

PVV Hengelo
T.a.v. mevrouw P. Nijhuis
Postbus 18
7550AA Hengelo

Gemeente Hengelo

Postbus 18
7550 AA Hengelo

Onderwerp	Zaaknummer	Uw kenmerk	Datum
raadvragen NS station Hengelo	3449804		27 september 2022

Geachte mevrouw Nijhuis,

U heeft raadvragen gesteld over de gebruikersvriendelijkheid op het station Hengelo en hoe daar door de NS mee omgegaan wordt. Onderstaand leest u onze reactie op uw vragen.

Is het college het met PVV Hengelo eens dat een online-aanvraag voor reisassistentie altijd nagekomen moet worden?

Ja, het college is het met u eens dat de NS aanvragen van haar reizigers moet beantwoorden.

De PVV is van mening dat het station in Hengelo totaal niet klantvriendelijk is door de opheffing van de ticket- en servicebalie in Hengelo.

Het college heeft toegezegd zich te blijven inzetten voor een terugkeer van het service- en infopunt. Heeft dit al iets opgeleverd? Wat is de stand van zaken?

Het college is regelmatig in gesprek met de NS, zo ook over het opheffen van het NS servicepunt op treinstation Hengelo. Het is een keuze van de NS die op veel van de treinstations in Nederland wordt uitgevoerd. De NS stelt zich nog niet op het standpunt om de bemande servicepunten terug te laten komen.

De hulp voor mindervaliden kan ook door de gemeente opgepakt worden.

Is het college bereid te kijken naar de mogelijkheden om deze "service" van de NS over te nemen, indien de NS niet bereid is de service op het station terug te brengen?

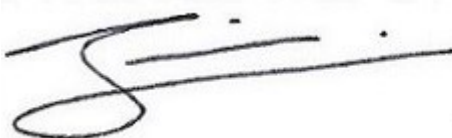
Wij betreuren het bijzonder dat een reiziger niet door de NS op het treinstation geholpen is, ondanks de afspraak tot instaphulp van de NS. Het is de kerntaak van de NS om reizigers te vervoeren en daarmee dus ook de toegankelijkheid te borgen. Het college ziet instaphulp op het station dan ook niet als een primaire taak voor de gemeente.

Wat de NS service niet vervangt, maar wel een mooi en waardevol vrijwilligers initiatief is, zijn de *OV-ambassadeurs*. Zij bieden ondersteuning aan ouderen bij de meest uiteenlopende zaken voor het reizen met het openbaar vervoer. De OV Ambassadeurs zijn ook voor Hengelo actief.

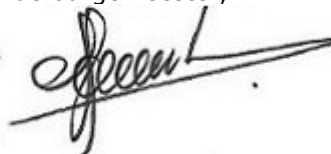
Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Hengelo,
de secretaris,

de burgemeester,



De heer J. Eshuis



De heer S.W.J.G. Schelberg

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.

Bezoekadres
Burgemeester van der
Dussenplein 1

E-mailadres
gemeente@hengelo.nl
Telefoonnummer
14-074