

## Noorman-den Uyl

laten weten hoe hij over de nu ontstane situatie denkt. Ik heb er alle vertrouwen in dat de minister adequaat en zeer snel zal reageren om de onduidelijkheid de wereld uit te helpen en het probleem op te lossen.

De **voorzitter**: Gezien de tijd, lijkt het mij goed om nu over te gaan tot de volgende vragenronde.

Mevrouw **Giskes** (D66): Voorzitter! Ik wil even iets over de orde zeggen.

De **voorzitter**: Dat kan niet tijdens het vragenuur.

Mevrouw **Schimmel** (D66): Wij hebben nog helemaal geen vraag gesteld over de besteding van de ESF-gelden.

De **voorzitter**: Ja, maar er zijn nog meer mondelinge vragen.

Mevrouw **Schimmel** (D66): Dat heb ik nog nooit meegemaakt.

De **voorzitter**: Dan is het nieuw.

---

**Vragen** van het lid Poppe aan de minister van Verkeer en Waterstaat, over **het voornemen van de NS de loketten op stations te sluiten**.

De heer **Poppe** (SP): Voorzitter! Een storm van protest is losgebarsten over de dreigende sluiting van de loketten op de stations. De Nederlandse Spoorwegen willen af van kaartverkoop door mensen van vlees en bloed aan wie je voor hetzelfde geld ook nog kunt vragen hoe laat en van welk perron de trein vertrekt. Reizigers kunnen hun kaartje straks alleen nog uit de automaat trekken. Als pleister op de wonde komen er betere automaten – dat wel – maar ook camera's en op kleinere stations praatpalen. Ten slotte komen er op 47 grote stations informatiebalies, waarvan er nu overigens al een paar zijn. Volgens de NS gaat het om een kwaliteitsimpuls. Uit de reactie van reizigers, maar ook van bijvoorbeeld de ouderen- en gehandicapten-organisaties blijkt dat de meeste mensen dit toch anders zien. Zij vinden dat de NS de reizigers voor paal, zeg maar voor praatpaal, zet. Kaartautomaten zijn, wat de

SP-fractie betreft, prima als aanvulling op loketverkoop, als zij tenminste goed te bedienen zijn. Er zijn echter nog steeds grote groepen reizigers die een automaat niet kunnen of willen gebruiken, bijvoorbeeld ouderen, gehandicapten of toeristen. De spoorwegen zouden na de verzelfstandiging klant-vriendelijker worden. Dat is hier althans steeds gezegd. Niet dus! Zij zijn echter wel steeds commerciëler geworden. Na de vele protesten lijkt de NS overigens een beetje te dimmen. Het sluitingsjaar voor de loketten van 2003 is niet meer keihard; het is nu meer een richtdatum. Die toezegging is voor de SP-fractie echter onvoldoende, gezien de geschiedenis. In 1995 waren er in deze Kamer al vele kritische vragen over het sluiten van loketten op een groot aantal stations in Zuid-Limburg. Ze gingen toch dicht. In 1996 gingen nog eens 51 stationsloketten dicht. Bovendien zijn de openingstijden op vele andere stations drastisch beperkt. Een voorbeeld is Veenendaal-Centrum. Dat is toch een woonplaats met 60.000 inwoners, maar het loket is daar alleen 's morgens open en op zondag kijk je daar de hele dag tegen het rolluik aan.

Voorzitter! Naar aanleiding van deze ontwikkelingen heb ik de volgende twee vragen aan de minister van Verkeer en Waterstaat.

Deelt de minister de mening van de NS dat het sluiten van loketten een kwaliteitsimpuls is, of deelt zij meer mijn mening dat de NS er met de reizigersservice niet voor gaan, maar er juist vandoor gaan?

Is de minister bereid – de Staat is immers nog steeds voor 100% eigenaar van de NS – garanties te eisen van de NS voor de kwaliteit van de dienstverlening, zoals het openhouden van loketten voor reizigers die daaraan behoefte hebben?

