

## VRAGEN

door de leden van de raad gesteld overeenkomstig artikel 38 van het Reglement van Orde voor de vergaderingen van de raad van de gemeente Groningen.

2012 – Nr. 31.

VRAGEN van de PvdA van de heer J. Spakman en de heer W. Moes betreffende Interenationaal treinloket Groningen.  
(Binnengekomen: 12 april 2012)

Begin deze eeuw dreigde sluiting van het internationale treinloket in Groningen. Enkele jaren na de succesvolle redding van deze dienstverlening voor het noorden is er opnieuw sprake van sluiting. De PvdA wil weten wat de consequenties zijn voor de bewoners van Noord-Nederland. Hoe moeilijk wordt het om in het Noorden een internationaal vervoerbewijs te bemachtigen?

Station Groningen is het enige station in de vier noordelijke provincies waar een internationaal treinticket kan worden gekocht. Deze zogenaamde NS HiSpeed Tickets & Service-winkel is op werkdagen en zaterdag geopend en biedt een beperkt internationaal assortiment aan tickets voor de meest voorkomende vervoersbewijzen in de Nederland omringende landen.

De HiSpeed winkels hebben als doel de reiziger "extra goed van dienst te zijn", met persoonlijke service voor al dan niet vooraf gereserveerde tickets en supplementen, maar vooral ook informatie over de vele tarieven en kortingsmogelijkheden. Voor de bemiddeling worden boekingskosten á €10,- in rekening gebracht. Andere boekingsmogelijkheden die de NS biedt zijn HiSpeed Telesales, met boekingskosten van €12,50 en een verwerkingstijd van 3 - 10 dagen; of online boeken, zonder assistentie en zonder boekingskosten. De tickets dienen afgehaald te worden bij automaten in Arnhem, Breda, Schiphol, Amsterdam, Rotterdam, Den Haag of Utrecht of kunnen in enkele gevallen thuis worden uitgeprint. Thuis laten sturen duurt minimaal drie dagen.

Op de lijn Groningen-Leer van Arriva is het mogelijk te reizen op een internationaal treinticket. Voor de aanschaf van dit internationale vervoerbewijs verwijst Arriva naar het internationale NS-loket.

Ons hebben berichten bereikt dat de NS tóch en opnieuw voornemens is de balie internationale treintickets in station Groningen te sluiten, en wel per 1 oktober 2012. De fracties van de Partij van de Arbeid in de gemeente Groningen en Provinciale Staten van Groningen zijn hierover ontstemd. Zij stellen daarom hun afzonderlijke colleges de volgende vragen, die mogelijk in afstemming kunnen worden beantwoord:

1. Is het college op de hoogte van de dreigende sluiting van het treinloket voor internationale vervoerbewijzen op station Groningen?
2. Is er contact geweest met uw college in de aanloop naar het besluit tot opheffing van dit loket? Zo ja kunt daar een korte beschrijving van geven?
3. Is het college het met ons eens dat opheffing van het loket onder huidige omstandigheden leidt tot een verslechtering van de mogelijkheden om in het noorden een internationaal vervoerbewijs te verkrijgen en een achterstand ten opzicht van andere delen van het land?
4. Is het college bereid met de aanbieder in overleg te gaan over verbetering van de dienstverlening op dit gebied in Noord-Nederland, bij voorkeur met een bemand loket op station Groningen?
5. Ziet het college mogelijkheden tot het oprichten van een alternatief loket op station Groningen voor tickets voor reizen in Duitsland, bijvoorbeeld in afstemming met Deutsche Bahn en Arriva? Zoja, is het college bereid hierover met deze partijen zonodig in overleg te treden?

Het college beantwoordt de vragen als volgt:

Groningen, 8 mei 2012.

1. Nee, via uw vragen hebben wij voor het eerst er kennis van genomen. Uit navraag bij NS komt de bevestiging dat NS Hi-speed op 1 oktober 2012 het internationale loket sluit.
2. Nee, zie vraag 1.
3. NS Hi-speed geeft aan dat het aantal boekingen via internet verder toeneemt. Deze ontwikkeling maakt dat een publieksbalie in Groningen (met 2,2% van de totale omzet van de internationale balies) dan bedrijfseconomisch niet gerechtvaardigd is. Naast Groningen sluiten ook de andere kleine balies in Eindhoven en Maastricht. In Amsterdam, Schiphol, Rotterdam, Utrecht, Den Haag, Arnhem en Breda blijven de balies wel open.

NS Hi-speed meent dat de service voor de internationale reizigers gewaarborgd is doordat:

- Via de NS kaartautomaat en bij de binnenlandse NS balie kaartjes te kopen zijn voor de grotere bestemmingen in de Benelux en westelijk Duitsland.
- Dit voorjaar nieuwe bestemmingen, bovenop de huidige 870 bestemmingen, aan de online-dienst worden toegevoegd op basis van veel geboekte bestemmingen van de gesloten locaties. Met de online dienst kun je thuis direct je ticket uitprinten.
- Het kantoor van D-reizen aan de Herestraat dezelfde diensten gaat bieden als de NS Hi-speed-balie.
- NS Hi-speed Telesales voortaan bereikbaar wordt via een lokaal nummer en dus lokaal tarief. Via NS Hi-speed Telesales kunnen de bestemmingen worden geboekt die niet in de online dienstverlening zitten zoals kleinere bestemmingen, internationale fietstickets of tickets voor honden etc.

Wij menen dat internet de mogelijkheden om tickets te verkrijgen aanmerkelijk heeft vergroot en dat inmiddels een grote doelgroep vanuit huis op die manier tickets koopt. Door het bieden van dezelfde diensten als de NS Hi-speed-balie via D-reizen is er een alternatief beschikbaar voor de doelgroep die minder gemakkelijk omgaat met of toe-gang heeft tot het internet. Via de gewone NS balie en NS kaartautomaat zijn kaartjes voor circa 60 bestemmingen in Duitsland te krijgen waaronder Leer, Bremen en Hamburg. Toch hechten wij er grote waarde aan dat reizigers direct vanaf het station Groningen een reis kunnen boeken naar minder gebruikelijke buitenlandse bestemmingen. Het gaat dan niet sec om het kopen van tickets. Maar juist ook om reis-adviezen en een klantgerichte één op één service. Het internationale karakter van onze stad en de ligging zo kort op het Duitse spoornet rechtvaardigen dit.

4. Ja. Wij gaan in onze reguliere contacten met NS het gesprek aan over op welke wijze de dienstverlening voor internationale reizen vanuit Groningen optimaal kan blijven.
5. Dit hangt af van hoe onze toezegging onder vraag 4 afloopt.