

Kamp

bestaan dat er twintig maanden na die aanval nog steeds grootschalige aanslagen plaatsvinden.

De heer **Van Bommel** (SP): Daar ging mijn tweede vraag niet over.

Minister **Kamp**: Er zijn nog veel mensen gesneuveld. Men kan zich afvragen of de beste manier toen is gekozen.

De heer **Van Bommel** (SP): Mijn tweede vraag was niet of er voldoende militairen naar het gebied waren gezonden. Ik vroeg of er voldoende bewijs was voor de steun die Nederland heeft gegeven. Daar wil ik het eindoordeel van de minister over hebben.

Minister **Kamp**: Ik heb al gezegd dat wij hebben vastgesteld dat er geen massavernietigingswapens zijn. In de loop van de jaren zal pas duidelijk worden wanneer en hoe zij zijn verdwenen. Als alles duidelijk is en alles is uitgekristalliseerd, kan een eindoordeel worden gegeven. Eerder niet.

Mevrouw **Karimi** (GroenLinks): De minister geeft nu voor het eerst toe dat de dreigingsanalyse niet klopte, zoals die indertijd in de Kamer verdedigd is, ook na het begin van de oorlog en nadat duidelijk was dat de massavernietigingswapens niet aanwezig waren.

De minister kijkt weliswaar terug, maar durft niet tot het einde te gaan. Als de dreigingsanalyse namelijk niet klopte, hoe beoordeelt de minister het feit dat de Nederlandse regering zelfstandig, zonder dat de Veiligheidsraad daarover een uitspraak had gedaan, heeft gezegd dat de resoluties geschonden worden en dat dit een aanval op Irak rechtvaardigt?

De minister heeft zelf in het interview deze twee vragen opgeworpen. Ik doel op de volgende vragen. Was er voldoende informatie en was die informatie deugdelijk? Hebben de Amerikanen de juiste strategie gevolgd? Wat gaat de minister concreet doen om antwoorden te krijgen op deze vragen die hij, nogmaals, zelf heeft opgeworpen?

Ik wil nog een vraag stellen aan de coalitiepartijen van de heer Bakker. De heer Bakker heeft wel een vraag aan de heer Herben gesteld, maar niet aan de heren Van Baalen en Ormel. Denken zij dus ook niet dat

nu het moment gekomen is, naar aanleiding van de uitspraken van de minister, dat de Kamer een parlementair onderzoek start naar de gang van zaken?

Minister **Kamp**: Voorzitter. De opmerking over de dreigingsanalyse klopt niet. Ik heb gezegd dat de internationale gemeenschap dreiging voelde. Ik heb aangegeven op welke wijze dat gevoel van dreiging tot stand is gekomen. Ik heb ook aangegeven dat wij met ons allen geprobeerd hebben om dat zo goed mogelijk hard te maken. Achteraf kun je evenwel constateren dat de massavernietigingswapens niet zijn aangetroffen. Dat leidt ertoe dat je vraagtekens moet plaatsen bij de kwaliteit van de informatie die destijds ter beschikking stond. Je hebt dus weliswaar je uiterste best gedaan, maar de informatie blijkt achteraf niet perfect te zijn geweest.

Daarom is het heel goed dat het niet alleen maar op de massavernietigingswapens was gebaseerd. Nee, het was zelfs helemaal niet op die wapens gebaseerd. De internationale gemeenschap heeft namelijk tegen Saddam Hoessein gezegd: dit is de onduidelijkheid en het is jouw taak om daar een eind aan te maken. Daarover heeft de Veiligheidsraad een aantal uitspraken gedaan. Iedere keer zijn die door Irak genegeerd. Saddam Hoessein heeft daarmee een risico genomen. Hij heeft zich daarbij vergist.

Mevrouw Karimi vraagt wat ik ga doen met de vragen die ik heb opgeworpen. Welnu, die vragen heb ik niet opgeworpen; die hebben zichzelf opgeworpen. Als je de dreiging van iets voelt, wat er achteraf niet blijkt te zijn, is dat een gegeven op zich. Als ook het parlement van Amerika daar een onderzoek naar instelt, evenals het parlement van het Verenigd Koninkrijk, en als daarover opmerkingen gemaakt worden door onder anderen Bush en Rumsfeld, kan iedereen zien dat dit reële vragen zijn.

