

# Is er leven voor stations na sluiting van loketten? Jazeker!

## Belangrijke rol voor gemeenten in ontwikkeling stations en stationsomgeving

LUC DESMEDT (REIZIGERSBOND), JOHAN DE MOL (UNIVERSITEIT GENT, REIZIGERSBOND), MARC BROECKAERT (REIZIGERSBOND), ETIENNE VAN DAEL (REIZIGERSBOND), DIRK CLAES (REIZIGERSBOND)

Tegen eind dit jaar zal de NMBS de loketten sluiten in 44 van de 135 stations. Dat is niet de eerste keer: in 2012 sloot de NMBS ook al 38 stationsloketten. Vermoedelijk is het ook niet de laatste keer. De sluiting van stationsloketten heeft belangrijke gevolgen voor de dienstverlening aan de reizigers, zeker voor oudere, occasionele en digitaal minder onderlegde reizigers. Voor de ontwikkeling van de stations en hun omgeving zijn er, zelfs zonder reguliere loketten, veel mogelijkheden. Dit zou een stevig federaal beleidsthema moeten worden, waarin ook plaats is voor de gemeentebesturen als sterkhouders.

De beslissing tot het sluiten van het stationsloket heeft meestal tot gevolg dat de gebouwen zelf ook niet meer toegankelijk zijn. In veel gevallen is ook het sanitair niet meer toegankelijk of onderhouden. Het sluiten van stationsloketten heeft tot gevolg dat de dienstverlening - sensu lato - quasi volledig uit het gebouw verdwijnt.

Bij slecht weer betekent dit dat de reiziger louter nog kan schuilen in wachthuisjes op het perron. Informatie over treinen kan dan alleen op een andere manier bekomen worden en tickets kunnen enkel online of via ticketautomaten aangeschaft worden. Deze twee specifieke diensten zijn niet meteen vlot beschikbaar voor oudere, minder mobiele, buitenlandse en occasionele reizigers. Het beperkte aantal ticketautomaten, hun locatie en functioneren maken het gebruik ervan er niet gemakkelijker op. Regen, zon en wind maken het kopen van een kaartje extra moeilijk tot soms gewoonweg onmogelijk.

De aanspreekbaarheid van spoorwegpersoneel in alle stationsgebouwen is voor de treinreizigers van groot belang. Stationspersoneel is het best geplaatst om de reiziger onmiddellijk correcte informatie te verstrekken en naar de best geschikte en voordeligste reisformules te verwijzen. Die noodzakelijke aanspreekbaarheid kan eventueel ook gerealiseerd worden zonder lijfelijke aanwezigheid van personeel.

### STATIONSGEBOUWEN OPENHOUDEN

Het sluiten van stationsloketten mag niet betekenen dat de gebouwen niet meer toegankelijk zouden zijn. In dat geval staat de reiziger immers letterlijk en figuurlijk in de kou.

Het openhouden en toegankelijk blijven van het station is mogelijk zonder dat er NMBS-personeel aanwezig is. Het gebouw kan

onder duidelijke voorwaarden gedeeltelijk verhuurd worden aan een ondernemer die er, naast zijn commerciële of dienstverlenende activiteit, ook voor zorgt dat de wachtzaal en het sanitair gebruikt kunnen worden en dat er informatie en biljetten afgeleverd kunnen worden.

De ondernemer die een verkooppunt organiseert krijgt daarvoor logischerwijs een vergoeding. Als de huurder geen verkooppunt voorziet, kunnen 'videoloketten' worden uitgerust. Deze videoloketten maken een rechtstreeks en persoonlijk audiovisueel contact tussen reizigers en personeel mogelijk. Dat gesprek kan betrekking hebben op advies en hulp bij het aankopen van een vervoerbewijs aan de biljettenautomaat. Momenteel functioneert een dergelijk systeem bij ÖBB, de grootste spoorwegmaatschappij van Oostenrijk, waarbij een spoorwegbediende in de telefooncentrale de reiziger begeleidt bij de aankoop van het best geschikte vervoerbewijs.<sup>1</sup>

### BIJKOMENDE FUNCTIES

Het is niet alleen nodig om bij de sluiting van de klassieke stationsloketten alternatieve functies in het station te voorzien. Ook rond het station – op het stationsplein – moet de levendigheid en de bedrijvigheid verhogen. De aanwezige reizigers maken van stations grote of kleine attractiepolen, die zeer geschikt zijn om bijkomende functies aan te bieden. In en rond grotere stations duiken deze complementaire functies spontaan op door de ondernemingszin van individuen en bedrijven: winkels, horeca, overheidsbedrijven. Mooie voorbeelden daarvan zijn onder meer Gent-Sint-Pieters en Brussel-Noord en nog vele andere grote stations.