Minister **Netelenbos**: Voorzitter! Ik dank de heer Poppe voor de gestelde vragen. Hij heeft gelijk dat er een storm van protesten is losgebarsten toen de berichten in de krant verschenen. Ook ik heb die berichten in de krant gelezen en heb vervolgens met de NS gebeld met de vraag wat precies het voornemen is.

Men heeft mij laten weten dat het nog niet gaat om een voorstel, maar

om ideeën die men bij de NS ontwikkelt. Dat is het stadium van de gedachtevorming binnen de Nederlandse Spoorwegen zelf. Op dit moment zijn er 376 stations. Daarvan krijgen 47 stations een openbaliefunctie. Voorts zijn er 60 stations met een Wizzle, een boekwinkel waar je ook kaartjes kunt kopen. Ten slotte zijn er 269 kleine stations die vaak een beperkte openstelling hebben, bijvoorbeeld uitsluitend 's morgens en niet op zondag.

Op de 100 grote stations wordt 86% van de kaartjes verkocht. Dus 86% van de reizigers komt daar aan of vertrekt daar. Uit het koopgedrag van mensen blijkt dat 30% via een automaat kaartjes koopt, dat 30% een abonnement heeft dat tegenwoordig ook wordt thuisbezorgd en dat 30% zijn kaartje koopt bij een loket. Het is de bedoeling dat op die 100 stations functies blijven bestaan van mensen van vlees en bloed.

De heer Poppe vraagt of ik de mening van de NS deel, dat deze plannen een kwaliteitsimpuls zouden kunnen inhouden. Op dit moment weet ik dat niet, want het hangt ervan af wat de NS precies gaat doen. Eén ding weet ik zeker. Op heel veel kleinere stations is er sprake van een moeizame situatie, althans als je aankomt op een tijdstip waarop het loket gesloten is en er derhalve niemand aanwezig is. Er is dan geen controle, er zijn geen camera's en er is geen praatpaal. Op zichzelf kunnen deze plannen een verbetering betekenen als er op deze stations straks wel iets aan de hand is. In die zin kunnen deze plannen, als zij goed worden uitgewerkt, heel interessant zijn.

Ik ben het eens met de heer Poppe dat sommige mensen niet kunnen omgaan met automaten. Dat geldt met name voor oudere mensen, maar ook voor anderen die bijvoorbeeld niet gewend zijn met computers te werken. De NS meent voor dit probleem een oplossing te hebben. Op die stations zouden mensen aanwezig zijn die kunnen helpen. Of dat straks allemaal zo zal zijn, weet ik niet. Dat moeten wij in de praktijk bekijken.

Ik heb in de media gezegd dat ik zelf van mening ben dat als je meer reizigers in de trein wilt krijgen, je ervoor moet zorgen dat de veiligheid van de mensen die zich op of rond de stations bevinden, op orde is. Een onveilig en verlaten station is niet een plek waar je graag naartoe gaat.

## Netelenbos

Men moet er dus een groot belang bij hebben om ervoor te zorgen dat mensen zich prettig voelen. Dat heeft ook te maken met de menselijke factor.

De heer Poppe heeft gevraagd of ik bereid ben garanties te eisen bij de NS. Zoals bekend, maken wij een prestatieafspraken met de NS. Dat gaat om het vervoeren van meer reizigers. Dat moet mijn invalshoek zijn. Voordat ik mij in de bedrijfsplanning van de NS begeef, moet het er toch echt om gaan dat de Nederlandse Spoorwegen er alles voor doen om te bevorderen dat ze meer mensen vervoeren en dat ze alles nalaten om te zorgen dat dit niet gebeurt. Ik wil mij echter niet bemoeien met de bedrijfsvoering. Per slot van rekening moeten de spoorwegen er zelf toe bijdragen dat ze meer mensen vervoeren. Zoals gezegd, speelt de menselijke factor daar ook een grote rol bij.

Tot slot deel ik de bezorgdheid, maar wij moeten ook oppassen voor conservatisme. Kijken naar landen waar men veel meer mensen vervoert dan in Nederland, zoals Japan, en waarvan je kunt leren – wat de NS ook zegt te willen doen – is op zichzelf een goede zaak. Dat betekent dat wij prestatieafspraken maken over meer vervoer en dat de NS moet zorgen dat dat ook gebeurt.