Hoe zat het precies met de massavernietigingswapens? Dat zal moeten blijken. Was het verstandig om het Irakese leger meteen te ontbinden? Daarover kun je verschillend denken. Achteraf zullen wij daaruit onze conclusie moeten trekken. Hoe zat het precies met de omvang van de krijgsmacht waarmee het land is binnen

getrokken? Deze vragen zullen uiteindelijk door de geschiedenis beantwoord moeten worden en niet door de Nederlandse minister van Defensie.

De heer **Ormel** (CDA): Voorzitter. Mevrouw Karimi heeft onder anderen aan mij een vraag gesteld. Die kan ik vrij eenvoudig beantwoorden. Ik heb twee debatten geleden over hetzelfde onderwerp al antwoord gegeven. Ik heb mevrouw Karimi enigszins oneerbiedig vergeleken met een grijs gedraaide grammofoonplaat. Ik zie dat die grammofoonplaat weer wat grijzer wordt.

Voor het overige ben ik het eens met de beantwoording door de minister.

De heer **Van Baalen** (VVD): Voorzitter. Voor de VVD-fractie was het duidelijk: wij hebben steeds ook de juridische lijn gekozen. Saddam Hoessein trad het internationaal recht met voeten. Dat was reden om hem tot de orde te roepen.

Dit betekent dat wij geen nadere vragen hebben over de inlichtingenpositie. Derhalve achten wij een nader onderzoek niet wenselijk.

Vragen van het lid Gerkens aan de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat over **het bericht dat de Nederlandse Spoorwegen dit jaar nog vele loketten sluiten**.

Mevrouw **Gerkena** (SP): Mijnheer de voorzitter. Waar gaan wij heen met ons openbaar vervoer in Nederland? Nemen wij straks nog de trein? Gisteren was het bericht in het nieuws dat de NS meer loketten sluit, niet alleen op de kleine stations, maar ook op de middelgrote stations. De kaartverkoop aan de loketten valt tegen, dus moet de reiziger zijn kaartje voortaan maar alleen uit de automaat halen. Als die kaartverkoop blijft tegenvallen, dan komt er ook geen verkoop meer in de kiosken of in de wissels, en zijn zelfs de agentschappen in de buurt van de stations niet meer veilig.

Het is de wereld op zijn kop. Eerst jagen wij de mensen weg van het loket door een toeslag van 50 cent op de kaartjes te leggen. Dan zeggen wij dat er geen mensen meer aan de loketten komen, die daarom dicht

Gerkens

kunnen. Het feit dat die loketten er niet alleen zijn voor de kaartverkoop maar ook voor de informatie, de dienstverlening en de veiligheid wordt in deze discussie niet meegenomen. Het feit wordt verder niet meegenomen dat de ouderen en gehandicapten, die hebben gevochten om niet die toeslag te hoeven betalen omdat zij zo graag aan een loket hun kaartje willen kopen, straks helemaal geen kaartje meer kunnen kopen aan een loket en dus toch naar de automaat moeten. Tenslotte wordt ook het feit niet meegenomen dat de reiziger die een advies wil op zoek moet of er ergens een medewerker rondloopt op het station.

Ik voorspel u hier, zoals ik voorspelde dat de 50 eurocent op de kaartjes zou leiden tot het sluiten van loketten, dat door het wegvalen van deze service en van het menselijk gezicht van de NS minder mensen de trein zullen nemen en dat lijnen dus minder zullen worden bezet en uiteindelijk zullen worden wegbezuinigd. Het is een neerwaartse spiraal, terwijl wij met elkaar hadden afgesproken dat wij meer reizigers willen in het openbaar vervoer en dat ons openbaar vervoer toegankelijk en aantrekkelijk moet zijn. Daarom heb ik de volgende vragen aan de staatssecretaris.

Vindt u dit niveau voor de service en de veiligheid nog aanvaardbaar als steeds meer loketten, en zelfs ook kiosken, wissels en agentschappen zullen worden gesloten?

Wat zult u doen om deze neerwaartse spiraal te stoppen?

Wilt u zich inzetten voor het afschaffen van het lokettarief? Wat gaat u doen om te zorgen dat de ouderen en de gehandicapten een fatsoenlijke service krijgen van de NS?

