

Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Rijnstraat 8
2515 XP Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000
F 070-456 1111

Ons kenmerk
IENW-BSK-2021/287713

Uw kenmerk
2021Z16183

Datum 2 november 2021
Betreft Beantwoording Kamervragen van het lid Alkaya (SP)
over de sluiting van servicestations

Geachte voorzitter,

Hierbij zend ik u, mede namens de minister van Financiën, de antwoorden op de vragen van het lid Alkaya (SP) over het nieuws dat NS-medewerkers staken om de sluiting van servicestations te voorkomen. Deze vragen werden ingezonden op 23 september 2021.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

S.P.R.A. van Weyenberg

Antwoorden op de schriftelijke vragen van het lid Alkaya (SP) aan de staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over het nieuws dat NS-medewerkers staken om de sluiting van servicestations te voorkomen (ingezonden op 23 september jl. met kenmerk 2021Z16183)

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk
IENW-BSK-2021/287713

Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van de staking die vandaag werd gehouden door servicemedewerkers van de NS? ^{1 2 3}

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Hoe kijkt u aan tegen de voorgenomen sluiting van 17 van de 36 ticket-servicebalies en de inkrimping van de tijden waarop service wordt verleend?

Antwoord 2

De voorgenomen sluiting van 15 van de 36 vaste servicebalies betreft een operationele verantwoordelijkheid van NS⁴. NS wil met het voorgenomen besluit het serviceaanbod en de inzet van NS personeel beter laten aansluiten op de veranderende behoefte van de reiziger die steeds meer digitaal zijn zaken doet en steeds minder aan de balie. Het aantal stations waarop het gewijzigde serviceaanbod al van toepassing is zal daardoor toenemen van 237 tot 253. Volgens NS wordt er gemiddeld genomen de helft van de tijd geen gebruik gemaakt van een balie van NS. Aan sommige balies is er gemiddeld drie kwartier per uur geen reiziger. Het is daarom begrijpelijk dat NS kritisch kijkt naar de eigen inzet van personeel, op een manier die zowel efficiënt is als aansluit bij de behoefte van de reiziger.

Vraag 3

Heeft NS de voorgenomen wijzigingen met u overlegd? Zo ja, wat is uw reactie geweest?

Antwoord 3

Het voornemen voor het aanpassen van de dienstverlening op stations betreft een operationele verantwoordelijkheid van NS. Ik heb kennisgenomen van het voorstel van NS.

Vraag 4

Deelt u de mening dat servicebalies en de aanwezigheid van medewerkers essentieel zijn voor een klantvriendelijk en veilig aanbod van spoorvervoer?

Antwoord vraag 4

Zoals ook in de antwoorden op Kamervragen van de leden Laçin, Van Dijk en Alkaya is aangegeven⁵, is de veiligheid en veiligheidsbeleving van reizigers en personeel in het openbaar vervoer van groot belang. Reizigers en personeel moeten zich veilig voelen in het ov en op de stations. Aanwezigheid van personeel

¹ NOS.nl, 22 september 2021, (<https://nos.nl/artikel/2398774-servicemedewerkers-ns-en-conducteurs-intercity-brussel-staken>)

² Website NS, 22 september 2021 (<https://nieuws.ns.nl/gevolgen-reizigers-acties-22-september/>)

³ AD.nl, 21 september 2021 (<https://www.ad.nl/utrecht/even-geen-hulp-op-het-station-servicemedewerkers-ns-leggen-werk-neervanwege-voorgenomen-inkrimping~a73b3cc9/>)

⁴ Volgens NS kunnen de aantallen mogelijk nog wijzigen naar aanleiding van de gesprekken die zij met haar medewerkers, ondernemingsraad en reizigersorganisaties heeft gevoerd.

⁵ Aangangsel Handelingen, vergaderjaar 2020–2021, nr. 1361

op stations draagt bij aan een gevoel van veiligheid. Dit kan echter ook op andere manieren worden ingevuld, bijvoorbeeld door de gerichte inzet van Veiligheids- en Serviceteams, en cameratoezicht.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ook hebben NS en ProRail in de afgelopen jaren de veiligheid op stations verbeterd door de invoering van 24-uurs camerabewaking met een bemenste veiligheidscentrale en informatie- en alarmzuilen. De verwachting is daarom dat de wijzigingen niet direct zullen leiden tot een lager gevoel van veiligheid op de stations.

Ons kenmerk
IENW-BSK-2021/287713

Conform de afspraken die zijn vastgelegd in de vervoersconcessie voor het hoofdrailnet wordt NS afgerekend op het borgen van de veiligheid van de reizigers én het personeel in de trein en op stations. Ook heb ik in de vervoersconcessie met NS heldere (prestatie)afspraken gemaakt over bijvoorbeeld de klanttevredenheid. Als het gaat om de gevolgen van de sluiting voor de sociale veiligheid en klanttevredenheid houd ik dus een stevige vinger aan de pols.

Vraag 5

Deelt u de mening dat praatpalen en apps geen volwaardige vervanging zijn van fysiek aanwezige servicemedewerkers?

Antwoord 5

Het is belangrijk dat de reiziger goed wordt geholpen op de plekken en momenten waarop zij dat nodig hebben. Steeds vaker is dat online, maar soms blijft menselijke hulp gewenst. Bijvoorbeeld wanneer reizigers minder digitaal vaardig zijn of behoefte hebben aan menselijk contact. Dat kan op de stations waar NS servicemedewerkers of een OV Service en Tickets winkel aanwezig blijft. Voor alle overige stations, of buiten de openingstijden van de servicebalies en Service en Tickets winkels, kan dat ook 24 uur per dag en 7 dagen in de week via de servicezuil, telefonische hulp bij kaartverkoopautomaten en via de NS Klantenservice (en internet en mobiele applicatie).

