komt als je een treinkaartje nodig hebt.

De NMBS beloofde dat er stewards komen in de stations waar het loket verdwijnt, maar hoe vaak en hoe lang zullen die stewards er zijn? In onbemande stopplaatsen of locaties waar een servicepunt of partnerschap niet haalbaar is, zou het ook helpen als de ticketautomaten worden gekoppeld aan een hulplijn via een videoverbinding, die je kunt aanspreken met vragen of om in jouw plaats het juiste ticket te zoeken, waarna je alleen nog met de bankkaart moet betalen. In het buitenland vind je op regionale spoorlijnen ook wel eens automaten op de trein, die het grote voordeel bieden dat je andere reizigers of de treinbegeleider om hulp of advies kunt vragen. Met een beetje verbeelding is er veel mogelijk en hoeft niemand op het perron achter te blijven.

Stefan Styne, voorzitter TreinTramBus