

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

### 3167

Vragen van de leden **Ziengs** en **Rudmer Heerema** (beiden VVD) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over *het bericht «NS wil kaartjesloket op stations Alkmaar, Hilversum en Hoorn sluiten. De provincie Noord-Holland probeert daar een stokje voor te steken»* (ingezonden 5 februari 2021).

Antwoord van Staatssecretaris **Van Veldhoven-van der Meer** (Infrastructuur en Waterstaat) en van Minister **Hoekstra** (Financiën) (ontvangen 15 juni 2021). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2020–2021, nr. 1839.

#### Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «NS wil kaartjesloket op stations Alkmaar, Hilversum en Hoorn sluiten. De provincie Noord-Holland probeert daar een stokje voor te steken»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Wat vindt u van de beoogde sluiting van de ticketsevicebalies op de verschillende NS-stations en welke gevolgen denk u dat dit heeft voor de toegankelijkheid van het openbaar vervoer?

#### Antwoord 2

De afweging met betrekking tot de ticketsevicebalies is een operationele verantwoordelijkheid van NS. NS heeft bij haar besluit meegewogen dat er tegenwoordig nog maar weinig gebruik gemaakt wordt van deze balies, door de veranderde behoefte van de reiziger.

Toegankelijkheid van het OV blijft onverminderd belangrijk. De ticketsevicebalies zijn echter niet primair bedoeld voor de toegankelijkheid van stations. Daarvoor blijft NS haar reizigers ondersteunen met reisassistentie, telefonische hulp bij kaartautomaten, servicezuilen op stations en via de klantenservice. NS blijft reizigers ook op weg helpen door middel van de website, mobiele applicatie of de aanwezigheid van personeel op stations.

<sup>1</sup> Noordhollands Dagblad, 2 februari 2021 ([https://www.noordhollandsdagblad.nl/cnt/dmf20210202\\_44967828?utm\\_source=google&utm\\_medium=organic](https://www.noordhollandsdagblad.nl/cnt/dmf20210202_44967828?utm_source=google&utm_medium=organic))

Als blijkt dat de toegankelijkheid door de sluiting van ticketservicebalies toch in het gedrang komt, dan wordt NS hier binnen de kaders van de vervoerconcessie voor het HRN op aangesproken. Daarmee blijft de toegankelijkheid voldoende geborgd.

#### Vraag 3

Wat vindt u van de unanieme uitspraak van de provinciale staten van Noord-Holland om de sluiting van de ticketservicebalies op de verschillende stations te voorkomen?

#### Antwoord 3

De afweging met betrekking tot de ticketservicebalies is een operationele verantwoordelijkheid van NS, maar een goede samenwerking tussen decentrale overheden en NS is van grote waarde.

Het verzoek van de provinciale staten van Noord-Holland aan het College van gedeputeerde staten om in gesprek te gaan met NS over de beoogde sluiting van ticketservicebalies, geeft hier uitdrukking aan.

NS heeft reeds contact gehad met de gemeenten en provincies waar dit speelt. Zoals aangegeven in het antwoord op vraag twee, ondersteunt NS de reiziger met onder andere reisassistentie, telefonische hulp bij kaartautomaten, servicezuilen op stations en via de klantenservice. Dit is maatwerk per station. Zodra NS per station scherp heeft op welke manier zij de reiziger in het vervolg ondersteunt, zullen de gesprekken met gemeenten en provincies worden voortgezet.

#### Vraag 4

Erkent u dat de sluiting van ticketservicebalies op NS-stations door heel Nederland de landelijke toegankelijkheid van het openbaar vervoer zou kunnen schaden en u verantwoordelijk bent voor het waarborgen van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer op nationaal niveau? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 4

Ticketservicebalies zijn als gezegd niet primair bedoeld voor de toegankelijkheid. NS verzekert dat de toegankelijkheid van het ov niet in het gedrang komt met de sluiting van de ticketbalies. NS blijft haar reizigers ondersteunen met reisassistentie, telefonische hulp bij kaartautomaten, servicezuilen op stations en via de klantenservice. NS blijft reizigers ook op weg helpen door middel van de website, mobiele applicatie of de aanwezigheid van personeel op stations.

Daarbij wordt er wel een vinger aan de pols gehouden: als blijkt dat de toegankelijkheid door de sluiting van ticketservicebalies toch in het gedrang komt, dan wordt NS hier binnen de kaders van de vervoerconcessie voor het HRN op aangesproken.