□

De heer **Poppe** (SP): Voorzitter! De minister begon met te zeggen dat het nog maar een plan is van de NS. Daarmee zij gezegd dat de Kamer in ieder geval op tijd is.

In antwoord op vraag 1 zegt de minister dat zij nog niet weet of het wel een kwaliteitsimpuls is en dat het eraan ligt wat er verder allemaal gebeurt.

In antwoord op vraag 2 zegt de minister dat zij zich niet bemoeit met de bedrijfsvoering en dat het aantal reizigers zal moeten toenemen. Als er op het punt van de loketten verkeerde bedrijfsvoering wordt gepleegd, zullen reizigers wegblijven en dan kunnen wij het daarover hebben, aldus de minister. Daarmee draait de minister een beetje om mijn vraag heen. Zij zegt dat de mensen die straks achter het loket vandaan komen, misschien kunnen helpen bij die automaten. Het lijkt mij dan het beste dat zij bij het loket blijven zitten, omdat dat een vast punt is. Anders moet je je maar

afvragen of zij wel acht uur per dag naast die automaat staan, waar je volgens mij overigens platvoeten van krijgt.

Mijn laatste vraag was of de minister zich in wil zetten om loketten open te houden voor reizigers die daar behoefte aan hebben. De minister is daar een beetje omheen gedraaid. Ik wil toch graag dat zij in haar functie van hoofd-grotaandeelhouder haar best doet om, zolang er mensen zijn die behoefte hebben aan een vast punt op het station waar zij een kaartje kunnen kopen en ook kunnen vragen op welk perron zij moeten zijn, de NS ervan te overtuigen dat het noodzakelijk is. Het gaat namelijk om reizigers die niet altijd regelmatig via hetzelfde traject reizen en misschien onregelmatig reizen. Zij zijn het niet zo gewend. Het gaat bovendien om toeristen. Dan is een praatpaal of iemand bij een ingewikkelde automaat niet voldoende.

De minister noemde veel cijfers. Het komt erop neer dat 30% van de reizigers nog aan het loket een kaartje koopt en kennelijk de automaat passeert en liever iemand in de ogen kijkt als hij wat vraagt. Mijn verzoek is dat de minister er, zolang de situatie zo is dat wij de menselijke maat, ook op het station, een belangrijk punt vinden, voor wil zorgen dat iedereen die daar behoefte aan heeft een loket kan vinden met iemand erachter die een kaartje kan verkopen en kan zeggen: mevrouw, u moet op perron 2 zijn, maar loop een beetje hard, want de trein gaat zo.

□

Minister **Netelenbos**: Voorzitter! Ik moet nu toch heel precies worden. Ik ben weliswaar grotaandeelhouder, maar wij hebben hier te maken met een overheids-NV. Dat betekent dat de overheid niet zomaar kan ingrijpen in de bedrijfsvoering van de NS. Dat hebben wij met elkaar afgesproken. Dat kan dus niet het geval zijn. Verder maak ik afspraken met NS over prestaties, bijvoorbeeld meer mensen vervoeren. De NS moet dus een beleid voeren waar mensen zich prettig bij voelen. Dat betekent dat anonimiteit, onveiligheid, perrons waar men na zes uur 's avonds niet meer op durft en waar niemand meer is, geen beste condities zijn waardoor je een bedrijf kunt laten groeien. Dat weet de NS

natuurlijk ook. Zij zijn daar ook niet op hun achterhoofd gevallen. Je moet echter wel oppassen dat functies die er eenmaal waren, altijd gecontinueerd moeten worden. Over een jaar of vijf krijgen wij wellicht te maken met de chipkaart, waarvan wij ook allemaal vinden dat die belangrijk is. Je hebt die kaart op zak en je loopt door de ingang van de trein en je gaat er weer uit en je betaalt automatisch. Daarom hoeft je straks misschien helemaal geen kaartje meer te kopen. Dat is ook een ontwikkeling die ik subsidieer en die wij buitengewoon belangrijk vinden. Het kan dus best zijn dat wij over een jaar of vijf op een heel andere manier met kaartjes omgaan.