De opportuniteiten die een station biedt kunnen nog worden versterkt. In stations die als sterke knooppunten (verschillende lijnen, overstappunten, ...) fungeren, kunnen ook tijdelijke werkplekken, vergaderruimte, werkplekken voor start-ups, ... voorzien worden. Nu moeten vergaderingen vaak op een geïmproviseerde manier worden georganiseerd in horeca-instellingen in of vlakbij het stations. In de iets grotere stations bestaat ook de mogelijkheid om studiedagen en seminars te organiseren. De stations zijn erg goed bereikbaar met de meeste modi en uiteraard ook met een duurzame modus, namelijk de trein. Bijkomend voordeel is dat er geen natransport nodig is. De vergaderen en werkgerelateerde activiteiten versterken ook andere diensten (zoals winkels en horeca) in of nabij het stationsgebouw.

<sup>1</sup> Een filmpje op YouTube legt uit hoe dat werkt: <http://youtube.com/watch?v=rsr1cz3HOCs>.



Foto: NMBS

Tegen eind dit jaar zal de NMBS de loketten sluiten in 44 van de 135 stations en meer inzetten op ticketverkoop via digitale kanalen en automaten. Bij die sluitingen is het niet alleen nodig om alternatieve functies in het station te voorzien. Ook rond het station – op het stationsplein – moet de levendigheid en de bedrijvigheid verhogen.

Stations kunnen ook interessant zijn om te telewerken. Waarom zou het spoorbedrijf zelf niet overgaan tot het systematisch organiseren van telewerken voor een deel van het NMBS- en Infrabelpersoneel vanuit een stationsgebouw (zoals bijvoorbeeld al in 1997 gebeurde bij de privétreinoperator CFTA in Bretagne; in dit geval verkocht de telewerker tussendoor ook vervoerbe- wijzen)? Door NMBS- en Infrabelpersoneel naar stationslocaties te verplaatsen, besparen NMBS/Infrabel op andere dure kantoorlocaties. Het ter beschikking gestelde geschoold personeel dat via videoloketten de reiziger in niet-bemande stations kan ondersteunen, kan ook gevestigd worden op deze specifieke stationswerkplekken. Een voorbeeld waar dit tot besparingen kan leiden, vormt de geplande NMBS-nieuwbouw nabij Brussel-Zuid. Indien het telewerken op stationsgebouwniveau kan worden georganiseerd, kan - indien nog bijkomen- de kantoorruimte nodig zou zijn - deze nieuwbouw veel kleinschaliger opgevat worden.

### NIEUW BEHEERSCONTRACT: APARTE DIENST VOOR STATIONSONTWIKKELING

Het nog door federaal mobiliteitsminister Gilkinet te onderhandelen nieuwe beheerscontract (contract van openbare dienstverlening) met NMBS/Infrabel is hét middel bij uitstek om beleidsmatig zowel de sluiting van stationsloketten te voorkomen, alsook om de omkaderingsmaatregelen te bepalen die bij een sluiting van klassieke loketten moeten worden voorzien op basis van een stevig organisatiekader.

Waarom zou er niet in het beheerscontract

opgenomen worden dat er een aparte dienst voor stationsontwikkeling moet uitgebouwd worden, een dienst binnen de spoorwegstructuur die de beleidsdoelstellingen inzake stationsontwikkeling moet realiseren in samenwerking met de relevante partners? Een eigen beleidsplan met bijbehorend budget is daarbij noodzakelijk om deze dienst met voldoende armslag en zelfstandigheid te laten functioneren.

Deze dienst bepaalt vanuit het federale mobiliteitsbeleid en in samenspraak met het gewest en de betrokken gemeente(n) welke diensten in het station het best georganiseerd zouden worden, om vervolgens de actie te ontplooiën. Verschillende beleidsthema's, -niveaus en -bevoegdheden ontmoeten elkaar in het station ... boeiend maar niet gemakkelijk.

