

Van: Stichting Ondernemers Binnenstad Venlo
Postbus 670
5900 AR Venlo

Aan: NS Groep N.V.
t.a.v. de directie
Postbus 2812
3500 GV Utrecht

Datum: woensdag 14 januari 2021

Betreft: Voornemen NS-directie tot sluiting van serviceloket Venlo.

Geachte directie van de Nederlandse Spoorwegen,

Hierbij vragen wij graag uw aandacht voor het volgende. In december vernamen wij dat u van plan bent om het fysieke loket op NS-station Venlo te sluiten waardoor reizigers geen tickets meer kunnen kopen of er reizigersinformatie en reisadviezen kunnen inwinnen. Als belangenbehartiger van ruim 480 winkels en bedrijven in de Venlose binnenstad is Venlostad.com verbaasd over uw voornemens en spreken wij er in deze brief onze zorgen over uit.

Venlo als internationaal knooppunt

Op 15 december 2003 sloot u het internationale loket op station Venlo (bron 1). Nu wilt u het hele loket sluiten terwijl Venlo, de provincie Limburg, de Euregio Rijn-Maas-Noord en de Nederlandse en Duitse regering juist grote gezamenlijke ambities hebben om de positie van Venlo als internationaal knooppunt te versterken (bron 2). Zo is er na jarenlang praten eindelijk zicht op de gewenste realisatie van een Hogesnelheidslijn tussen Eindhoven en Düsseldorf met een tussenstop in Venlo. Op grensstation Venlo komen bovendien nu al meerdere spoorlijnen samen. Denk hierbij aan de Maaslijn tussen Roermond en Nijmegen (Noord-/Zuidverbinding), maar ook aan de Brabantroute van Rotterdam naar Venlo (Oost-/Westverbinding). Venlo is voor veel reizigers het laatste station van Nederland, maar voor reizigers uit Duitsland andersom ook het eerste station in Nederland. Daarnaast ligt er voor het NS-station Venlo ook een groot regionaal busstation. Bussen aldaar verbinden heel Noord- en Midden-Limburg met het spoorwegennet vanuit knooppunt Venlo.

Venlo als toeristische hotspot

Sluiting van het fysieke loket is voor een toeristische hotspot als Venlo ingrijpend. Jaarlijks bezoeken ruim 13 miljoen mensen de Venlose binnenstad en onze winkels, horeca en culturele instellingen aldaar. We zien al jaren dat een groeiend aantal reizigers onze binnenstad bezoekt met het openbaar

vervoer, hoofdzakelijk per trein. Wij juichen dit als belangenorganisatie toe. Niet alleen per auto maar ook per OV zetten wij, samen met ondermeer de gemeente Venlo, in op een goede bereikbaarheid van de Venlose binnenstad voor alle doelgroepen.

Kwetsbare groepen reizigers in het nauw

Er zijn 2,5 miljoen Nederlanders die niet of beperkt digitaal vaardig zijn. Deze groep kwetsbaren en ook de laaggeletterde reizigers moeten bij stationmedewerkers terecht kunnen voor assistentie en advies. Om per OV te reizen en zich er niet onzeker en/of onveilig over te voelen is fysieke, menselijke dienstverlening van groot belang. Ook voor het gevoel van sociale controle en veiligheid. Gezien de demografische ontwikkelingen neemt de doelgroep ouderen in aantal en in belang toe. Uit contacten met andere belangenorganisaties, zoals de ANBO en de KBO, begrijpen wij dat de verwachting is dat met name ouderen minder zullen gaan reizen als er geen bemande stationsloketten meer zijn. Dat kan vereenzaming onder ouderen verder in de hand werken. Het sluiten van de loketten en die vervangen door uitsluitend kaartjesautomaten en praatpalen vindt Venlostad.com ook om die reden geen goed idee. Iedereen moet zich veilig en gastvrij kunnen voelen om een bezoek van en naar onze binnenstad te brengen.

Gastvrijheid is gebaat bij service en informatie

De Venlose binnenstad is dus zeer gebaat bij een goede bereikbaarheid met een hartelijke en gastvrije ontvangst. De veronderstelling dat reizigers nu uitsluitend een ticket kopen bij het huidige loket is onjuist. Een rondgang van Venlostad.com bij personeel op het NS-station Venlo geeft een ander beeld, namelijk dat het loket ook dienstdoet als informatieloket voor reizigersinformatie. Dienstverlening die wellicht niet direct in cijfers is uit te drukken, maar juist uit klantvriendelijkheid en gastvrijheidsoverwegingen wel van belang is voor de Venlose binnenstad. Daarnaast draagt het bemande loket bij aan gevoelens van sociale veiligheid.

Steun voorstellen van reizigersorganisatie ROVER

Wij kunnen ons voorstellen dat reizigers van andere vervoersmaatschappijen mogelijk nu ook reisadviezen komen vragen bij de huidige NS-loketten. Mogelijk kunt u als NS met andere vervoerders een gezamenlijk loket inrichten. Een medewerker van de NS kan dan mogelijk ook abonnementen voor Arriva verkopen en een medewerker van Arriva zou ook prima een reisadvies voor de NS, Deutsche Bahn of Euregiorail kunnen geven. Reizigersorganisatie ROVER heeft een soortgelijk voorstel ingediend (bron 3). Wij staan daar positief tegenover.

Toerisme belangrijke trekker in Venlo

Daarnaast pleit Venlostad.com voor samenwerking met het VVV-kantoor en de toeristische platforms waaronder 'Visit Noord-Limburg' om reizigers en bezoekers in de toekomst bij het loket mogelijk ook van informatie te voorzien over toeristische, culturele en natuurrijke bestemmingen in Venlo.

Slotwoord

Wij verzoeken u tot slot om alle voorstellen en alternatieven te (her)overwegen alvorens het loket voor de bezoekers van ons (koop)centrum definitief te sluiten.

Met vriendelijke groet,
namens het bestuur van Venlostad.com,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Erik Manders', is written over a light blue rectangular background.

Erik Manders
Voorzitter

Bron 1:

<http://gerarddrost.nl/venlo-actueel/actueel-dec-2003.htm>

Bron 2:

https://m.limburger.nl/cnt/dmf20210111_95263907

Bron 3:

<https://www.rover.nl/nieuws/39-stations-en-haltes/1766-rover-kom-met-alternatief-voor-stationsloket>