

# Ministerie van Verkeer en Waterstaat

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

Contactpersoon	Doorkiesnummer
-	-
Datum	Bijlage(n)
2 februari 2004	-
Ons kenmerk	Uw kenmerk
DGP/SPO/U.04.00114	2030405730
Onderwerp	
Kamervragen	

Geachte voorzitter,

Hieronder volgen de antwoorden op de vragen van de leden Smits, Dijksma en Van Dijken over de invoering van lokettoeslag bij kaartverkoop van de NS.

1. Acht u de invoering van de lokettoeslag bij de kaartverkoop van de NS in lijn met het streven naar betere service- en dienstverlening aan de treinreizigers?
1. Met het doorvoeren van deze kosten heeft NS als doel de servicemedewerkers niet alleen kaartjes te laten verkopen, maar ze daar in te zetten waar ze meer klantwaardering genereren, dus voor het geven van informatie en het verlenen van service, zowel in de stationshal als op de perrons. De maatregelen van de NS van de afgelopen jaren om reizigers meer gebruik te laten maken van de kaartautomaten en daarmee servicemedewerkers beter in te zetten, hebben onvoldoende resultaat gehad. Daarom wordt nu ook een prijsinstrument ingezet.  
De NS heeft mij verzekerd dat de transactiekosten niet worden doorberekend om het financiële resultaat van het bedrijf te verbeteren, maar om de dienstverlening te verbeteren. Eventuele extra opbrengsten als gevolg van de toeslag worden aangewend om de service verder te verbeteren. In overleg met de consumentenorganisaties in het LOCOV zal NS dit als dan nader bezien. Ik acht dit streven naar serviceverbetering goed.

Als ik het Overgangscontract II tussen de Staat en NS zie, dan constateer ik dat het contract een doorberekening van transactiekosten niet regelt. Wat het contract wel regelt, is dat vooral reizigers zonder alternatief worden beschermd. In dit onderhavige geval kan de reiziger voor de normale prijs een kaartje uit de automaat kopen, van een

Postbus 20901, 2500 EX Den Haag  
Bezoekadres Plesmanweg 1-6, 2597 JG Den Haag

Telefoon 070 - 351 6171  
Fax 070 - 351 7895

generieke prijsstijging is geen sprake. Voor mensen die daartoe niet in staat zijn, bestaat de mogelijkheid tot ontheffing van de toeslag. De doorberekening van de transactiekosten is dan ook de verantwoordelijkheid van de NS voor haar bedrijfsvoering en het optimaliseren van de bedrijfsprocessen. Overigens zie ik in de maatschappij de algemene trend van prijsdifferentiatie ontstaan, bijvoorbeeld bij banken en recent het voornemen van de KLM om de verschillende soorten tickets anders te beprijzen.

2. Bent u op de hoogte van de voorwaarden die de NS aan ouderen en mensen met een functiebeperking stelt om ontheffing te krijgen voor de lokettoeslag? Zo ja, wat zijn deze voorwaarden precies.
2. Nee, de exacte voorwaarden ken ik niet. Zoals vermeld in het antwoord op vraag 2 van lid Gerkens betreffende dit onderwerp (DGP/SPO/U.04.00113), denkt NS momenteel na over de wijze waarop de ontheffing het beste is vorm te geven. Dit doet zij in overleg met consumentenorganisaties.
3. Deelt u de mening dat de NS serviceverlening met name voor mensen met een functiebeperking en ouderen laagdrempelig dient te blijven en dat het stellen van dergelijke voorwaarden een hindernis voor deze mensen vormt om gebruik te maken van het openbaar vervoer per trein?
3. Ik ben van mening dat de serviceverlening passend ingesteld moet zijn op ouderen en mensen met een functiebeperking. Over de voorwaarden voor het verkrijgen van een ontheffing vindt nog overleg plaats tussen NS en consumentenorganisaties, waaronder de ouderbonden en de chronisch zieken en gehandicapten raad.
4. Bent u bereid om maatregelen tegen de NS te nemen zodat in ieder geval voor deze doelgroep het reizen per trein geen extra hindernissen met zich meebrengt? Zo ja, welke maatregelen gaat u nemen? Zo neen, waarom niet?
4. Onder verwijzing naar het antwoord op vraag 1 vind ik dit een onderwerp waarin de NS een afweging maakt in overleg met de consumentenorganisaties. Dit overleg is thans gaande.
5. Bent u bereid om uiterlijk vóór 1 februari antwoorden op deze vragen te geven?
5. Bij deze voldoe ik aan dat verzoek.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

mw drs M.H. Schultz van Haegen