Staatssecretaris **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**:

Mijnheer de voorzitter. De vraag van mevrouw Gerkens is wat wij zullen doen aan sluiting van de loketten, en of deze sluiting een gevolg is van de balietoeslag. De sluiting van de loketten betreft een al zeer lang geleden gemaakte afspraak. In 1999 heeft de NS met de consumentenorganisaties de afspraak gemaakt dat een loket zou worden gesloten op het moment dat daar minder dan 20 klantcontacten per uur zouden zijn.

Over de balietoeslag heb ik hier vorig jaar geantwoord naar aanleiding van een vraag van mevrouw Kant. Toen is al gezegd dat naar aanleiding van de baliecontacten geen extra loketten zouden worden gesloten. Dit betreft een afspraak die nog van voor die tijd is, te weten uit 1999, en waaronder de consumentenorganisaties toen ook hun handtekening hebben gezet.

De vraag is natuurlijk wat men uiteindelijk wil bieden voor de klant. Daarom gaat het wat mij betreft. Wij hebben vorige week net de concessies behandeld. Wij hebben steeds de discussie gevoerd of de Kamer nu wel of niet over de bedrijfsvoering zou moeten oordelen, dan wel over de output. De Kamer heeft toen ook opgeroepen om zo snel mogelijk op output te sturen, dus ik vraag dit omgekeerd ook. Men moet sturen op afspraken over de service, over sociale veiligheid en over reizigersgroei. Die afspraken zijn ook allemaal in de concessies opgenomen. Het is niet de bedoeling van de NS om te bezuinigen op de loketten door het aantal mensen terug te brengen. Men wil juist het servicepersoneel efficiënter inzetten. Het loketpersoneel verdwijnt dus niet, maar wordt op een andere manier ingezet, waardoor het ook voor de klant een toegevoegde waarde heeft. Ook de balietoeslag, waarover wij vorig jaar hebben gediscussieerd, moet in dat licht worden gezien. De discussie met de reizigersorganisatie over de wijze van invulling is overigens nog gaande, maar ik sta in ieder geval achter de afspraken die in 1999 zijn gemaakt. Ik ben van mening dat wij de NS moeten afrekenen op het punt van de sociale veiligheid. Daarover zijn in de concessies namelijk duidelijke prestatie-eisen opgenomen. Hetzelfde geldt voor de punten service en reizigersgroei, maar niet voor de vorm waarin dat gebeurt.

Mevrouw **Gerkens** (SP): De staatssecretaris verwijst naar afspraken die met consumentenorganisaties zijn gemaakt. Tevens verwijst zij naar een antwoord dat zij aan mevrouw Kant heeft gegeven op het moment dat wij spraken over deze lokettoeslag. Dat antwoord luidde dat de NS in een schrijven aan de consumentenorganisaties hebben aangegeven dat het aantal te sluiten loketten niet zal wijzigen door de invoering van deze maatregel. Ik

kan niet anders concluderen dan dat de staatssecretaris ons met dit schrijven heeft gesust en dat zij ons daarmee gerust heeft gesteld, want die afspraken zijn er naar mijn idee niet.

Ik verzoek haar die brief aan de Kamer te overhandigen en aan te geven wat op het punt van die afspraken waar is. Ik begrijp dat het advies door de consumentenorganisaties is gegeven en dat de NS dat naast zich neerleggen. Die consumentenorganisaties hebben bij het maken van die afspraken met de NS juist die rol gekregen om ervoor te zorgen dat de klant nog enige zeggenschap heeft. Als de NS die afspraken echter naast zich neerleggen, vraag ik mij af wie er nog opkomt voor de belangen van de klant. De staatssecretaris zegt dat dit het beleid is van de NS, maar ondertussen staat de gehandicapte en de oudere voor een gesloten loket. Zij hebben daar dan niets meer aan en ik ben van mening dat de staatssecretaris zich daarover wel degelijk druk moet maken. Als wij daadwerkelijk iets willen doen aan de reizigersgroei, moeten wij naar mijn oordeel juist inzetten op service, veiligheid en comfort. De NS moeten een organisatie vormen waarop u en ik trots kunnen zijn. Ik verzoek de staatssecretaris daarom dit spoor te verlaten en van de NS weer een topbedrijf te maken.

