

INFORMATIENOTA VOOR DE RAAD

Nummer: 103

Portefeuille: P.L.W.J. Baaten
Programma:
Taakveld: 2. Verkeer, vervoer en waterstaat
Datum: 23 maart 2021

Onderwerp: uitvoering motie Behoud van NS service en informatiebalie station Lelystad

DE RAAD NEEMT KENNIS VAN:

1. De wijze waarop uitvoering is gegeven aan de motie "Behoud van NS service en informatiebalie station Lelystad".

INLEIDING

Op 26 januari jl. heeft de raad de motie "Behoud van NS service en informatiebalie station Lelystad" aangenomen. In de motie roept de raad het college op het gesprek met NS aan te gaan met als doel de NS service-/informatiebalie voor Lelystad te behouden, wellicht in combinatie met andere functie(s). Naar aanleiding van deze motie heeft op 19 februari j.l. een gesprek plaatsgevonden tussen het college in de persoon van wethouder Baaten en mevrouw Winkenius, regiodirecteur Randstad Noord van de NS.

KERNBOODSCHAP

In de huidige situatie blijkt volgens de NS dat het huidige systeem met servicemedewerkers en een informatiebalie op de stations onvoldoende aansluit op de behoefte van de treinreizigers. In de afgelopen jaren is volgens NS de behoefte aan informatieverstrekking aan de reizigers in rap tempo veranderd en wordt er steeds meer gebruik gemaakt van online diensten. Om de trein betaalbaar te houden is NS voornemens de serviceniveaus op onder andere station Lelystad Centrum aan te passen aan de gewijzigde behoefte van de treinreizigers. De Raad van Bestuur van NS zal hierover in april 2021 een definitief besluit nemen. De implementatie van het besluit zal vervolgens plaats in de loop van 2022 plaats vinden.

TOELICHTING

In het prettige gesprek tussen het college en mevrouw Winkenius, regiodirecteur Randstad Noord van de NS, in februari heeft wethouder Baaten de ontwikkelingen in Lelystad w.o. die rond het station nadrukkelijk onder de aandacht van de NS gebracht. Daarenboven heeft hij de NS gewezen op de rol van het station bij evenementen in en in de buurt van Lelystad (o.a.Hiswa, Dance Tour LowLands). Daarnaast gaat Lelystad ervan uit dat Lelystad Airport eind dit jaar open gaat. Goede informatievoorziening op het station is daarbij onontbeerlijk. Ook de rol van de service-baliemedewerkers in het kader van sociale veiligheid is een toegevoegde waarde.

De NS is er ook op gewezen dat de Flevolandse gemeenten vorig jaar gesproken hebben met de NS over verbetering van de kwaliteit en beleving op de stations. De NS trok dit project onder de naam "Waardepropositie Flevoland". Het opheffen van de servicebalies staat haaks op het doel van dit project. Daarbij komt dat station Lelystad Centrum juist de weg omhoog heeft gevonden als het gaat om beleving en sociale veiligheid.Lelystad vraagt het huidige serviceniveau in ieder geval dit jaar in stand te houden als overgangsjaar naar 2022 en in 2022 een besluit te nemen over daarna.

Vanuit de NS is aangegeven dat het huidige systeem -gegeven de ontstane situatie vanuit het oogpunt van de veranderende behoefte van de reizigers en het betaalbaar houden van de trein- niet meer financieel is waar te maken. In de huidige situatie wordt de informatiebalie zeer beperkt gebruikt. Daarnaast vindt de NS dat het verlenen van eerste hulp en het ingrijpen bij calamiteiten geen taak is

van de servicemedewerkers maar de verantwoordelijkheid is van de NS-medewerkers van Veiligheid & Service. Die vallen niet onder de maatregelen die de NS voornemens is te nemen. Ook geeft mevrouw Winkenius in het gesprek aan aan dat de NS bij evenementen extra inzet levert voor de extra toeloop van bezoekers. De implementatie van eventuele maatregelen is gepland in 2022. Het besluit daarover wordt naar verwachting in april 2021 genomen door de Raad van Bestuur van NS.

VERVOLG

In mei neemt de Raad van Bestuur een definitief besluit. De adviezen van LOCOV (landelijke consumentenorganisaties), Ondernemingsraad, gesprekken met gemeenten, worden daarin meegenomen.

In juni is het implementatieplan gereed. Daarna is de planning van de maatregelen pas bekend. De NS zegt toe dat de maatregelen zo laat mogelijk, maar niet eerder dan in 2022 zullen worden geïmplementeerd.

BIJLAGEN

- Brief servicemedewerkers NS