Vraag 6

Wat betekent het verdwijnen van de servicestations voor reizigers die minder mobiel zijn en reisassistentie nodig hebben? Erkent u dat deze dienstverlening op (middel)grote stations niet kan worden uitbesteed, gezien de complexiteit van dat proces?

Antwoord 6

Ook reizigers die minder mobiel zijn moeten probleemloos kunnen reizen met de trein. NS geeft aan dat het verdwijnen van servicebalies geen invloed hoeft te hebben op de reisassistentie voor reizigers die minder mobiel zijn. NS maakt hiervoor al enkele jaren ook gebruik van een derde partij; die derde partij verzorgt al langer reisassistenties op onbemenste stations en waar nodig op bemenste stations (buiten de werktijden van servicemedewerkers en bij pieken in de aanvragen). Als gevolg van het verdwijnen van servicebalies zal deze derde partij vaker worden ingezet.

Inmiddels is gebleken dat vanwege de voorgenomen sluiting van een aantal servicebalies, er nu reeds minder NS-personeel beschikbaar is op die stations. Dat heeft in een aantal gevallen geleid tot haperingen in de reisassistentie. NS heeft aangegeven dit zeer te betreuren. NS zet vanaf 18 oktober, in aanvulling op de dienstverlening door de servicemedewerkers, waar nodig via de derde partij extra mensen in om dit te ondervangen. Dit doet NS totdat de reisassistentie door de derde partij (op stations zonder bemensing) of door het NS-personeel (op stations met bemensing) op de gebruikelijke manier kan worden gegarandeerd.

Ik houd met NS de vinger aan de pols om ervoor te zorgen dat de reisassistentie zowel nu als in de toekomst geboden wordt op het gewenste hoge niveau.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Vraag 7

Wat betekent het verdwijnen van de servicestations voor de opvang en begeleiding van reizigers bij calamiteiten en grootschalige vertragingen?

Ons kenmerk
IENW-BSK-2021/287713

Antwoord 7

Er verandert niets aan de reisbegeleiding en assistentie bij calamiteiten en grootschalige vertragingen. Op stations waar volgens de plannen de aanwezigheid van servicemedewerkers is voorzien, blijven zij reizigers voorzien van informatie en begeleiden zij reizigers in hun reis. Bij een calamiteit of omvangrijke vertraging geldt dezelfde werkwijze zoals die nu ook geldt op de meeste (onbemenste) stations. Afhankelijk van de situatie worden medewerkers van Veiligheid & Service, servicemedewerkers van een ander station of NS-vrijwilligers ingezet.

Vraag 8

Bent u ermee bekend dat een aanzienlijk deel van de reizigers niet vertrouwd is met digitale dienstverlening? Hoe wordt deze doelgroep voortaan geassisteerd bij het reizen?

Antwoord 8

Ook reizigers die minder digitaal vaardig zijn moeten probleemloos kunnen reizen met de trein. Zoals aangegeven bij het antwoord op vraag 5 biedt NS op verschillende manieren hulp aan deze groep reizigers.

Vraag 9

Deelt u de vrees van de NS-medewerkers en vakbonden dat het weghalen van servicemedewerkers zorgt voor meer werkdruk bij overig NS-personeel en handhavingsdiensten?

Antwoord 9

Het is aan NS om bij voornemens of beslissingen over haar eigen bedrijfsvoering eventuele gevolgen voor medewerkers goed in kaart te brengen en hierover met hen, de vakbonden en de ondernemingsraad in gesprek te treden.

Vraag 10

Kunnen extra toegangspoorten en cameratoezicht volgens u zorgen voor evenveel veiligheid op stations als de aanwezigheid van servicemedewerkers?

Antwoord 10

Graag verwijst ik naar mijn antwoord op vraag 4.

Vraag 11

Wat betekent de voorgenomen serviceversobering voor de werkgelegenheid bij NS?

Antwoord 11

NS heeft mij laten weten zich maximaal in te zetten om mensen binnen en buiten NS naar ander werk te begeleiden. Ook konden betrokken NS medewerkers afgelopen periode gebruik maken van een vertrekregeling. NS laat weten dat veel servicemedewerkers hier gebruik van hebben gemaakt.

Vraag 12

Bent u bereid om er bij de NS-directie op aan te dringen de voorgenomen bezuinigingen op service op stations te heroverwegen, serieus in gesprek te gaan

met de vakbonden en zo een verdere escalatie van het conflict bij NS te voorkomen?

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Antwoord 12

Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 2 valt het voorgenomen besluit van NS om een aantal servicebalies te sluiten onder de operationele verantwoordelijkheid van NS. Ik houd binnen de kaders van de concessie waarin afspraken zijn opgenomen over bijvoorbeeld klanttevredenheid en sociale veiligheid, stevig de vinger aan de pols.

Ons kenmerk
IENW-BSK-2021/287713

Vraag 13

Bieden de gesprekken over concessieverlening of voortzetting van de beschikbaarheidsvergoeding een mogelijkheid om ook afspraken te maken over service op stations?

Antwoord 13

De afstemming van de inzet van NS personeel op de behoefte van de reiziger valt zoals eerder aangegeven onder de operationele verantwoordelijkheid van NS. Het is niet wenselijk om in die verantwoordelijkheid te treden als concessieverlener, ook niet via de beschikbaarheidsvergoeding voor het OV in Nederland.