



Service de lutte contre la pauvreté,  
la précarité et l'exclusion sociale

Steunpunt tot bestrijding van armoede,  
bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting

Dienst zur Bekämpfung von Armut,  
Prekären Lebensumständen und  
Sozialer Ausgrenzung

Opinie – 01/02/24

Mélanie Joseph, Henk Van Hootegem – interfederaal Steunpunt tot bestrijding van armoede

## **Verminderde openingsuren NMBS-loketten: mee op de digitale trein of achtergelaten op het perron**

*Enkele dagen geleden kondigde de NMBS aan dat ze vanaf 1 maart de openingsuren van de loketten in een zestigtal stations in België zou verminderen. Het interfederaal Steunpunt tot bestrijding van armoede is bezorgd over deze beslissing, die de toegang tot een publieke dienst en het recht op mobiliteit voor de meest kwetsbaren in de samenleving beperkt, in het bijzonder voor diegenen die moeite hebben met het digitale en de geschreven taal.*

De beslissing van de NMBS om de openingsuren van een zestigtal loketten te beperken, is een nieuwe klap voor de toegankelijkheid van haar treinen voor kwetsbare groepen. Buiten de openingsuren van de loketten is er immers geen menselijke ondersteuning voor de passagiers en moeten ze het doen met elektronische aankoopmogelijkheden via de website, ticketautomaten of hun smartphone. Nochtans vertrouwen vele passagiers, uit verschillende bevolkingsgroepen, op stationspersoneel om hun ticket te kopen en de nodige informatie te krijgen om hun reis vlot te laten verlopen (aansluitingen, eventuele vertragingen, dienstregelingen, enzovoort). Voor deze mensen is persoonlijke hulp een essentiële schakel in hun toegang tot het openbaar vervoer, en dus tot hun recht op mobiliteit.

Zonder de mogelijkheid om een aankoop te doen aan een loket of om iemand te kunnen aanspreken in het station, worden degenen die het tempo van de digitalisering niet kunnen bijhouden uitgesloten. Kunnen omgaan met digitale technologie wordt zo een voorwaarde voor toegang tot rechten, wat problematisch is.

Bovendien schuift de NMBS met deze beslissing haar verantwoordelijkheid voor het garanderen van een publieke dienst die voor iedereen toegankelijk is door naar de gebruiker: reizigers die hun smartphone of een automaat gebruiken, moeten zelf een vervoersbewijs bemachtigen, een dienst die in principe onder de verantwoordelijkheid van de NMBS valt. Wanneer de mogelijkheid van menselijke hulp wegvalt, wordt digitaal de enig mogelijke manier om toegang te krijgen tot een essentiële dienst.

Het interfederaal Steunpunt tot bestrijding van armoede wijst al jaren op situaties waarin digitalisering de toegang tot bepaalde diensten kan bemoeilijken voor mensen in armoede. Tijdens de gezondheids crisis werden mensen met geen of weinig digitale toegang harder getroffen door het gebrek aan continuïteit van bepaalde overheidsdiensten en hulpverlening, door bijvoorbeeld de sluiting van loketten. Alle politici en actoren op het terrein stelden toen vast dat de meest kwetsbare mensen sociaal uitgesloten werden, door een gebrek aan effectieve toegang tot hun rechten. Maar

zelfs nu de gezondheidscrisis achter de rug is, zien we geen terugkeer naar de situatie van vóór de crisis. Integendeel, de digitalisering van publieke en essentiële diensten versnelt ten koste van de toegang tot rechten voor kwetsbare mensen.

Geconfronteerd met de gevolgen van de toenemende digitalisering van onze samenleving, beogen de verschillende regeringen en beleidsniveaus "mensen en hun rechten centraal te stellen in de digitale transformatie", zoals uiteengezet in de 'verklaring over de Europese digitale rechten en beginselen'. Maar worden deze principes altijd nageleefd als het erom gaat rekening te houden met mensen die het razende tempo van de digitalisering niet kunnen bijhouden?

Is het mogelijk om een deel van de bevolking uit te sluiten omdat een meerderheid zich digitaal wel kan redden, en vervolgens van mening te zijn dat menselijke ondersteuning niet kosteneffectief en te duur is?

Er gaan steeds meer stemmen op die ons eraan herinneren dat digitale technologie slechts één van de vele mogelijkheden is en kan zijn voor burgers om contact op te nemen met overheden en diensten, om toegang te krijgen tot hun rechten en om deel te nemen aan de samenleving. Mensen mogen niet uitgesloten worden enkel en alleen omdat ze moeilijkheden hebben met het digitale. Daarom sluit het Steunpunt tot bestrijding van armoede zich aan bij de vele actoren die aandringen op het behoud van publieke diensten die toegankelijk zijn voor alle burgers. Omdat de NMBS belast is met een belangrijke dienstverleningsopdracht, heeft ze de verantwoordelijkheid om een universele dienst te verlenen die ook toegankelijk is voor de meest kwetsbaren. Hiervoor is het essentieel om de verschillende kanalen waarmee de NMBS met haar gebruikers communiceert te behouden en te versterken, naast nieuwe digitale mogelijkheden. Bovendien moeten maatregelen, zoals het sluiten van loketten op bepaalde tijdstippen, voorafgegaan worden door een impactanalyse (armoedetoets) en moet er rekening worden gehouden met de problemen die deze beslissingen voor kwetsbare groepen met zich meebrengen. We stellen de NMBS ook voor dat er een plan wordt opgemaakt over de diverse manieren waarop de verschillende bevolkingsgroepen kunnen bereikt worden met informatie en begeleiding, met bijzondere aandacht voor de kwetsbare groepen, *to leave no one behind*. Het Steunpunt tot bestrijding van armoede roept de beleidsverantwoordelijken ook op om de rechten van burgers beter te beschermen tegen de digitalisering van publieke en essentiële diensten.