Tevens verzoek ik haar actie te ondernemen om ervoor te zorgen dat die loketten openblijven.

Staatssecretaris **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**:

Mevrouw Gerkens draait het nu precies om. Ik heb namelijk gezegd dat die afspraken in 1999 zijn gemaakt en dat het aantal loketten pas zal verminderen op het moment dat er sprake is van minder dan 20 klantcontacten. Tegelijkertijd hebben de NS, het kabinet en de Kamer door de voorlopige instemming met de concessie aangegeven dat er niet meer moet worden gestuurd op de bedrijfsvoering en op de vorm. Zij hebben daarmee aangegeven dat er dient te worden gestuurd op de output, ofwel de sociale veiligheid, de service en de reizigersgroei.

Mevrouw **Gerkens** (SP): In antwoord op mijn vraag of die lokettoeslag zal leiden tot het sluiten van meer loketten heeft de staatssecretaris

Schultz van Haegen-Maas Geesteranus

geantwoord dat dit aantal niet zal wijzigen door de invoering van deze maatregel. De NS zouden dat in een schrijven aan het Locov hebben aangegeven.

Staatssecretaris **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Dat heb ik u zojuist ook gezegd. Ik heb gezegd dat er op basis van de balietoeslag niet meer loketten zijn gesloten. Er zijn meer loketten gesloten naar aanleiding van de afspraak uit 1999. Uiteindelijk is het aantal klantencontacten op diverse plaatsen zodanig teruggelopen dat het niet zinvol is medewerkers alleen aan een loket te laten zitten. Zij kunnen beter worden ingezet op plaatsen waar zij daadwerkelijk nodig zijn, bijvoorbeeld ten behoeve van de sociale veiligheid. Het beeld dat gehandicapten en ouderen daardoor aan de zijlijn komen te staan, is absoluut onjuist. De NS hebben met de consumentenorganisaties ook besproken dat zij nu nagaan hoe zij het personeel dat zij daarmee vrijspelen zo goed mogelijk kunnen inzetten.

Ik geef nogmaals aan dat de NS juist moeten scoren op de punten van sociale veiligheid en service. Daarop zouden wij de NS moeten afrekenen. Als zij dat doel op een andere wijze beter kunnen bereiken dan door middel van het in stand houden van een loket waar sprake is van minder dan 20 klantencontacten per uur is dat een goede zaak, en 20 klanten is dan zelfs het maximale aantal. Dan kan mevrouw Gerkens zich voorstellen wat dat voor sommige loketten betekent. Die medewerkers kunnen veel beter worden ingezet. Mevrouw Gerkens zou dat juist moeten toejuichen in plaats van hier te vragen die loketten in stand te houden. Het laatste is immers sturen op input in plaats van op output.

Mevrouw **Dijksma** (PvdA): Er zijn van die dagen waarop je denkt dat de NS misschien niet meer kaartjes willen verkopen. Dat is precies de gedachte die bij mij opkomt als ik dit soort berichten hoor over het sluiten van loketten. De PvdA-fractie is het eens met de woorden van mevrouw Gerkens dat hier sprake is van een neerwaartse spiraal.

De staatssecretaris zegt dat die opslag van 50 eurocent voor het kopen van een kaartje aan het loket niet zal leiden tot sluiting van extra

loketten. In 1999 is echter de slechte afspraak gemaakt dat het loket dicht gaat als daar minder dan 20 mensen komen. De bedoeling van de NS is juist om met de toeslag te zorgen dat er minder mensen bij de loketten komen, dus daarmee drukken zij zelf het aantal klanten omlaag. Dat zal bij sommige loketten uiteraard vanzelf leiden tot extra sluiting. De redenering van de staatssecretaris klopt dus niet.

De staatssecretaris zegt te sturen op service. Voor een gewone klant, die af en toe met de trein wil, is het een onderdeel van de service dat hij of zij fatsoenlijk een kaartje kan kopen bij een loket. Zeker digibeten of mensen die problemen hebben met automaten willen niet voortdurend op automaten aangewezen zijn. Hoe begrijpt de staatssecretaris het begrip service? Is dat voor die mensen minder aan de orde?

