

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 1973

Vragen van het lid **De Hoop** (PvdA) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over *het opheffen van servicebalies op treinstations* (ingezonden 14 februari 2022).

Antwoord van Staatssecretaris **Heijnen** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 7 maart 2022).

#### Vraag 1

Hoe beoordeelt u het feit dat servicebalies van de NS, zoals bijvoorbeeld in Hengelo afgelopen 19 december, worden opgeheven?

#### Antwoord 1

Zoals mijn voorgangers ook in de antwoorden op Kamervragen van lid Alkaya (SP)<sup>1</sup> en de leden Ziengs en Heerema (beiden VVD)<sup>2</sup> hebben aangegeven, betreft de sluiting van servicebalies een operationele verantwoordelijkheid van NS.

Met inachtneming van de afspraken die ik heb vastgelegd in de vervoersconcessie voor het hoofdrailnet over zaken als toegankelijkheid en sociale veiligheid, is het aan NS om haar dienstverlening en personele inzet op een zo goede en efficiënt mogelijke manier aan te laten sluiten op de behoefte van de reiziger. NS heeft mij ervan verzekerd dat de sluiting van servicebalies niet ten koste gaat van de naleving van de afspraken uit de concessie. Net als mijn voorgangers houd ik hierover de vinger aan de pols.

#### Vraag 2

Kunt u een beeld geven van het aantal servicebalies in Nederland dat afgelopen jaren opgeven is en komende jaren nog opgeheven gaat worden?

#### Antwoord 2

NS geeft aan sinds 2015 op een viertal stations aanpassingen te hebben doorgevoerd in hun service-aanbod waarbij de vaste servicebalie is opgeheven. In de plaats daarvan zijn op die stations Samen Service en Self Serviceformules gekomen. Met het op 5 januari jongstleden gecommuniceerde besluit van NS<sup>3</sup> brengt NS het aantal stations met vaste servicebalies

<sup>1</sup> Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2021–2022, nr. 560

<sup>2</sup> Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2020–2021, nr. 3167

<sup>3</sup> <https://nieuws.ns.nl/ns-vernieuwt-ticket-serviceformule-op-stations/>

terug van 36 naar 17. NS laat weten op dit moment geen verdere concrete plannen te hebben, en dat zij de behoefte ten aanzien van service en dienstverlening van de reiziger in de toekomst zal blijven monitoren.

Vraag 3, 4

Ziet u ook dat mensen die minder zelfredzaam of digitaal vaardig zijn (zo'n 4 miljoen mensen in Nederland) hechten aan persoonlijke hulp op het station? Hoe gaat u ervoor zorgen dat iedereen in Nederland zorgeloos de trein kan nemen?

Antwoord 3, 4

Een voor eenieder toegankelijk openbaar vervoer is van groot belang. Ik hecht er dan ook waarde aan dat alle hulpbehoevende reizigers op die momenten en plekken worden geholpen waar zij dat nodig hebben. Steeds vaker is dat online, maar soms blijft menselijke hulp gewenst, bijvoorbeeld wanneer reizigers minder digitaal vaardig zijn. Dat kan op de stations waar NS servicemedewerkers of een OV Service en Tickets winkel aanwezig blijft. Op alle overige stations, of buiten de openingstijden van de servicebalies en Service en Tickets winkels, biedt NS op andere manieren persoonlijke ondersteuning aan deze en andere reizigers, zoals 24 uur per dag en 7 dagen in de week via de servicezuil, telefonische hulp bij kaartverkoopautomaten en via de NS Klantenservice.

Ook minder mobiele reizigers, en reizigers met een beperking, moeten probleemloos kunnen reizen met de trein. Reizigers die daar behoefte aan hebben kunnen vandaag al 24 uur per dag en 7 dagen in de week op 193 stations in Nederland waar NS stopt NS reisassistentie aanvragen. Dit jaar introduceert NS reisassistentie op nog eens 27 stations waarna conform de huidige planning in december 2023 de laatste 25 stations waar NS stopt reisassistentie krijgen. De servicebalies zijn niet primair bedoeld voor het borgen van de toegankelijkheid van stations. Ook op de stations waar de vaste servicebalie wordt opgeheven blijft NS reisassistentie aanbieden.

Vraag 5

Hoe rijmt u het opheffen van servicebalies met de concessievoorwaarden van NS, waarin staat dat aan reizigers toegankelijke, specifieke en persoonlijke reisinformatie moet worden geboden?

Antwoord 5

In de concessie worden eisen gesteld aan het bieden van reisinformatie door NS. Deze eisen hebben betrekking op het verbeteren van reisinformatie voor de deur-tot-deur reis, het geven van informatie die het voor de reiziger mogelijk maakt om zelfstandig een afweging te kunnen maken over de treinreis en het geven van informatie van andere treinvervoerders via informatieborden en omroepinstallaties. Ook moet de reisinformatie toegankelijk en begrijpelijk zijn voor mensen met een functiebeperking. Dit betekent onder meer dat de informatie geschikt is voor reizigers met een visuele of auditieve beperking en dat de informatie voldoende duidelijk en eenvoudig is voor reizigers met een verstandelijke beperking. NS moet aan deze bepalingen voldoen ongeacht of het station bemenst of onbemenst is. NS verschaft via verschillende kanalen reisinformatie aan de reiziger, onder andere via de NS-app en uiteraard ook via de (dynamische) reisinformatie-schermen op de stations en in de treinen.

Vraag 6

Gaat u zich hard maken om de servicebalie een stevige plek te geven in het programma van eisen van de nieuwe concessie voor het hoofdrailnet?

Antwoord 6

Op dit moment beraad ik mij op het Programma van Eisen voor de nieuwe vervoerconcessie op het hoofdrailnet. Ik wil niet vooruitlopen op eventuele eisen die ik hierin vastleg ten aanzien van de dienstverlening op stations. Uiteraard kunt u ervan uitgaan dat ik ook in de nieuwe hoofdrailnetconcessie zal sturen op een voor eenieder toegankelijk openbaar vervoer.