

2022Z02727

Vragen van het lid **De Hoop** (PvdA) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over *het opheffen van servicebalies op treinstations* (ingezonden 14 februari 2022).

Vraag 1

Hoe beoordeelt u het feit dat servicebalies van de NS, zoals bijvoorbeeld in Hengelo afgelopen 19 december, worden opgeheven?

Vraag 2

Kunt u een beeld geven van het aantal servicebalies in Nederland dat afgelopen jaren opgeven is en komende jaren nog opgeheven gaat worden?

Vraag 3

Ziet u ook dat mensen die minder zelfredzaam of digitaal vaardig zijn (zo'n 4 miljoen mensen in Nederland) hechten aan persoonlijke hulp op het station?

Vraag 4

Hoe gaat u ervoor zorgen dat iedereen in Nederland zorgeloos de trein kan nemen?

Vraag 5

Hoe rijmt u het opheffen van servicebalies met de concessievoorwaarden van NS, waarin staat dat aan reizigers toegankelijke, specifieke en persoonlijke reisinformatie moet worden geboden?

Vraag 6

Gaat u zich hard maken om de servicebalie een stevige plek te geven in het programma van eisen van de nieuwe concessie voor het hoofdrailnet?