

# abcdefgh

Aan:  
de voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 4  
2513 AA DEN HAAG

Contactpersoon	Doorkiesnummer
Datum	Bijlage(n)
26 juli 2002	-
Ons kenmerk	Uw kenmerk
DGP/SPO/U.02.02517	2010212390
Onderwerp	
Sluiting van NS-loketten	

Geachte voorzitter,

Hierbij ontvangt u het antwoord op de vragen van het lid Gerkens (SP) over de sluiting van NS loketten.

1. Kent u het artikel "NS kleedt kleine stations verder uit"?

1. Ja.

2. Deelt u de mening dat de service en de veiligheid op stations verminderen indien de loketten gesloten worden? Zo ja, wat gaat u hiertegen ondernemen.

2. Nee, dat hoeft niet het geval te zijn. Er kan via alternatieve maatregelen in service en veiligheid worden voorzien. Dit door onder andere de zogenaamde service- en alarmzuil (met een groene en een rode knop). Hiermee kan de reiziger een audioverbinding maken met een callcenter c.q. alarmcentrale. In Barcelona worden 'webcams' toegepast zodat er ook interactief visueel contact ontstaat. In combinatie met de zuilen kan ook (meer passief) cameratoezicht worden toegepast.

Overigens beperkt de toezichtsfunctie van de loketmedewerkers zich tot datgene wat ze kunnen zien vanachter de balie. Als zich incidenten voordoen, dienen zij deze te melden bij de politie. Dat geldt overigens ook voor reizigers.

Ten aanzien van de kaartverkoop zijn ook alternatieve mogelijkheden denkbaar, zoals via automaten en agentschappen. Het vervoerbedrijf NoordNed gaat een proef doen met elektronisch verkopen van vervoersbewijzen via de mobiele telefoon.

3. Bent u op de hoogte van de mening van enkele organisaties die bij het LOCOV zijn

Postbus 20901 2500 EX Den Haag  
Bezoekadres : Plesmanweg 1-6, Den Haag

Telefoon 070 - 351 61 71  
Telefax 070 - 351 78 95 Telefoon 070 351 6171  
Fax 070 351 7895

aangesloten, dat de NS het "lokettenakkoord" uit 1999 eenzijdig verbroken heeft? Bent u bereid maatregelen te nemen om ervoor te zorgen dat de minimale eisen voor de sluiting van loketten, zoals genoemd in het "lokettenakkoord", door de NS opgevolgd worden?

3. Ja, ik ken die mening. Overigens heeft de NS, in overleg met het LOCOV, de nieuwe plannen omtrent de loketten voor advies aan het LOCOV voorgelegd.  
Wat betreft mijn bereidheid om maatregelen te nemen, kan ik meedelen dat ik het akkoord niet heb gesloten en kan uit dien hoofde dus geen maatregelen treffen over het nakomen ervan. Op basis van de concessiewet zal ik met de NS afspraken maken over het waarborgen van de veiligheid van reizigers en personeel. Daarbij zal moeten worden bezien welk niveau van veiligheid wenselijk is en welke middelen ingezet kunnen worden om dat te realiseren. Dit, als onderdeel van een voorgesteld breed pakket aan maatregelen om de sociale veiligheid te verbeteren, komt aan de orde in het zogenaamde 'Aanvalsplan SVOV' dat momenteel als consultatiedocument naar belanghebbende partijen is toegestuurd.
4. Kunt u de veiligheid op stations, waar geen NS-personeel aanwezig is, garanderen? Zo ja, kunt u dit toelichten?
4. Zoals onder vraag 2 beantwoord zijn maatregelen ter bescherming van de veiligheid voorzien.
5. Deelt u de mening dat het sluiten van NS-loketten van stations het serviceniveau doet afnemen, waardoor het moeilijker wordt om treinkaartjes te kopen en treininformatie te verkrijgen? Acht u dit een aanvaardbare ontwikkeling? Zo nee, wat voor maatregelen gaat u hiertegen nemen?
5. Zie vraag 2 en 3.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

Roelf H. de Boer