

Aan

mevrouw K. Kruger
van de fractie GroenLinks Dordrecht
p/a raadsgriffie@dordrecht.nl

Gemeente Dordrecht

Spuiboulevard 300
3311 GR DORDRECHT

T 14078

www.dordrecht.nl

Contactpersoon

J.K. Buitink

T (078) 770 4834

E jk.buitink@dordrecht.nl

Datum 28 september 2021
Ons kenmerk 2021-0131388
Betreft Beantwoorden artikel 40-vragen over de sociale veiligheid in, op en om het Station Dordrecht en de reorganisatie van de Nederlandse Spoorwegen

DOSSIER

Afschrift:

- VBO/OB, EG Imthorn
SK Dordrecht 704

- raadsgriffier t.b.v.
raads- en burgerraadsleden

Geachte mevrouw Kruger,

Bij brief van 21 maart 2021, bij ons ingekomen op 25 mei 2021, heeft u op grond van artikel 40 van het Reglement van Orde van de gemeenteraad namens de Dordtse fractie GroenLinks vragen gesteld over de sociale veiligheid in, op en rond het Station Dordrecht. Wij beantwoorden uw vragen als volgt.

Vraag 1. Bent u op de hoogte van de voorgenomen bezuinigingen van de Nederlandse Spoorwegen?

Antwoord Ja. Van dit voornemen is de gemeente Dordrecht op de hoogte gesteld. NS is van plan om het serviceaanbod op verschillende stations in het gehele land te wijzigen, waaronder Dordrecht.

Vraag 2. Bent u het met ons eens dat bezuinigen op (sociale)veiligheid en service in op en rondom het station van Dordrecht niet gewenst is?

Antwoord Ja. Veiligheid en service is van groot belang op en rond het station. Bezuinigingen hierop zijn voor ons college niet gewenst.

Vraag 3. Heeft u contact gehad met de Nederlandse Spoorwegen over de effecten die bovenstaande bezuinigingen met zich mee brengen?

Antwoord Ja. Over dit voornemen is contact met NS. De zogenoemde ticket- en servicemedewerkers die achter het loket en in de informatiebalie nabij perron 1 zitten, zorgen naast hun reguliere werkzaamheden (kaartverkoop, reisinformatie en reisassistentie) ook voor een versterkte sociale veiligheid.

Vraag 4. Is er in beeld gebracht wat de gevolgen zijn voor de (sociale) veiligheid, bij het wegvallen van de servicemedewerkers?

Antwoord NS heeft aan Service Stations niet de taak toebedeeld om de sociale veiligheid te borgen. Daarvoor heeft NS andere middelen zoals camera's, extra verlichting, beveiliging of de inzet van Veiligheid & Service. NS verwacht dat de impact van het weglaten van servicemedewerker op de sociale veiligheid zeer beperkt is. NS heeft aangegeven continu te blijven monitoren welk service- en veiligheidsniveau het best passend is per station en bij de beleving van de reiziger.

Datum 28 september 2021

Ons kenmerk 2021-0131388

Vraag 5. Wordt er naar een alternatief gekeken voor mensen die contant (bankbiljet) een kaartje willen kopen dan wel hun OV-chipkaart willen opladen?

Antwoord Nee. NS ziet het aandeel van contante betalingen teruglopen. Er zijn inderdaad geen NS kaartautomaten die briefgeld accepteren. Alleen aan het loket is het mogelijk om met briefgeld te betalen.

Vraag 6. Wat zijn de gevolgen van het wegvallen van de ticket-en-servicemedewerkers te Dordrecht voor reizigers die reisassistentie nodig hebben om gebruik te maken van de trein?

Antwoord Servicediensten, zoals Reisassistentie voor reizigers met een beperking, blijven beschikbaar. Reizigers die daar behoefte aan hebben kunnen NS Reisassistentie aanvragen. NS heeft met het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat de afspraak gemaakt om álle stations waar NS rijdt voor 2025 te voorzien van NS Reisassistentie.

Vraag 7. Wat zijn de gevolgen van het wegvallen van de functie PLP in Dordrecht op de punctualiteit en betrouwbaarheid van het openbaar vervoer te Dordrecht

Antwoord NS heeft een inschatting gemaakt wat de gevolgen van het wegvallen van de functie "Procesleider perron" (PLP) in Dordrecht. Deze ziet er als volgt uit:

"De impact van de PLP op de be- en bijsturingsprocessen is onderzocht. Hieruit is naar voren gekomen dat de impact van de bijdrage van PLP's de afgelopen jaren is afgenomen. Dit komt vooral door een andere focus van de bijsturingsorganisatie, die niet meer bijstuurt op basis van lokale inzichten en meer ondersteund wordt door technologische hulpmiddelen. NS verwacht dat de gevolgen voor punctualiteit en betrouwbaarheid op Dordrecht klein zijn."

Vraag 8. Is er in beeld gebracht wat de gevolgen zijn voor de (sociale) veiligheid, bij het wegvallen van de functie PLP?

Antwoord NS heeft hiervan een inschatting gemaakt. Deze ziet er als volgt uit: "Per locatie is gekeken naar de mogelijke impact van de voorgenomen aanpassing op sociale veiligheid. PLP heeft niet als primaire taak de sociale veiligheid te borgen. Per station wordt doorlopend een zorgvuldige afweging gemaakt welke maatregelen nodig zijn."

Vraag 9. Hoe beoordeelt u de mogelijke risico's van de veranderingen bij de NS in Dordrecht voor (sociale) veiligheid en punctualiteit/betrouwbaarheid van het treinvervoer?

Antwoord De gemeente is en blijft in gesprek met NS over (sociale)veiligheid, uitvoering en doorontwikkeling van de dienstregeling en het service aanbod. We vertrouwen op de professionele afweging van NS in deze afweging over de ticketbalie. Wel zijn en blijven we met NS in gesprek over de doorontwikkeling van het station. Zeker ook in de context van de voorgenomen (grootschalige) investeringen in het station. We spreken hierover daarom niet alleen in "eindtermen", maar ook in "overgangperiodes".

Datum 28 september 2021

Ons kenmerk 2021-0131388

Tevens wordt Dordrecht hierin ondersteund door landelijke adviezen aan NS. Het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (Locov) pleit bijvoorbeeld ook voor een zorgvuldige implementatie. Maar zeker de kwaliteit van online verkoop-, reisinformatie- en klantenservicekanalen. En het verbeteren van de selfservicevoorzieningen en de interne bedrijfsvoering van NS.

De sluiting van de diverse ticket- en servicebalie betreft een landelijk voornemen. Leden van FNV Spoor en VVMC hebben kritisch gereageerd op de voorgenomen plannen.

Vraag 10. In hoeverre heeft het college hierin een verantwoordelijkheid?

Antwoord De gemeente heeft een heldere rol in het handhaven van de openbare orde en veiligheid. In samenwerking met NS geven we hier op en rond het station concreet invulling aan.

Vraag 11. Bent u bereid om met de NS in gesprek te gaan over genoemde risico's en manieren om daar het hoofd aan te bieden?

Antwoord Ja. We hebben regulier overleg met NS. Ook de voorgenomen sluiting van de ticketbalie en risico's wordt besproken.

Wij vertrouwen er op u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Het college van Burgemeester en Wethouders

C.H.W.M. Post
secretaris

A.W. Kolff
burgemeester