Bij het sluiten van stationsloketten moet stapsgewijs te werk



Foto: Stad Roeselare

Sinds enkele jaren wordt een deel van het stationsplein in Roeselare tijdens de zomermaanden omgetoverd tot een tijdelijk speelplein met nieuwe toestellen. Na de zomer krijgen de speeltoestellen een vaste plaats in een wijk in de stad.

worden gegaan. Het sluiten van een station mag immers niet betekenen dat de volledige dienstverlening wordt stopgezet, dat het gebouw niet meer toegankelijk is en op lange termijn verkrot.

Indien een stationsgebouw gesloten wordt, moet de NMBS de uitbating van het gebouw door een derde persoon of bedrijf faciliteren. Daarbij kan aan de ondernemer worden aangeboden om bijkomend als verkooppunt te fungeren. Dit levert een win-winsituatie op voor de NMBS en de uitbater, en niet te vergeten de reizigers en de samenleving.

De dienstverlening in het gebouw kan desnoods zonder de fysieke aanwezigheid van een uitbater gebeuren. Videoloketten kunnen gepaste informatie beschikbaar maken en de ticketverkoop begeleiden. De ticketautomaten kunnen binnen in het gebouw geplaatst worden zodat de reiziger in een aangename omgeving (geen weerkaatsend zonlicht, niet in regen/wind/koude, ...) een vervoerbewijs kan aanschaffen en zittend kan wachten. Het is evident dat in het geval er geen uitbater in het gebouw aanwezig is, de sociale veiligheid van de infrastructuur minder goed verzekerd is als er geen camerabewaking is.

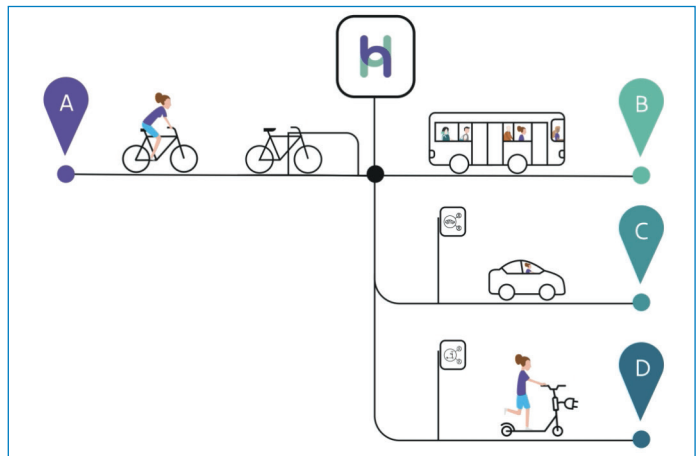
### MASTERPLAN VOOR STATIONSOMGEVING

Om stations zelf levendiger te houden, is het ook nodig dat de onmiddellijke omgeving aantrekkelijk is. Een aangename omgeving rond het stationsgebouw draagt bij tot de kwaliteit van het station zelf. Het is nodig dat een masterplan voor de stationsomgeving wordt opgesteld en uitgerold. Dit masterplan moet alle partners betrekken: NMBS, Infrabel, gemeente, het gewestelijke OV-bedrijf (MIVB, De Lijn of TEC/OTW<sup>2</sup>), private uitbaters in en rond het station, enz. De gemeente zal hierbij in eerste instantie een initiatief moeten nemen.

Dat een goed masterplan niet garandeert dat het stationsgebouw niet wordt gesloten, mag blijken uit de door de NMBS besliste sluiting van het stationsgebouw in Ronse. Geen klein station want volgens cijfers uit 2019 nemen op een weekdag 1.212 reizigers de trein in Ronse. In 2010 werd een masterplan<sup>3</sup> door de stad Ronse en de partners opgesteld. Nu wordt het stationsgebouw toch gesloten. Dit is onbegrijpelijk, des te meer omdat hierdoor belangrijke openbare middelen verspillen worden en de gemeenschap niet gediend wordt door de spoorwegen die uiteindelijk een overheidsbedrijf zijn dat een openbare dienst realiseert onder de verantwoordelijkheid van de federale mobiliteitsminister.

