



WETHOUDER E. BOOM

Nederlandse Spoorwegen
t.a.v. directeur Zuid-Nederland
mevr. Piotrowska
Postbus 6433
5600 HK EINDHOVEN

uw kenmerk
uw brief d.d.

ons kenmerk 1726504
behandelaar drs.ing. LHWH Peters
doorkiesnummer +31 77 3596750
e-mail l.peters@venlo.nl
collegebesluit d.d.
bijlage(n)
datum 20 januari 2021

onderwerp sluiting ticket- en servicebalie station Venlo

Geachte mevrouw Piotrowska,

Medio december 2020 heeft de Nederlandse Spoorwegen (NS) bekend gemaakt dat ze het aantal treinstations met een vaste service- en ticketbalie terug gaat brengen van 36 naar 15. Daardoor wordt ook het loket op station Venlo gesloten. Wij zijn als grootste stad in Noord-Limburg verbaasd over het besluit van de NS en maken ons zorgen over de consequenties hiervan voor de oudere en internationale reiziger. Van Venlostad.com, de belangen-beharter van ruim 480 winkels en bedrijven in de Venlose binnenstad, heb ik soortgelijk bericht ontvangen.

Oudere reiziger

Veel oudere mensen zijn voor hun vervoer noodzakelijk aangewezen op het openbaar vervoer, en dus ook op de trein. Bovendien zijn zij vaak niet of beperkt digitaal vaardig, waardoor het kopen van een ticket bij een automaat niet of nauwelijks lukt. Om toch per trein te kunnen reizen is persoonlijke dienstverlening van groot belang. Gezien de demografische ontwikkelingen neemt de doelgroep van ouderen de komende jaren in aantal en belang toe; zeker in onze regio Noord-Limburg waar vergrijzing een steeds belangrijker item wordt.

Internationaal spoorknoop Venlo

In november 2020 hebben we, in afstemming met veel partijen waaronder de Nederlandse Spoorwegen, de integrale spoorvisie Venlo 'synergie tussen stad en spoor' opgesteld. Uit deze visie blijkt dat Venlo wil uitgroeien tot een internationaal spoorknooppunt met IC-verbindingen in alle windrichtingen. De treinverbinding Eindhoven-Venlo-Düsseldorf die in 2025 gaat rijden is hiervan de eerste exponent. Daarmee zullen reizigers vaker kiezen voor

postadres Postbus 3434
postcode 5902 RK Venlo
bezoekadres Hanzeplaats 1 Venlo
telefoon 14 077
telefax +31 77 3596766
internet www.venlo.nl
bank NL33BNGH0285008749

de trein en wordt een bijdrage geleverd aan de transitie naar een duurzaam mobiliteits-systeem.

Momenteel is de service voor de internationale reiziger op station Venlo beperkt. Alle internationale reizigers moeten overstappen in Venlo en een nieuw ticket kopen. Met het sluiten van het loket brokkelt de service nog verder af en staat daarmee haaks op onze internationale ambities.

Meerdere vervoerders

Venlo is niet alleen qua netwerk een knooppunt, maar ook wat betreft ticketing. Op station Venlo komen drie vervoerders met ieder hun eigen vervoersbewijs bij elkaar (NS, Arriva en Keolis). Dit levert extra handelingen (en dus vragen) op bij de overstappende reiziger. Om deze vragen over het overstappen passend te kunnen beantwoorden is enige vorm van serviceverlening noodzakelijk.

Alternatieve service

Ik besef dat de digitalisering een steeds verdere vlucht neemt en dat daardoor de service- en ticketbalies steeds minder gebruikt worden. Dat de NS de serviceverlening wil aanpassen aan deze veranderende omstandigheden is evident, maar een volledige sluiting van het loket vind ik een te rigoureuze maatregel naar de reiziger. In lijn met het voorstel van Rover, zie ik graag dat u een nieuwe vorm van serviceverlening introduceert die beter aansluit bij de wensen van de reiziger van vandaag. Bijvoorbeeld serviceverlening via medewerkers van kiosken op het station of in combinatie met de stuarts van Arriva en/of Keolis.

Ik hoop u hiermee voldoende overtuigd te hebben van mijn zorg over het wegvallen van de service op het station voor de oudere en internationale reiziger en ga hierover graag het gesprek met u aan. Mijn secretaresse zal binnenkort contact opnemen met uw secretariaat om zo spoedig mogelijk een afspraak in te plannen.

Hoogachtend,



Erwin Boom

Wethouder Economie, Arbeidsmarkt en Hoger Onderwijs