Wat ik niet wens te doen, is mij te gaan bemoeien met de bedrijfsvoering van de NS. Dat betekent namelijk dat ze een hand op komen houden. Dat zou ik tenminste ook doen als bedrijf en dat is niet de bedoeling. Ik zal goede prestatieafspraken maken met de NS, ook over het aandeel dat zij moeten leveren om een goed veiligheidsniveau te bereiken. Ik hoop dat ik de heer Poppe ervan heb kunnen overtuigen dat de NS moet moderniseren. Wij willen immers niet dat er net als vroeger een stoker meerijdt op een elektrische trein.

□

Mevrouw **Giskes** (D66): Het gevoel van veiligheid op de stations is een belangrijk deel van het probleem. Dat stations altijd openbaar gebied moeten zijn, bemoeilijkt het vinden van een oplossing. Is het niet nodig om in het kader van deze discussie te onderzoeken of het mogelijk is om mensen alleen toegang te verlenen tot een station als zij in het bezit zijn van een vervoerbewijs?

□

Minister **Netelenbos**: De veiligheid op de stations is inderdaad het belangrijkste punt. Ik overleg op dit moment met de vervoerders over het vergroten van de veiligheid voor de reiziger. De suggestie van mevrouw Giskes maakt onderdeel uit van de gesprekken die wij voeren. Ik vind zelf het gebruik van camera's een interessante mogelijkheid. Op dit moment maken wij daar in Nederland geen gebruik van. Uit ervaringen in het buitenland blijkt dat mensen zich door een goed



Mevrouw Netelenbos, minister van Verkeer en Waterstaat

veiligheidsbeleid, inclusief camera's, veiliger voelen. Zo durven mensen wel in Washington maar niet in New York 's avonds met de metro te reizen, omdat men in Washington gebruik maakt van camera's. Je kunt dus leren van het buitenland. Ik houd de Kamer op de hoogte van de uitkomsten van mijn overleg met de vervoerders.

De heer **Van Heemst** (PvdA): Voorzitter! Wellicht is de kern van deze discussie dat het doel aantrekkelijk is, maar dat het middel heel veel mensen in de gordijnen jaagt. Het doel is dat de klant niet langer naar het loket hoeft te komen, maar dat het loket naar de klant komt. Men betwijfelt of die goede bedoelingen in de praktijk wel opleveren wat de kranten en de NS daarover schrijven. Ik vind de reactie van de minister een beetje aan de zuinige kant, ook al kan ik mij voorstellen dat zij zegt zich niet met de bedrijfsvoering te kunnen bemoeien. Deze berichten hebben echter op brede schaal onrust veroorzaakt. Ik denk dat zij, gezien haar verantwoordelijkheid voor het openbaar vervoer, in ieder geval met de NS contact moet opnemen over deze zaak en, zo mogelijk, ook met de NS moet overleggen over de inhoudelijke kwaliteit van de plannen. Zo moet

worden gezien of een gefaseerde invoering van de plannen mogelijk is, zodat wij kunnen zien wat het plan in de praktijk oplevert. Is zij daartoe bereid? Ik teken hierbij wel aan dat camera's het gevoel van veiligheid alleen vergroten als de reizigers weten dat er, net zoals in winkelcentra, iemand achter de camera zit die in actie komt bij eventuele problemen.

Toont deze berichtgeving niet aan dat het dringend nodig is de positie van de klanten van het openbaar vervoer te versterken? De PvdA-fractie meent dat een inspectie voor het openbaar vervoer hieraan een bijdrage kan leveren. Die kan namelijk op dit soort zaken inspringen.

Ten slotte vraag ik of de minister weet of de ideeën van de NS besproken zijn op de plaats die daarvoor in het leven is geroepen, te weten het consumentenoverleg. Ik heb zelf de indruk dat men daar is overvallen door de berichtgeving van de afgelopen week.