Staatssecretaris **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: De NS hebben aangegeven dat geen extra loketten worden gesloten naar aanleiding van de balietoeslag. Mevrouw Kant zei dat men niet kan weten of er minder mensen bij de loketten zijn gekomen vanwege de balietoeslag. Dat is het punt van de consumentenorganisaties. De NS hebben aangegeven dat voorzieningen worden gecreëerd ten aanzien van de menselijke aanwezigheid en de sociale veiligheid, die deze zorg gaan wegnemen. De stelling dat vanwege de balietoeslag meer of minder mensen bij het loket zouden zijn gekomen is onbewijsbaar. Verandering van het aantal klanten bij de loketten is niet de reden waarom de NS in 1999 de afspraak heeft gemaakt. Dat is gebeurd omdat zij het doodzonde vinden als medewerkers achter een loket zitten, als daar niet een bepaalde massa is. De NS vinden dat die mensen beter op een andere manier kunnen worden ingezet.

Een zorgpunt moet de vraag zijn of de klant dan wel wordt geholpen, als deze op zo'n station komt. De NS spreken nu met de consumentenorganisaties over de manier waarop de menselijke aanwezigheid kan worden geregeld en de sociale veiligheid kan worden gerealiseerd. In de concessies zijn veel prestatie-eisen op het gebied van service opgenomen, bijvoorbeeld voor bepaalde stations of verhouding tussen baliepersoneel en ambulante

NS-personeel. Er staan afspraken in over de aanwezigheid van conducteurs en ander personeel op stations, zodat klanten kunnen worden geholpen als dat noodzakelijk is. Ik wil graag sturen op output, op de tevredenheid van de klant en het feit dat die wordt geholpen als dat nodig is, niet op de vorm waarin dat gebeurt. Er zijn vele sectoren waarin tickets op andere wijze worden bemachtigd. Het is soms even een omslag. Wij beseffen dat daarbij in het begin moet worden geholpen en misschien ook daarna nog lange tijd, maar het loket zelf is niet het ultieme middel. Het gaat om het doel, namelijk dat mensen die met de trein willen reizen een kaartje kunnen krijgen.

De heer **Van Hijum** (CDA): De staatssecretaris wijst terecht op de afspraken met de consumentenorganisaties en op het overleg over dit voornemen dat nog moet worden gevoerd met deze organisaties. Wij moeten dat een kans geven.

Wij hebben twee weken geleden kunnen lezen dat de NS vorig jaar 49 mln euro winst hebben gemaakt over het onderdeel reizigersvervoer. Dan mag je toch verwachten dat zij langzaam maar zeker weer gaan investeren in de kwaliteit van de dienstverlening, juist voor de reizigers die daarvan voordeel moeten ondervinden? Wat gaat de staatssecretaris doen om dat te bevorderen?

Staatssecretaris **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: De NS geven aan dat zij deze maatregel niet als een bezuiniging op het personeel zien, maar dat zij hun mensen liever op een andere wijze inzetten, waardoor zij de klant meer en beter kunnen helpen. Ik sta daar achter. Het bezetten van een loket hoeft niet per se de dienstverlening te verbeteren. Het kan ook goed werken als iemand mobiel inzetbaar is op hetzelfde station. De mensen hoeven met deze maatregel niet altijd te verdwijnen. Ik kan natuurlijk niet elke individuele casus zien, maar mijns inziens moeten de NS zoveel mogelijk op de wensen van de klanten inspelen. Wij stellen in de concessie prestatie-eisen, waarbij de prestaties ieder jaar extra moeten worden verbeterd. De NS moeten daar de komende jaren flink in investeren en hun budgetten ervoor inzetten. Wij zullen natuurlijk ook

Schultz van Haegen-Maas Geesteranus

naar aanleiding van het oordeel van de klanten bezien of die investeringen in de komende periode nog moeten worden verhoogd.

De heer **Van Hijum** (CDA): Maar u gaat zich er dus voor inzetten dat het geld dat overblijft, wordt geïnvesteerd in verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening?

Staatssecretaris **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Ik zou dat geld niet alleen daarin willen stoppen, maar ook in verbetering van de kwaliteit van het materieel en dergelijke.

