

# 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)
23 augustus 2004	-
Ons kenmerk	Uw kenmerk
DGP/SPO/U.04.02831	2030418700
Onderwerp	
Kamervragen	

Geachte voorzitter,

Hieronder volgen de antwoorden op de vragen van het lid Gerkens over bemensing van treinstations.

1. Is bekend hoeveel fte's momenteel werkzaam zijn op treinstations, zowel NS-medewerkers als overig personeel? Zo ja, kunt u de kamer deze gegevens toezenden? Kunt u ook aangeven hoe dit aantal zich in de afgelopen 10 jaar heeft ontwikkeld? Kunt u dit ook uitsplitsen tussen de grote en kleine stations? Wat is uw mening over deze ontwikkeling?
1. Nee, mij is niet bekend hoeveel fte's momenteel aan NS- en overig personeel werkzaam zijn op treinstations en hoe dit aantal zich in de afgelopen 10 jaar heeft ontwikkeld.

We staan aan de vooravond van de inwerkingtreding van de nieuwe Spoorwegwet en de Concessiewet (op dit moment wordt 1 januari 2005 als datum hiervoor voorzien). Met de systematiek van deze wetten en de daaraan gekoppelde beheer- en vervoerconcessie wordt toegewerkt naar een overheid die meer op resultaten stuurt en een bedrijf dat die resultaten ook daadwerkelijk kan realiseren. Het verstrekken van de gevraagde informatie past niet bij de gekozen relatie tussen overheid en NS waarbij aansturing op hoofdlijnen plaatsvindt. Wat ik wil, is dat NS een product levert waarmee de reizigers tevreden zijn. Via de vervoerconcessie en het op te stellen vervoerplan wordt voor een aantal aspecten van het vervoerproduct bepaald welk niveau NS moet realiseren. Hierbij wordt eveneens de klanttevredenheid betrokken. Het is aan NS om te bepalen welke maatregelen

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

Telefoon 070 - 351 6171  
Fax 070 - 351 7895

nodig zijn om het afgesproken resultaat te halen, waar nodig in samenwerking met anderen.

Conform deze aansturingssystematiek leg ik NS in de vervoerconcessie de zorgplicht op om een verantwoorde mate van veiligheid voor personeel en reizigers te waarborgen. Daarnaast heeft NS de plicht om NS aan de reizigers een adequaat serviceniveau te bieden. NS zal in het vervoerplan beschrijven hoe zij invulling geeft aan deze plichten.

De huidige inzichten in de klantwaardering, zowel algemeen als een aantal met stations samenhangende aspecten als de sociale veiligheid, de klantgerichtheid van personeel en de informatieverstrekking bij vertragingen, zoals ik periodiek van NS ontvang in de Monitor Verbeterplan, laten in de afgelopen tijd een (lichte) stijging van de tevredenheid zien. Ik zie ook in deze gegevens geen aanleiding om mij te mengen in de manier waarop de NS haar mensen inzet.

2. Deelt u de mening dat ondanks alle automatiseringen van de fietsenstallingen, de perrontoegang en de kaartverkoop er toch nog steeds veel behoefte is aan bemensing van de stations en dat dit bovendien de sociale veiligheid bevordert? Zo ja, hoe gaat u deze bemensing behouden? Zo neen, waarom niet?
2. Zoals ik u eerder heb laten weten, zijn er naast menselijk toezicht andere mogelijkheden om in service en veiligheid te voorzien. Het is aan NS om te bepalen welke maatregelen worden ingezet (mens en/of techniek) om invulling te geven aan de met de concessie opgelegde zorgplicht voor sociale veiligheid en serviceverlening. De klanttevredenheid ten aanzien van beide aspecten wordt hierbij nauw betrokken.
3. Wat is uw mening bijvoorbeeld over het verdwijnen van de bloemenkiosk annex fietsenstalling op station Vlaardingen-Oost in haar huidige vorm door de automatisering van de fietsenstalling en de komst van de toegangspoortjes waardoor 2 fte's verdwijnen op dit station?
3. Zie het antwoord op de vragen 1 en 2.
4. Bent u bereid te onderzoeken hoeveel fte's er direct en indirect zullen verdwijnen op de stations door de automatisering van de fietsenstallingen en de komst van de toegangspoortjes? Zo ja, wanneer kunnen we hier duidelijkheid over verwachten? Zo neen, waarom niet?

4. Zie het antwoord op de vragen 1 en 2.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN VERKEER EN WATERSTAAT

mw drs M.H. Schultz van Haegen