

Aan de leden van de gemeenteraad

| | |
|--|-----------------------------|
| Onderwerp Art. 41-vragen | Datum 10 mei 2022 |
| Ons kenmerk Service NS Station | Uw kenmerk |
| | Doorkiesnummer |
| E-mail hans.van.mook@tilburg.nl | Fax |
| Postadres Postbus 90155 5000 LH Tilburg | Bezoekadres |

Geachte raadsleden,

Hierbij beantwoorden wij de raadsvragen die door de raadsleden B. Mieris (PvdA), H. Smolders (LST), H. van Tilborg (50PLUS), H. Oostelbos (SP) en F. van Aarle (LT) zijn gesteld op grond van artikel 41 van het Reglement van Orde gemeenteraad Tilburg 2022. De vragen gaan over Service op NS station Tilburg en zijn ontvangen op 8 april 2022.

Vraag 1

Welke stappen heeft het college gezet of gaat het college zetten om te komen tot een alternatieve invulling voor serviceverlening op het centraal station van Tilburg?

Vraag 2

Met welke partijen / vervoerders bent u in gesprek of gaat u het gesprek aan om te komen tot een alternatieve invulling voor serviceverlening op het centraal station van Tilburg?

Antwoorden op vragen 1 en 2

Het college heeft meermaals formeel haar ongenoegen over de voorgenomen sluiting van de servicebalie aangegeven bij NS. Ondanks dit heeft NS besloten in Tilburg tot het self service niveau over te gaan. Self service houdt in dat klanten zelf zorgen voor aankoop van treintickets, zelf informatie ophalen en zo nodig hulp inschakelen op afstand via telefoon en/of een informatiezuil op het station.

Wel heeft NS uitgesproken graag samen met de gemeente Tilburg in gesprek te gaan om te verkennen of een andere vorm van dienstverlening mogelijk is. We hebben een eerste verkenning gehad met VVV, Arriva en NS om te kijken of we in gezamenlijkheid tot een brede serviceverlening te komen. Omdat er op dat moment nog geen definitief besluit van NS was en wij de vraag tot herafweging van het voorgenomen besluit hadden gesteld, is deze optie nog niet verder ingevuld. Nu NS definitief heeft aangegeven tot self service over te gaan, hebben we in juni de gesprekken over een gezamenlijke invulling van de servicebalie.

Vraag 3

Wanneer zal er sprake zijn van een alternatieve invulling voor serviceverlening op het centraal station van Tilburg?

Antwoord 3

Dit is afhankelijk van de uitkomst van de bij antwoord 2 genoemde verkenning.

Vraag 4

Wat gaat het college op korte termijn inzetten als de laatste twee NS medewerkers de luiken van het NS service loket definitief moeten sluiten?

Antwoord 4

Hoewel NS eerder dit jaar aangaf dat het proces tot sluiting naar verwachting een jaar in zou nemen, heeft NS ons recent laten weten dat de personele bezetting van de OV & Servicewinkel is zodanig gekrompen dat full time openhouden momenteel niet meer lukt. Het dienstdoende personeel is elders bij NS aan het werk of heeft het bedrijf verlaten. Dat betekent dat de winkel op dit moment op wisselende tijden open is waarbij NS haar best doet dit voorspelbaar te houden voor de reiziger. In juni 2022 sluit de OV & Servicewinkel op station Tilburg definitief en zal er geen servicepersoneel meer aanwezig zijn. We hebben daarom het proces zoals bij antwoord 1 is beschreven opgestart. NS blijft wel o.a. de servicemiddelen zoals de kaartverkoopautomaat, de Service- en Alarmzuil en de NS-app aanbieden.

Wij nemen aan u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Het college,

mr. A. van Berckel, MBA
gemeentesecretaris

drs. Th.L.N. Weterings
burgemeester