#### Vraag 5

Hoe verhoudt de sluiting van de ticketservicebalies zich tot de nog op te stellen Stationsagenda en uw keuze om in te zetten op het verbeteren van de prestaties voor de reiziger (reizigerswaardering en toegankelijkheid)?

#### Antwoord 5

Toegankelijkheid en een comfortabel station zijn aspecten die meegenomen worden in de Stationsagenda. In dat kader zullen reizigersorganisaties en decentrale overheden ook de ruimte krijgen om verbeterpunten aan te geven. De ambitie om de reizigerswaardering en de toegankelijkheid verder te verbeteren zijn onverminderd aanwezig.

#### Vraag 6

Welke rol ziet u voor uzelf weggelegd om de sluiting van ticketservicebalies op verschillende NS-stations in het gehele land te voorkomen en welke maatregelen acht u nodig om de sluiting van de ticketservicebalies af te wenden?

#### Antwoord 6

Wij verwijzen hiervoor graag naar het antwoord op vraag 1: de sluiting van de ticketservicebalies is de operationele verantwoordelijkheid van NS.

Als blijkt dat de sluiting van deze balies leidt tot een verminderde toegankelijkheid, sociale veiligheid of waardering van reizigers dan wordt NS hier binnen de kaders van de vervoerconcessie voor het HRN op aangesproken.

#### Vraag 7

In welke mate bent u bereid om in overleg te treden met de NS om sluiting van de ticketservicebalies op NS-stations te voorkomen? Welke alternatieven heeft de NS om de financiële consequenties van het openhouden van de ticketservicebalies te ondervangen?

#### Antwoord 7

Wij zien momenteel geen aanleiding om NS aan te spreken op de sluiting van ticketservicebalies, omdat de sluiting van de ticketservicebalies binnen de operationele verantwoordelijkheid van NS valt.

NS past zich met de verandering van de dienstverlening op stations aan op de behoefte van de reiziger. De sluiting van de ticketservicebalies moeten in dat licht gezien worden. Wij hebben geen zicht op alternatieven die NS hiervoor heeft.

Zoals aangegeven bij de antwoorden op de vragen 2,4 en 6 wordt er wel een vinger aan de pols gehouden: als blijkt dat de sluiting van de ticketservicebalies, ondanks de door NS aangeboden alternatieven, toch negatieve effecten heeft voor de (prestatieindicator) klanttevredenheid of de toegankelijkheid, dan wordt NS hier binnen de kaders van de vervoerconcessie voor het HRN op aangesproken.

#### Vraag 8

Hoe hoog is volgens u de kostenbesparing die voortvloeit uit het terugbrengen van het aantal fysieke ticketservicebalies?

#### Antwoord 8

De afweging met betrekking tot de ticketservicebalies is een operationele verantwoordelijkheid van NS. Of er als gevolg van de veranderde dienstverlening sprake is van een kostenbesparing en hoeveel dit oplevert is ons daardoor niet bekend.

#### Vraag 9

Hoe denkt u de toegankelijkheid te kunnen waarborgen, indien de sluiting van de fysieke ticketservicebalies doorgang zal vinden? Welke mogelijkheden ziet u om andere winkels op de stations de ticketverkoop te laten overnemen?

#### Antwoord 9

De ticketservicebalies zijn niet primair bedoeld voor de toegankelijkheid van stations. Voor de reiziger met een beperking heeft NS met bijvoorbeeld reisassistentie, telefonische hulp op afstand en de servicezuilen op de meeste stations goede opties om de toegang tot stations te borgen. Daarnaast blijft NS de reiziger ook op weg helpen via hun website, de mobiele applicatie en de aanwezigheid van personeel op stations. Er zijn dus alternatieven voor de ticketservicebalies.

Als blijkt de toegankelijkheid van stations of de klanttevredenheid desalniettemin in het gedrang komen door de sluiting van de ticketservicebalies, dan wordt NS hier binnen de kaders van de vervoerconcessie voor het HRN op aangesproken.

#### Vraag 10

In welke mate denkt u dat het beoogde alternatieve serviceaanbod van NS voldoende zal zijn om de toegankelijkheid te waarborgen? Welke investeringen zijn hiervoor nodig en wat zijn daar de financiële consequenties van?

#### Antwoord 10

Zie het antwoord op vraag 4. NS hoeft als gevolg van de beoogde sluiting van ticketservicebalies geen extra investeringen te doen om de toegankelijkheid te borgen.

#### Vraag 11

Zou u bovenstaande vragen één voor één kunnen beantwoorden?

Antwoord 11  
Zie bovenstaande antwoorden.