De heer **Hermans** (LPF): Voorzitter, de staatssecretaris heeft al een paar keer gerefereerd aan de afspraken tussen de consumentenorganisaties en de NS uit 1999, maar gisteren hoorde ik een medewerker van de NS via de televisie verklaren dat de NS van plan is, verder te gaan dan deze afspraken. Hoe stelt de staatssecretaris zich op als de NS zich buiten deze afspraken gaat begeven?

Staatssecretaris **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Ik heb er niet van gehoord dat de NS van plan zou zijn om verder te gaan dan die afspraken. Let wel, wij stellen in de concessie geen eisen op het punt van de loketten, maar aan de prestaties op het gebied van de service, de sociale veiligheid, de groei van het aantal reizigers en nog een heleboel andere zaken. Ik zal dan ook geen eisen op het punt van de loketten stellen, behalve als er sprake is van een nadelig effect op de prestatie-eisen waarop wij de NS afrekenen.

De heer **Van der Ham** (D66): De fractie van D66 heeft in de afgelopen maanden een aantal klachten ontvangen van mensen die om allerlei redenen een kaartje aan een loket willen kopen en die ermee geconfronteerd worden dat de loketbediende een selectie maakt om te bepalen wie die 50 cent extra moet betalen. Hoe kunt u erop toezien dat men zo'n valse selectie niet toepast en dat mensen die er echt behoefte aan hebben om een kaartje aan het loket te kopen, gewoon goedkoop geholpen worden? Er gaat nogal wat mis.

Staatssecretaris **Schultz van**

Haegen-Maas Geesteranus: Wij komen nu wel heel erg in de bedrijfsvoering terecht. Ik weet dat personen ouder dan 60 jaar en degenen voor wie de kaartautomaten moeilijk toegankelijk zijn, bij de loketten een vrijstelling kunnen krijgen. Maar ik weet niet welke selectie hierbij wordt toegepast, dus ik zal dit moeten nagaan en ik zal u er nog over berichten. U zult wel begrijpen dat wij hier niet direct op toezien, maar ik zal u de spelregels laten toezenden.

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA): Voorzitter. Ik heb de indruk dat de staatssecretaris niet al te vaak met de trein reist. Zij wil niet inleveren op service en kwaliteit, maar denkt zij dat iemand met een visuele handicap "de vliegende keep" makkelijk kan vinden? En hoe kunnen analfabeten ± dat zijn er in Nederland een miljoen ± gebruik maken van de kaartjes-automaten? Sluiting van loketten is echt kwaliteit inleveren en wat meer meegevoel zou de staatssecretaris sieren, ook in het licht van discussies over doelgroepen die geacht worden, met de trein te reizen. Het is te makkelijk om te roepen dat het een niets met het ander te maken heeft.

Staatssecretaris **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Voorzitter, ik hoop dat ik de ongerustheid bij mevrouw Van Dijken kan wegnemen door aan te geven dat het niet gaat om het middel, maar om het doel. De NS kan zijn personeel dan ook veel beter in het station dan achter een loket inzetten om de mensen te helpen, een kaartje te bemachtigen. Mevrouw Van Dijken roept het beeld op dat de reiziger in een desolaat station terecht komt, maar dat is niet zo. De NS heeft aangegeven dat men niet op personeel bezuinigt, maar het breder wil inzetten. Dit betekent dat men op meer momenten meer mensen kan helpen.

Mevrouw **Kant** (SP): Voorzitter, je hebt toch wel heel erg weinig inlevingsvermogen in het wel en wee van de treinreiziger, zeker van de oudere gehandicapte treinreiziger, als je niet begrijpt dat het sluiten van loketten een achteruitgang van de service betekent. Wie begrijpt dit nu niet? Alleen de staatssecretaris die hiervoor verantwoordelijk is, begrijpt het niet. Zij zegt dat zij prestatieafspraken met de NS heeft gemaakt;

dat is allemaal leuk en aardig, maar op het moment waarop de service achteruitgaat, moet zij toch als staatssecretaris die hiervoor verantwoordelijk is, haar mond openen? Zij mag niet zwijgen, zij moet opkomen voor de belangen van de reizigers. Zij moet gewoon zeggen dat het sluiten van loketten niet goed is voor de mensen die ik aanduidde, en dat zij dat dus niet accepteert.

