

Sluiting loketten: zoveelste knauw in de dienstverlening

Nieuws maandag 1 maart 2021

Op 1 februari kregen de vakbonden van de Belgische spoorwegen te horen dat de raad van bestuur van de NMBS beslist had in 44 stations de loketten te sluiten en in 37 andere de openingsuren aan te passen. De drogreden voor deze beslissing was dat er in deze stations 60 tot 92 procent 'dode tijd' was. Het gevolg is dat er 77 arbeidsplaatsen verloren gaan. Er vallen weliswaar geen ontslagen want 35 van de betrokkenen gaan met pensioen. Voor de anderen moet een oplossing gezocht worden in hun werkzettel of daarbuiten. Maar het is niet goed...

Deze beslissing vermindert opnieuw de dienstverlening voor de reizigers. De loketbediende verkoopt niet enkel tickets maar geeft ook informatie en zorgt ervoor dat de beste reisformule wordt aangeboden, wat de klant zeer waardeert. De verkoopautomaat zegt trouwens niet dat weekend-tarief goedkoper is dan een retour...

Voor het imago van ons bedrijf valt dit niet te onderschatten, want een tevreden klant is goud waard. Onze treinbegeleiders kunnen er over meespreken. Zij staan in de eerste lijn en het gebeurt geregeld dat voor hetzelfde traject niet altijd hetzelfde betaald wordt en dan begint de discussie uiteraard.

Bovendien zal er in 44 stations minder tot geen toezicht zijn door het spoorwegpersoneel. Sociale controle bevordert het veiligheidsgevoel van de reizigers en voorkomt vandalisme aan installaties. Vandalisme kost veel geld en kan de stiptheid van het treinverkeer negatief beïnvloeden.

ACOD Spoor adviseert het management dan ook om alles in een bredere context te plaatsen en even verder te kijken dan de neus lang is.

Opsplitsing van de taken

Voor de NMBS is de aanwezigheid van een loketbediende dus niet meer rendabel. Houdt deze redenering steek? Volgens ons is de doorgedreven splitsing van de taken een van dé problemen. Vroeger waren er in de stations personeelsleden die niet alleen instonden voor verkoop van tickets, maar ook andere taken uitvoerden. Denk aan het onderhoud en operationele taken in de rol van een onderstationschef.

Door de doorgedreven opsplitsing van de spoorwegen in entiteiten en directies als eilanden is dit niet meer mogelijk en gaat men op basis van de naakte cijfers met de botte bijl door de dienstverlening.

Zou een creatieve aanpak waardoor het stationspersoneel efficiënter kan ingezet worden niet aangewezen zijn? Of in managementtaal: een win-winpositie voor iedereen? Laat ons hierover een open debat voeren.

Clash met de voogdijminister

Na de plotse aankondiging van de beslissing kwamen er hevige reacties los, niet enkel van vakbonden, maar

ook van reizigers en politieke protagonisten. De minister van Mobiliteit kwam zelfs onder vuur binnen zijn eigen partij en zag zich genoodzaakt om in te grijpen. Hij schreef een brief aan de CEO van de NMBS om de beslissing te herbekijken. Dit schoot in het verkeerde keelgat bij de CEO want volgens haar werd de minister al op 7 oktober (!) van vorig jaar op de hoogte gebracht. De reactie bleef niet uit en in het antwoord naar de minister werd gewag gemaakt van een “zware vertrouwensbreuk”.

Hoe moet het verder?

Op 9 februari was er een raad van bestuur die zich moest buigen over de beslissing. De vraag van 1 miljoen was of de beslissing behouden blijft, dan wel of er wijzigingen komen. Uiteraard zaten wij op de eerste rij om deze schabouwelijke vertoning en het getouwtrek waar niemand beter van werd te observeren.

Hoewel de raad van bestuur virtueel plaatsvond, brachten we met een delegatie een bezoek aan het hoofdbestuur. We vroegen bovendien een onderhoud met de minister aan.

Een actie van het loketpersoneel valt zeker niet uit te sluiten indien de beslissing behouden blijft. Na het activeren van de alarmbelprocedure kunnen we werkonderbrekingen in de vorm van personeelsvergaderingen houden in de verschillende districten.

Voor ACOD Spoor moet er een brede denkoefening gemaakt worden over deze problematiek met alle betrokkenen (dus ook de vakbonden) om tot oplossingen te komen in het belang van het bedrijf, het personeel en de reizigers. Wij zijn ervan overtuigd dat een goed personeelsbeleid en een maximale dienstverlening hand in hand kunnen gaan!

Ludo Sempels