



Raadsinformatiebrieven

GEMEENTEBESTUUR

RIB nummer 2021 43
collegevergadering d.d. 30 maart 2021
programma Welvarend Venlo
portefeuillehouder E. Boom

ons kenmerk 1726504
team RGWBET
steller drs.ing. LHWB Peters
doorkiesnummer +31773596750
e-mail l.peters@venlo.nl
datum 25 maart 2021
bijlage(n) 5
datum verzonden

1 - APR. 2021

Onderwerp

motie 'Behoud van het loket op station Venlo'

Kennisnemen van

Ondernomen acties naar aanleiding van de motie om het loket op station Venlo te behouden. Met deze raadsinformatie informeren we u over deze ondernomen acties.

Aanleiding

In de vergadering van 16 december 2020 heeft uw raad de motie 'Behoud van het loket op station Venlo' (reg.nr. 1726504) aangenomen. Daarin wordt het college opgeroepen om het gesprek met de Nederlandse Spoorwegen (NS) aan te gaan met als doel de servicebalie in het station voor Venlo te behouden.

Kernboodschap

Plan NS

Doordat treinreizigers steeds meer gebruik maken van online diensten neemt de vraag naar persoonlijke service bij de loketten van de NS af (In 2004 werd nog 63 % van alle kaartjes aan een balie gekocht; in 2020 is dit aandeel gedaald tot 12%). Daarom heeft de NS het plan om het aantal stations met een loket terug te brengen van 36 naar 15, waaronder Venlo. Op deze stations worden de loketten vervangen door een service-zuil.

Andere servicediensten, zoals Reisassistentie voor reizigers met een beperking, de OV-fiets of de StationsHuiskamer, blijven wel beschikbaar voor de reiziger.

NS legt de plannen op dit moment voor advies voor aan de ondernemingsraad en de reizigersorganisaties. Daarna (zomer 2021) neemt de NS-directie een definitief besluit.

Motie Provinciale Staten

De Provinciale Staten (PS) van Limburg hebben begin februari 2021 een soortgelijke motie aangenomen:

PS roepen het college van Gedeputeerde Staten op om er bij de directie van de NS op aan te dringen dat de loketten op de stations Venlo en Roermond en de service-medewerkers op station Heerlen en Maastricht behouden blijven;
Verder verzoeken PS om er bij staatssecretaris Van Veldhoven van Min IenW op aan te dringen dat zij (in haar rol als concessieverlener van de NS) haar uiterste best zal doen om verschraving van de Limburgse NS stations te voorkomen.

De Provincie voert momenteel ambtelijk overleg met de NS, waarna bestuurlijk overleg volgt. Concrete acties naar aanleiding van de Provinciale motie zijn daarom nog niet te benoemen.

Brieven servicemedewerkers NS Venlo en Venlostad.com

De service-medewerkers van station Venlo en Venlostad.com hebben medio januari 2021 bijgaande brieven geschreven, waarin zij (onze hulp) vragen om te voorkomen dat NS het loket sluit. De argumenten die ze daarbij noemen zijn:

- Minder zelfredzame reizigers. De groep met senioren en niet-Nederlandstalige inwoners/werknemers die de digitale vaardigheden minder beheersen groeit. Dit vraagt om extra aandacht.
- Toerisme. Venlo is een toeristische hotspot met meer dan 13 mln bezoekers per jaar. Voor de (Duitse) toeristen die met de trein arriveren zijn de NS-servicemedewerkers vaak het eerste aanspreekpunt. Met het sluiten van het loket gaat de gastvrijheid achteruit en komt de informatieverstrekking over de dienstregeling en toeristische attracties te vervallen
- Internationaal knooppunt Venlo. Sluiten van de servicebalie staat haaks op de Venlose ambities om een (internationaal) spoorknooppunt te worden. Een spoorknoep waar drie vervoerders uit verschillende landen samen komen en waar moet worden overgestapt vraagt om een bepaald serviceniveau.
- Calamiteiten. Bij stremmingen, werkzaamheden, verbouwingen en andere onvoorziene omstandigheden is persoonlijke informatie en begeleiding onontbeerlijk; zeker voor mensen met een fysieke of geestelijke beperking. Met de vele spoorse opgaven de komende jaren vraagt dit om extra aandacht.
- Sociale onveiligheid. Door het ontbreken van de zogenaamde ambulante dienst zal de overlast, vandalisme en criminaliteit op de NS-station toenemen.