Staatssecretaris **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Ik ben het absoluut niet met u eens. Wij moeten ook beseffen waarom het gaat: om loketten met minder dan 20 klanten per uur, dus het kunnen er ook maar een of twee per uur zijn. Het gaat erom hoe de NS zijn mensen het best kan inzetten. Als je het loket coûte que coûte instandhoudt terwijl er weinig gebruik van wordt gemaakt en terwijl het personeel op een andere manier van grotere betekenis kan zijn, vind ik dat de NS ervoor moeten zorgen dat zij meer reizigers van dienst kunnen zijn door een betere inzet van personeel. Wij vragen van de NS meer reizigersgroei en wij vragen prestaties op de service en op de sociale veiligheid, die allemaal een niveau hoger liggen dan vorig jaar. De NS kunnen dat dus niet allemaal laten vallen door op een onverstandige manier de loketten te sluiten. Zij zullen op een andere manier moeten compenseren en denken dat goed te kunnen doen door hun mensen breder en beter in te zetten. Mevrouw Kant schetst een beeld van de vreselijkste situaties, terwijl volgens mij de mogelijkheid er juist is om betere service te leveren.

De heer **Duyvendak** (GroenLinks): Het grote meningsverschil met de staatssecretaris zit in het feit dat er een neerwaartse spiraal is. Zij steekt daarvoor op de een of andere manier haar kop in het zand. De strippenkaarten worden niet meer bij de NS verkocht, de treintaxi rijdt veel minder, er is geen koffie meer in de trein en er sluiten veel loketten. De staatssecretaris zegt wel dat het personeel blijft rondlopen, maar laat zij maar eens gaan kijken op de stations waar eerst wel loketten waren maar nu niet meer. Daar vind je geen NS-medewerker meer. In het beste geval vind je een paal met knop waarop je kunt drukken, maar is er niet. Er is sprake van een

Schultz van Haegen-Maas Geesteranus

neerwaartse spiraal, want er is minder kwaliteit en service in het openbaar vervoer. De concessies van de staatssecretaris regelen helaas onvoldoende hard dat de NS bij de les gehouden worden en dat er wel gezorgd wordt voor voldoende kwaliteit in het openbaar vervoer. De outputsturing is de eerste twee jaar überhaupt niet aanwezig en de jaren daarna boterzacht.

Staatssecretaris **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Het debat met de Kamer hierover is bijna afgerond. Hoewel er verschillend over gedacht wordt, bestaat er brede steun voor de verschillende daarbij besproken prestaties. De vraag van de Kamer is ook geweest om af te rekenen op prestaties en niet op de vorm. Er wordt nu wel gesproken over achteruitgang, maar de reizigersgroei is omhooggegaan en de klanttevredenheid is verbeterd, uitgezonderd enkele individuele gevallen. De heer Duyvendak schetst een soort algehele achteruitgang van de NS, terwijl ik een langzame vooruitgang zie. Ik zie ook dat het samenspel tussen de Kamer, het kabinet en de NS er de komende jaren voor kan zorgen dat die vooruitgang aanwezig is. Laten wij met elkaar proberen te sturen op die output, op die vooruitgang en op die prestaties in plaats van op de vorm waarin de NS dat doet. De definitieve keuzes zijn nog niet eens gemaakt. Het gaat bij dit alles om uitgelekte gesprekken tussen de NS en de consumentenorganisaties. Een week na onze discussie over de concessies, sta ik hier weer over dit onderwerp te praten. Dat betreft ik zeer, omdat ik het liefst met de Kamer zou willen spreken over wat er waargemaakt is; niet over zaken die er aan de voorkant worden ingestopt, maar over wat er aan de achterkant uitkomt. Mijn belang is ook om de reiziger te goed te bedienen, omdat ik reizigersgroei wil realiseren en op alle prestaties beter wil scoren.

Regeling van werkzaamheden



De **voorzitter**: Het woord is aan mevrouw Gerkens.

