

POSTBUS 3007 | 2001 DA HAARLEM

Provinciale Staten van Noord-Holland  
door tussenkomst van de statengriffier mw. drs. K. Bolt  
Dreef 3, tweede etage  
2012 HR HAARLEM

Gedeputeerde Staten

Uw contactpersoon

P.R.W.E. Chorus

BEL/MOB

Telefoonnummer +31235144278

chorusp@noord-holland.nl

1 | 2

**Betreft: Afdoen motie M4-2021 Behoud loketfunctie op o.a. stations  
Alkmaar, Hoorn en Hilversum**

Verzenddatum

**20 SEP. 2023**

Kenmerk

2101548/2101553

Geachte leden,

Uw kenmerk

Op 1 februari 2021 hebben uw Staten de motie M4-2021 'Behoud loketfunctie op o.a. de stations Alkmaar, Hoorn en Hilversum' aangenomen. In de motie worden Gedeputeerde Staten opgeroepen om met de directie van de NS in gesprek te gaan, te spreken over oplossingsrichtingen en zo nodig te bepleiten dat de loketfunctie op o.a. de stations Alkmaar, Hoorn en Hilversum behouden blijft. In deze brief informeren wij u over hoe wij uitvoering hebben gegeven aan de motie.

Op 28 oktober 2021 heeft een bestuurlijk overleg plaatsgevonden met de regiodirecteur van NS en de Gedeputeerde, waarin de tijdelijke sluiting van de servicebalies op Hoorn en Alkmaar en Hilversum is besproken. NS heeft haar plannen omtrent het terugbrengen van het aantal vaste servicebalies op stations toegelicht. Veel reizigers regelen zaken steeds vaker zelfstandig. NS gaat de service op diverse stations hierop aanpassen: meer online en persoonlijke hulp waar nodig. Op stations met een grotere servicebehoefte zijn servicemedewerkers aanwezig. Op stations waar dit niet het geval is, krijgen reizigers passende hulp op afstand via hun eigen telefoon of de service- en alarmzuil naast de toegangspoortjes. In het overleg heeft NS benadrukt dat de uiteindelijke besluitvorming bij de Raad van Bestuur van NS ligt.

Begin januari 2022 heeft de Raad van Bestuur van NS een besluit genomen over het serviceaanbod op de stations. Voor de stations van Alkmaar, Hoorn en Hilversum betekent dit concreet dat de informatiebalie en de servicemedewerkers verdwijnen. Op verzoek van de gemeenten en provincie is er binnen NS nagegaan wat er nog mogelijk is qua aanvullende oplossingen. NS gaf aan hier medio februari 2022 meer duidelijkheid over te kunnen geven.

Op 9 februari 2022 is er vervolgens een bestuurlijk overleg geweest in aanwezigheid van gedeputeerde Olthof met de regiodirecteur van NS en de wethouder van Alkmaar. De wethouders van Hoorn en Hilversum konden niet bij het overleg aanwezig zijn. In het overleg is gepleit voor de inzet van een aantal alternatieve oplossingen, zoals specifieke

Postbus 3007  
2001 DA Haarlem  
Telefoon (023) 514 3143

Houtplein 33  
2012 DE Haarlem  
www.noord-holland.nl  
Kvk-nummer 34362354  
Btw-nummer NL.0010.03.124.B.08

oplossingen voor mindervaliden en het samenwerken met Connexxion bij het aanbieden van reisinfo. NS heeft nogmaals benadrukt dat de sluiting van de servicebalies op de stations definitief is en dat deze dus zullen worden opgeheven. Voor de voorgestelde alternatieve oplossingen ziet NS geen mogelijkheden. Wel gaf NS aan te willen onderzoeken hoe ze maatwerk zou kunnen leveren voor de dienstverlening in Noord-Holland Noord. NS heeft aangegeven dit in samenspraak met Rover, de betrokken gemeenten en provincie Noord-Holland, lokale belangenorganisaties voor mindervaliden en de WMO raad te willen doen.

Uiteindelijk heeft dit op 29 maart 2023 geleid tot het starten van een proef met een videohulpzuil voor reizigers op station Alkmaar. De videohulpzuil brengt reizigers via videobellen in contact met een medewerker van NS, die hen verder op weg helpt. Tijdens de proef zijn er 153 gesprekken gevoerd. Uit de evaluatie blijkt dat het live videobellen positief wordt gewaardeerd. Hulp invoeren op een herkenbaar punt op een station heeft met name toegevoegde waarde voor minder ervaren en minder zelfredzame reizigers. En verlaagt daarmee de drempel tot het gebruik van het OV.

De proef is inmiddels beëindigd, waarna de videohulpzuil op station Alkmaar is verwijderd. De ervaringen uit deze proef worden door NS meegenomen in hun visie op stationsmiddelen. Waarbij de automaten in de toekomst reisinformatie, verkoop van producten en service, zoals hulp op afstand, geïntegreerd gaan aanbieden.

Wij stellen voor dat met deze brief de motie M4-2021 als afgedaan kan worden beschouwd.

Hoogachtend,

Gedeputeerde Staten van Noord-Holland,



provinciesecretaris  
**M.J.H. van Kuijk**



voorzitter  
**A.Th.H. van Dijk**