

Gemeenteraad van Hengelo
Postbus 18
7550AA Hengelo

Gemeente Hengelo

Postbus 18
7550 AA Hengelo

Onderwerp
Brief aan NS over opheffen
servicebalie station Hengelo

Zaaknummer
3377655

Uw kenmerk

Datum
\$datumond\$

Geachte heer/mevrouw,

Begin januari 2022 heeft NS definitief besloten de servicebalie op het station in Hengelo op te heffen. Wij betreuren dit besluit. In de bijgevoegde brief aan NS spreken we onze teleurstelling uit. We zullen ons blijven inzetten voor een service- en informatiepunt op het station in Hengelo

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Hengelo,
de secretaris, de burgemeester,
\$handtekening\$
\$naam\$

Bijlage: Brief aan NS

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

NS Regiodirectie Noordoost
T.a.v. de heer M. Haverkamp
Postbus 255
8000AG Zwolle

Gemeente Hengelo

Postbus 18
7550 AA Hengelo

Onderwerp	Zaaknummer	Uw kenmerk	Datum
Teleurstelling opheffen servicebalie station Hengelo	3377655		12 april 2022

Geachte heer Haverkamp,

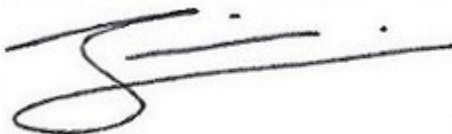
Begin januari 2021 vernamen wij van uw voornemen tot het opheffen van de servicebalie op het station in Hengelo. U constateerde dat de wensen van de reizigers aan het veranderen waren en steeds meer gebruik maakten van online diensten. Zo kochten steeds meer reizigers hun treinkaartje online. U wilde collega's en middelen efficiënter inzetten en ook de trein betaalbaar houden.

Begin dit jaar heeft u een definitief besluit genomen de servicebalie op te heffen. In Hengelo krijgen reizigers ondersteuning op afstand.

Wij betreuren uw besluit ten zeerste juist in Hengelo de servicebalie te sluiten. Er is bij NS herhaaldelijk op behoud van de servicebalie aangedrongen zowel ambtelijk als bestuurlijk. Er is onder andere gewezen op het aspect van sociale veiligheid, Hengelo als internationaal station en centraal station van Twente. Hengelo is een belangrijk overstappunt. Bovendien is het van belang om hulp te kunnen bieden aan alle reizigers, ook aan reizigers die minder uit de voeten kunnen met digitale informatie.

We zijn teleurgesteld en we zullen ons samen met de provincie Overijssel blijven inzetten voor een service- en informatiepunt op het station in Hengelo.

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