Mevrouw **Gerkens** (SP): Voorzitter. Gisteren is in de Raad Concurrentie-

vermogen het onderwerp softwarepatenten aan de orde geweest. Er is iets vreemds gebeurd: van de periode dat namens Nederland het woord werd gevoerd, is geen beeld- en geluidsopname gemaakt. Het is daarmee onduidelijk wat precies de Nederlandse opstelling is geweest. Zijn de moties van de heer Van Dam en van mij uitgevoerd? In de krant lees ik daarover verschillende berichten. Gezien de urgentie van het onderwerp en de ondemocratische wijze waarop dit in Europa heeft plaatsgevonden, zou ik hierover vandaag nog een debat willen voeren met de minister en de staatssecretaris van Economische Zaken.

De heer **Vendrik** (GroenLinks): Voorzitter. De aanname van de richtlijn softwarepatenten in eerste lezing is een klap in het gezicht van de Europese democratie. Het is een zwarte dag voor de innovatie in Europa.

De **voorzitter**: Als er een debat over gehouden wordt, kunt u dit allemaal naar voren brengen.

De heer **Vendrik** (GroenLinks): Zeker, voorzitter, maar u kent mij. U weet dat ik meerdere momenten kies om hetzelfde geluid naar voren te brengen. De minister van Economische Zaken heeft aangegeven blij te zijn. Op zichzelf is dat al een vraagteken waard. Hij heeft ook gezegd dat er nog veel aan de richtlijn moet veranderen. Dat is helemaal vreemd. Nederland is gisteren akkoord gegaan met een richtlijn waarvan de minister van Economische Zaken zegt dat er nog wat aan veranderd moet worden. Het lijkt mij dus logisch dat wij hier met grote spoed opheldering over vragen.

De heer **Bakker** (D66): Voorzitter. Ik ben het er zeer mee eens dat wij met spoed om opheldering vragen. Wij willen graag weten hoe het precies is gegaan, welke besluiten zijn genomen en wat er door de Nederlandse bewindslieden is gezegd. Ik vraag mij alleen af of wij hier vandaag al een debat over moeten houden. Een spoeddebat vandaag kan niets meer aan de Europese werkelijkheid veranderen. Het lijkt mij daarom beter om gewoon de regels van dit huis te volgen en aan de hand van de

informatie die wij van het kabinet zullen krijgen een debat voeren, bijvoorbeeld in een algemeen overleg. Wij moeten het instrument "spoeddebat" bewaren voor spoedgevallen.

Mevrouw **Kraneveldt** (LPF): Voorzitter. Ik steun het verzoek van mevrouw Gerkens.

Mevrouw **Örgü** (VVD): Voorzitter. Ik steun het verzoek van de heer Bakker.

De heer **Van Dam** (PvdA): Voorzitter. Ik steun het verzoek van mevrouw Gerkens. Voor het debat wil ik wel graag van de bewindslieden weten wat zij precies in Brussel hebben gedaan.

De heer **Ten Hoopen** (CDA): Voorzitter. Het lijkt mij zinnig dat wij eerst de argumenten krijgen die aan het besluit ten grondslag liggen en daarna het debat voeren.

Mevrouw **Gerkens** (SP): Voorzitter. Ik heb geen brief nodig. De minister kan mij gewoon vertellen wat hij gisteren in de Raad Concurrentievermogen heeft gezegd. Een andere reden dat ik om een spoeddebat vraag, is dat ik mogelijk een motie zal indienen om te vragen, de bekrachtiging van de notulen uit te stellen. Dat klinkt een beetje procedureel, maar daarover moet binnen veertien dagen besloten worden.

De **voorzitter**: Ik heb van de heer Van Dam begrepen dat ook hij eerst informatie wil hebben.

De heer **Van Dam** (PvdA): Ik steun het verzoek om een debat. Ik heb eraan toegevoegd dat ik voor dat debat informatie zou willen hebben. Het is dus net andersom.

De **voorzitter**: Het is mij nu duidelijk. Een spoeddebat moet snel gehouden worden en vanmiddag is er gelegenheid voor. Ik vraag mij alleen af of het wel redelijk is om voor die tijd nog een brief te vragen. Als de Kamer dat echter wil, dan wordt daar uiteraard om gevraagd. Ik stel voor om het verzoek van mevrouw Gerkens in te willigen en dit debat vanmiddag te houden. Ik schat in dat wij daar over ruim een uur mee kunnen beginnen.