

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

### 283

Vragen van het lid **Alkaya** (SP) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over *het nieuws dat NS-medewerkers staken om de sluiting van servicestations te voorkomen* (ingezonden 23 september 2021).

Mededeling van Staatssecretaris **Van Weyenberg** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 14 oktober 2021).

Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van de staking die vandaag werd gehouden door servicemedewerkers van de NS?<sup>1, 2, 3</sup>

Vraag 2

Hoe kijkt u aan tegen de voorgenomen sluiting van 17 van de 36 ticketservicebalies en de inkrimping van de tijden waarop service wordt verleend?

Vraag 3

Heeft NS de voorgenomen wijzigingen met u overlegd? Zo ja, wat is uw reactie geweest?

Vraag 4

Deelt u de mening dat servicebalies en de aanwezigheid van medewerkers essentieel zijn voor een klantvriendelijk en veilig aanbod van spoorvervoer?

Vraag 5

Deelt u de mening dat praatpalen en apps geen volwaardige vervanging zijn van fysiek aanwezige servicemedewerkers?

Vraag 6

Wat betekent het verdwijnen van de servicestations voor reizigers die minder mobiel zijn en reisassistentie nodig hebben? Erkent u dat deze dienstverlening op (middel)grote stations niet kan worden uitbesteed, gezien de complexiteit van dat proces?

<sup>1</sup> NOS.nl, 22 september 2021, (<https://nos.nl/artikel/2398774-servicemedewerkers-ns-en-conducteurs-intercity-brussel-staken>)

<sup>2</sup> Website NS, 22 september 2021 (<https://nieuws.ns.nl/gevolgen-reizigers-acties-22-september/>)

<sup>3</sup> AD.nl, 21 september 2021 (<https://www.ad.nl/utrecht/even-geen-hulp-op-het-station-servicemedewerkers-ns-leggen-werk-neer-vanwege-voorgenomen-inkrimping~a73b3cc9/>)

Vraag 7

Wat betekent het verdwijnen van de servicestations voor de opvang en begeleiding van reizigers bij calamiteiten en grootschalige vertragingen?

Vraag 8

Bent u ermee bekend dat een aanzienlijk deel van de reizigers niet vertrouwd is met digitale dienstverlening? Hoe wordt deze doelgroep voortaan geassisteerd bij het reizen?

Vraag 9

Deelt u de vrees van de NS-medewerkers en vakbonden dat het weghalen van servicemedewerkers zorgt voor meer werkdruk bij overig NS-personeel en handhavingsdiensten?

Vraag 10

Kunnen extra toegangspoorten en cameratoezicht volgens u zorgen voor evenveel veiligheid op stations als de aanwezigheid van servicemedewerkers?

Vraag 11

Wat betekent de voorgenomen serviceversobering voor de werkgelegenheid bij NS?

Vraag 12

Bent u bereid om er bij de NS-directie op aan te dringen de voorgenomen bezuinigingen op service op stations te heroverwegen, serieus in gesprek te gaan met de vakbonden en zo een verdere escalatie van het conflict bij NS te voorkomen?

Vraag 13

Bieden de gesprekken over concessieverlening of voortzetting van de beschikbaarheidsvergoeding een mogelijkheid om ook afspraken te maken over service op stations?

**Mededeling**

Op 23 september 2021 heeft het lid Alkaya (SP) Kamervragen gesteld over «het nieuws dat NS-medewerkers staken om de sluiting van servicestations te voorkomen» (2021Z16183).

Met het oog op de zorgvuldigheid en noodzaak tot interdepartementale afstemming kunnen deze Kamervragen helaas niet binnen de gebruikelijke termijn van drie weken worden beantwoord. Ik zal de antwoorden, mede namens de Minister van Financiën, zo spoedig mogelijk aan uw Kamer sturen.