Minister **Netelenbos**: Voorzitter! De heer Van Heemst heeft terecht opgemerkt dat het niet de bedoeling is dat de klant naar het loket gaat, maar dat het loket naar de klant moet gaan. Iedereen heeft wel eens meegemaakt dat er een lange rij

stond voor het ene loket dat open was, waardoor het twijfelachtig werd of men zijn trein nog wel kon halen. Nadenken over modernisering kan geen kwaad, maar de uitwerking van de ideeën is uiteraard cruciaal.

Ik zal zeker met de NS over de plannen overleggen, zodat ik er ook meer zicht op krijg wat hun voornemen is.

Onlangs heb ik de Kamer een notitie gestuurd over de versterking van de positie van de consument in het openbaar vervoer. Ik hoop dat wij daar binnenkort over kunnen spreken, want dat is de opmaat naar wetgeving waarmee de positie van de consument in het openbaar vervoer kan worden versterkt. Dit geldt dus ook voor de Nederlandse Spoorwegen.

Of de NS een en ander heeft besproken met de consumentenorganisaties weet ik niet. Berichten in de krant geven mij het gevoel dat dit niet het geval is en dat vind ik niet verstandig. Dat is echter iets waar ik niets aan kan doen. Ik spreek binnenkort met de consumentenorganisaties, niet alleen hierover maar ook over andere zaken.

Kortom, de zorg die de Kamer uitdeelt ik, maar de beste reactie daarop zal in de loop van de tijd verder moeten worden uitgewerkt.

De heer **Hofstra** (VVD): Voorzitter! Ik hoor graag van de minister of zij de volgende drie stellingen volmondig kan beamen:

1. deze discussie voeren wij op de verkeerde tijd en op de verkeerde plek;
2. de NS moet de volle ruimte houden en eventueel zelfs krijgen om zelf personeelsbeleid te voeren;
3. verstarde en verouderde vakbondsideeën moeten niet worden gesteund.

Overigens is de VVD-fractie van mening dat de Nederlandse Spoorwegen bij verdere uitwerking zelf zullen inzien dat er een zekere behoefte blijft aan loketten met daarachter vriendelijke en effectieve lokettistes en soms lokettisten.

Minister **Netelenbos**: Voorzitter! Zoals de heer Hofstra ongetwijfeld zelf ook wel weet, vraagt hij naar de bekende weg.

## Netelenbos

Het is niet aan mij om te beoordelen of wij op dit moment over het verkeerde onderwerp spreken. Dat bepaalt de Kamer uiteraard zelf.

Onder normale condities kunnen de Nederlandse Spoorwegen personeelsbeleid voeren en dat vraagt uiteraard om goed overleg met de vakorganisaties. Dat weet de NS als geen ander, want in de loop van de jaren heeft zij daar veel ervaring mee opgebouwd.

Ik heb niet de indruk dat wij het hebben over verouderde vakbondsideeën, maar over de vraag op welke wijze technologie in 1999 en de jaren daarna ook een rol kan spelen bij het openbaarvervoersbeleid.

De heer **Van den Berg** (SGP): Mevrouw de voorzitter! De minister zei in het begin van haar betoog tegen de heer Poppe dat het nog maar plannen zijn. Uit het persbericht van de NS heb ik begrepen dat de beslissing wel is genomen, maar dat de invoering geleidelijk zal plaatsvinden. Kan de minister hier nog wat helderheid over geven?

Voorts vraag ik aandacht voor de positie van lichamelijk en met name visueel gehandicapten. Een motie die mijn fractie terzake heeft ingediend, is aanvaard. Deze ging over de toegankelijkheid van het openbaar vervoer. Wil de minister bij de verdere bespreking van de plannen bijzondere aandacht schenken aan deze categorie, die praktische moeilijkheden kan ondervinden bij het gebruik van praatpalen en dergelijke?

Minister **Netelenbos**: Voorzitter! Voorzover ik weet, is er geen sprake van een besluit van NS Reizigers, maar van een voornemen. Dit is mij telefonisch meegedeeld. Dat is de kennis die ik draag en geen andere.

In het Algemeen Dagblad van vandaag stelde de heer Huizinga van NS Reizigers dat mensen een loket krijgen als zij liever een loket hebben. Dat geeft wellicht weer wat hoop voor degenen die dat belangrijk vinden. De discussie wordt dus nog gevoerd.