### ROL VAN GEMEENTEN

Het levendiger en aantrekkelijker maken van een station en een stationsomgeving is een opdracht voor vele partners, waarbij de gemeenten een erg belangrijke rol spelen. Een stevige organisatiestructuur moet al deze partners samenbrengen en ervoor



Een Hoppinpunt of mobipunt is een vervoersknooppunt waar verschillende modi elkaar ontmoeten. Wat is een station anders dan een al lang bestaand en in de omgeving geïntegreerd mobipunt?

zorgen dat de voor elk station specifieke doelstellingen gerealiseerd worden. Op het federale niveau lijkt het zinvol dat binnen NMBS/Infrabel een dienst stationsontwikkeling, met een eigen beleidsplan en budget, het beheer van alle stations efficiënter en moderner zou aanpakken. Per station wordt in samenspraak met het gewest en met de gemeente(n) bepaald welke diensten in het station het best georganiseerd zouden worden. Hierdoor ontmoeten verschillende beleidsthema's, -niveaus en -bevoegdheden elkaar in het station.

### Op het federale niveau lijkt het zinvol dat binnen NMBS/Infrabel een dienst stationsontwikkeling het beheer van alle stations efficiënter en moderner zou aanpakken.

Nu in Vlaanderen alle vervoerregio's mobipunten (of Hoppinpunten) zullen aanleggen, wordt de rol van de gemeenten nog versterkt. Een Hoppinpunt of mobipunt is een vervoersknooppunt waar verschillende modi elkaar ontmoeten. Parkeermogelijkheden voor personenwagens en fietsen en overstapmogelijkheid op verschillende vervoersmodi (trein, bus, deelfiets, deelwagen, ...) worden er aangeboden. Wat is een station anders dan een al lang bestaand en in de omgeving geïntegreerd mobipunt? Het voorzien van mobipunten<sup>4</sup> moet bijgevolg ook een nieuwe impuls geven om de stationsomgevingen aantrekkelijker en aangener te maken.

Ook niet-commerciële organisaties en verenigingen moeten de mogelijkheid krijgen om tegen een voordelige prijs ruimtes te huren in een stationsgebouw. En vergeten we niet dat talrijke fietssnelwegen in de buurt van stations passeren, zodat het station ook veel fietsers de gelegenheid biedt om te verpozen. In deze filosofie van het station als multidienstenknooppunt past ook het integreren van Lijnwinkels/Mobiliteitscentrales evenals het ter beschikking stellen aan het autobus- en controlepersoneel van De Lijn, MIVB en TEC/OTW van verblijfslokalen en sa-

<sup>2</sup> OTW staat voor 'Opérateur du Transport de Wallonie'. Sinds 2019 is het de naam voor het overheidsbedrijf dat in Wallonië de OV-bussen uitbaat onder de commerciële naam TEC.

<sup>3</sup> Zie het nieuwsbericht van 20 december 2010 op [architecture.be](http://architecture.be): [www.architecture.be/nl/nieuws/1530/definitief-masterplan-voor-stationsomgeving-ronse-klaar](http://www.architecture.be/nl/nieuws/1530/definitief-masterplan-voor-stationsomgeving-ronse-klaar).

<sup>4</sup> Bij het inrichten van hoppinpunten kunnen lokale besturen van de Vlaamse overheid subsidies krijgen: [www.vlaanderen.be/basisbereikbaarheid/combinobiliteit/hoppinpunten](http://www.vlaanderen.be/basisbereikbaarheid/combinobiliteit/hoppinpunten). Zie ook T. Depla, 'Ruim 105 miljoen euro voor 1.000 nieuwe mobipunten', in *Verkeersspecialist* nr. 269, september 2020, p. 4-5.



nitaire installaties, die nu al aanwezig zijn in stationsgebouwen die zich bevinden aan eind- en tussenhaltes van autobuslijnen.

Een gemeente kan ook als uitbater van een gehuurd stationsgebouw optreden en de uitbouw van de verschillende diensten sturen. In het Inspiratieboek *Attractieve Mobipunten*<sup>5</sup> zijn heel wat ideeën opgenomen voor hoe dit uitgewerkt kan worden.

Ook voor de initiatiefnemende gemeenten is een duidelijk organisatiekader nodig als de federale overheid een systematisch stationsontwikkelingsbeleid wil voeren over het hele grondgebied. De ontwikkeling van een station tot aantrekkelijk multidienstenknooppunt mag niet overgelaten worden aan een toevallige lokale dynamiek.