Actie Venlo

Naar aanleiding van de motie en de brieven van Venlostad.com en de NS-servicemedewerkers heeft wethouder Boom eind januari een brief geschreven aan de directie van NS (zie bijlage). De strekking van de brief is dat Venlo, als grootste stad in Noord-Limburg, verbaasd is over het voornemen van de NS en dat we ons zorgen maken over de consequenties van de loketsluiting voor de oudere en internationale reiziger.

Naar aanleiding van de brief heeft wethouder Boom op 1 februari 2021 een persoonlijk overleg gehad met de directeur van NS-Zuid, mevrouw Piotrowska. De belangrijkste uitkomsten van dat overleg zijn:

- NS is al langere tijd bezig met het 'afbouwen' van de servicebalies, omdat de omvang van de servicevraag flink is gedaald, en dit tevens een kostenbesparing oplevert.
- Het is een voorgenomen besluit. Het definitieve besluit wacht op adviezen van de Ondernemingsraad van de NS en de reizigersorganisatie LOCOV. Deze adviezen worden verwacht in het voorjaar van 2021. Daarna neemt de NS-directie het besluit.
- De inspraakreacties van Venlo, Venlostad.com, de NS-servicemedewerkers en de Provincie zijn begrijpelijk. De overwegingen van deze belanghebbenden worden meegewogen in het definitieve besluit van de NS-directie.
- Vanuit Venlo hebben we extra aandacht gevraagd voor:
 - Koppeling first- en lastmile. Naast de treinreis bestaat de rit uit voor- en natransport. Een goede koppeling met de first- en lastmile kan de verminderde servicevraag deels ondervangen (totaal OV-concept);
 - Aandeel laaggeletterdheid. Het aandeel laaggeletterdheid onder de Venlose bevolking is relatief hoog. Dit vergt speciale aandacht bij het afbouwen van het serviceniveau;
 - Internationale ambities. Alle internationale reizigers moeten overstappen in Venlo en een nieuw ticket kopen. Het sluiten van de servicebalie staat haaks op deze internationale ambities
 - Alternatieve service. De digitalisering neemt een steeds verdere vlucht. Dat de NS de serviceverlening hierop aanpast is evident. Volledige sluiting is echter erg rigoureuus. In lijn met het voorstel van Rover zien we graag dat de NS nieuwe vormen van serviceverlening introduceert. Hierbij denken we aan serviceverlening via:
 - medewerkers van kiosken op het station;
 - combinatie met stuarts van Arriva en/of Keolis;
 - servicezuil met videoscherm (voor persoonlijke aandacht)

De directeur van NS-Zuid heeft toegezegd de punten van Venlo onder de aandacht te brengen bij de NS-directie en deze mee te laten wegen bij de definitieve besluitvorming.

Communicatie

Er is overleg gevoerd met Venlostad.com. Hun punten zijn meegenomen in het overleg met de NS. Ook is het overleg gevoerd met de Provincie Limburg. Onze inzet is in lijn met de reactie van de Provincie.

Vervolgprocedure raad

Met het toesturen van deze raadsinformatiebrief beschouwen we de motie als afgedaan. Mochten er komende maanden nog relevante ontwikkelingen zijn in dit dossier dan informeren we u daarover.

Raadsinformatiebrief

Burgemeester en wethouders van Venlo
de secretaris

Twan Beurskens

de burgemeester

Antoin Scholten

Bijlagen

- | | | |
|----|--|--------------|
| 1. | Motie 'Behoud van het loket op station Venlo' (reg.nr. 1726504) | 16 dec '20 |
| 2. | Motie Provinciale Staten over Stop verschraling Limburgse stations | 5 feb '21 |
| 3. | Brief NS Servicemedewerkers aan Venlo | 13 jan '21 |
| 4. | Brief Venlostad.com aan Venlo | 14 jan '21 |
| 5. | Brief Venlo aan NS .. | 20 jan '21.. |