Ik heb met de Kamer de afspraak dat er een notitie komt over openbaar vervoer en gehandicapten. Zij is bijna klaar en ik hoop dat ik haar

deze zomer aan de Kamer kan sturen. Het punt dat de heer Van den Berg aangaf, zal ik daar zeker in meenemen.

---

Aan de orde zijn de **stemmingen over acht moties**, ingediend bij de behandeling van de **nota Flexibele studiefinanciering "Een stelsel dat past" (26397)**, te weten:

- de motie-Eurlings over studiefinanciering na het 30ste jaar (26397, nr. 5);
- de motie-Eurlings over flexibel in- en uitschrijven (26397, nr. 6);
- de motie-Eurlings c.s. over de invloed van de hoogte van de beurs en het bijverdienen op de studieduur (26397, nr. 7);
- de motie-Rabbae over studiefinanciering na het 30ste jaar (26397, nr. 8);
- de motie-Rabbae over verhoging van het studentenbudget (26397, nr. 9);
- de motie-Van Bommel over het effect van beperking van de studiefinanciering op de studiekeuze van VWO'ers (26397, nr. 10);
- de motie-Stellingwerf over gedeeltelijke kwijtschelding van studieschulden (26397, nr. 11);
- de motie-Rabbae c.s. over studiefinanciering na het 30ste jaar (26397, nr. 15).

(Zie vergadering van 27 mei 1999.)

De **voorzitter**: Op verzoek van de heer Eurlings stel ik voor, de motie-Eurlings c.s. (26397, nr. 7) van de agenda af te voeren.

Daartoe wordt besloten.

De **voorzitter**: De heer Rabbae heeft zijn motie (26397, nr. 8) ingetrokken.

In stemming komt de motie-Eurlings (26397, nr. 5).

De **voorzitter**: Ik constateer, dat de aanwezige leden van de fracties van de SP, GroenLinks, het CDA, het GPV, de RPF en de SGP voor deze motie hebben gestemd en die van de overige fracties ertegen, zodat zij is verworpen.

In stemming komt de motie-Eurlings (26397, nr. 6).

De **voorzitter**: Ik constateer, dat de

aanwezige leden van de fracties van de SP, GroenLinks, D66, het CDA, het GPV, de RPF en de SGP voor deze motie hebben gestemd en die van de overige fracties ertegen, zodat zij is verworpen.

In stemming komt de motie-Rabbae (26397, nr. 9).

De **voorzitter**: Ik constateer, dat de aanwezige leden van de fracties van de SP, GroenLinks en het CDA voor deze motie hebben gestemd en die van de overige fracties ertegen, zodat zij is verworpen.

In stemming komt de motie-Van Bommel (26397, nr. 10).

De **voorzitter**: Ik constateer, dat de aanwezige leden van de fracties van de SP, GroenLinks, het CDA, het GPV, de RPF en de SGP voor deze motie hebben gestemd en die van de overige fracties ertegen, zodat zij is verworpen.

In stemming komt de motie-Stellingwerf (26397, nr. 11).

De **voorzitter**: Ik constateer, dat de aanwezige leden van de fracties van de SP, GroenLinks, de PvdA, het CDA, het GPV, de RPF en de SGP voor deze motie hebben gestemd en die van de overige fracties ertegen, zodat zij is aangenomen.

In stemming komt de motie-Rabbae c.s. (26397, nr. 15).

De **voorzitter**: Ik constateer, dat de aanwezige leden van de fracties van de SP, GroenLinks, de PvdA, D66, het CDA, het GPV, de RPF en de SGP voor deze motie hebben gestemd en die van de overige fracties ertegen, zodat zij is aangenomen.

---

Aan de orde is de **stemming over een motie**, ingediend bij de behandeling van het verslag van een algemeen overleg over **privatisering Rijksacademie voor de Beeldende Kunst**, te weten:

- de motie-Belinfante c.s. over de aanstellingswijze na privatisering (26475, nr. 4).

(Zie vergadering van 27 mei 1999.)

De **voorzitter**: Ik constateer, dat deze motie met algemene stemmen is aangenomen.