Een gemeente kan een stationsgebouw ook een officiële gemeentelijke functie geven, en het gebouw als algemeen lokaal dienstencentrum inrichten, naar het voorbeeld van de DORV (Dienstleistung und Ortsnahe Rundum-Versorgung) in Duitsland. Het station kan ook kantoren van een gemeentelijke dienst herbergen, zoals het OCMW-loket, de lokale of zelfs regionale toerismedienst (denk aan de Groene Haltes), een bibliotheekfiliaal, een jeugdhuis, een seniorenclub, een ophaalpunt voor pakjes (pakjeskluizen, bagagekluizen voor ééndagstoeristen), een wasserij (bijv. Blatan), een kinderkrabbe, een kruidenierszaak, een kleine overdekte markt, een taverne/restaurant, een reiskantoor (bijv. Duitsland: DB-reisagentschap station Wernigerode), een (jeugd) hotel, een lokaal dienstverleningspunt gezondheid, enz. De alternatieve bestemmingsvoorbeelden zijn onuitputtelijk. Daarbij hoort ook het faciliteren van kleinschalige initiatieven van de non-profitsector, zoals vergaderzalen, kantoren of fysiek contactpunt voor gebruik door verenigingen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de lokalen van het Rode Kruis in het stationsgebouw in Heizijde (Lebbeke). Op grotere schaal kan aan kleine musea of galerijen (tijdelijke tentoonstellingen van lokale kunstenaars) worden gedacht, zoals in Lissewege werd uitgetoetst. Net zo goed kan geopteerd worden voor het combineren van diverse overheidsfuncties (NMBS én bpostkantoor) op éénzelfde locatie (stationsgebouw).

Het lijkt evident dat, mits enige creativiteit en structureel ingebed overheidsinitiatief, veel mogelijk is om zowel het stationsgebouw als de omgeving levendiger en aangenamer te maken.

### LAATSTE OPTIE: VERKOOP OF VERHUUR AAN PRIVÉMARKT

Als geen enkele van alle vorige suggesties haalbaar zou blijken, dan blijft als laatste optie het actief aanbieden van het stationsgebouw – nog in goede staat – op de immobiliënmarkt (verkoop of verhuur). Dat gebeurde met succes in bijv.:



Foto: Kapsalon Prestige

Het stationsgebouw in Asper (Gavere) kreeg in 2013 een nieuw leven als kapsalon.

- Wondelgem (Gent): station in gebruik als architectenkantoor;
- Asper (Gavere): kapsalon sinds 2013;
- Eine (Oudenaarde): verzekeringskantoor DVV;
- Zingem: flexwerkplek voor 5 medewerkers van Artemis (bodemsanering).

Het gebouw wordt hierdoor gered, maar men kan zich afvragen of hiermee het belang van de samenleving niet veronachtzaamd wordt.

Indien het stationsgebouw (geheel of gedeeltelijk) wordt verkocht, dan moet het duidelijk zijn dat dit op vrij korte termijn moet gebeuren. Een verkrot gebouw levert bij verkoop veel minder op. En het draagt natuurlijk ook niet bij tot een levendige en aangename stationsomgeving.

### AANDACHT VOOR REIZIGERS ÉN GEBOUWEN

Het sluiten van stationsloketten heeft dus belangrijke gevolgen voor de dienstverlening aan de reizigers. In het nieuwe beheerscontract moet daarom worden opgenomen onder welke voorwaarden stationsloketten gesloten kunnen worden en welke alternatieve maatregelen er dan getroffen moeten worden.

Wanneer stationsloketten worden gesloten moeten bijkomende maatregelen worden voorzien om de reizigers te informeren of vervoersbewijzen af te leveren. Via videoloketten zou dit een mogelijkheid zijn. De toegang tot de gebouwen zou tijdens de normale treindiensturen voorzien moeten worden.

Een organisatiestructuur om systematische stationsontwikkeling vorm te geven is noodzakelijk om alle stations overlevingskansen te geven en het toevallige lokale initiatief te overstijgen. Bij het uitbouwen van hoofdhalttes, mobipunten of hoppin-punten moeten de bestaande spoorwegstations zoveel mogelijk in het systeem opgenomen worden.

De ontwikkeling van de stations en hun omgeving moet een stevig federaal beleidsthema worden, waarin ook plaats is voor de gemeentebesturen als sterkhouders. Het volledig opdoeken en van de hand doen van een station, zou geen optie meer mogen zijn.

<sup>5</sup> Te vinden via [www.vlaanderen.be/combimobiliteit](http://www.vlaanderen.be/combimobiliteit) (onder 'Beleidsvisie en implementatiekader').