

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

250

Vragen van het lid **Minhas** (VVD) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over *het bericht «Reizigers klagen massaal over bomvolle treinen tussen Zwolle en Randstad: NS moet meer doen»* (ingezonden 16 september 2022).

Antwoord van Staatssecretaris **Heijnen** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 10 oktober 2022).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Reizigers klagen massaal over bomvolle treinen tussen Zwolle en Randstad: NS moet meer doen»?¹

Antwoord 1

Ja, ik ben bekend met dit bericht.

Vraag 2

Klopt het dat reizigers op de spoorverbinding tussen de Randstad en Zwolle, maar ook op de verbindingen Den Haag-Schiphol en Arnhem-Utrecht te maken krijgen met overvolle treinen?

Antwoord 2

Op dit moment zijn er inderdaad meer drukke treinen op het traject tussen Zwolle en de Randstad. Dit traject is de omreisroute voor de stremming tussen Dronten en Lelystad. Om deze drukte te verlichten, verlengt NS sinds 19 september waar mogelijk treinen op dit traject. Tevens zal NS de frequentie tussen Zwolle en Amersfoort tijdelijk verhogen van 2 naar 4 intercity's per uur per 10 oktober.

Op de genoemde trajecten Amsterdam-Eindhoven en Arnhem-Utrecht-Schiphol-Den Haag-Rotterdam zijn de treinen ook drukker. Per 3 oktober 2022 zijn de NS-treinen op deze trajecten met een grotere samenstelling gaan rijden om meer passagiers per trein te kunnen vervoeren. Hiermee verwacht NS de drukte te verminderen.

¹ de Stentor, 14 september 2022 (<https://www.destentor.nl/zwolle/reizigers-klagen-massaal-over-bomvolle-treinen-tussen-zwolle-en-randstad-ns-moet-meer-doen~a4e85ee0/>).

Vraag 3

In hoeverre staat u in contact met Reizigersvereniging Rover, welke inmiddels een klachtenregen heeft ontvangen over overvolle en te korte treinen?

Antwoord 3

In beginsel delen reizigersorganisaties klachten met de vervoerders zelf. Regelmatig is dat aanleiding voor een gesprek. Ook nu heeft Rover met NS contact gehad over deze klachten. Mede op basis hiervan neemt NS de maatregelen zoals hierboven genoemd. Rover heeft de analyse van de bij hun binnengekomen klachten via het meldpunt www.volletreinen.nl ook met ons gedeeld.

Vraag 4

Wat vindt u ervan dat reizigers achterblijven op perrons, omdat er te korte treinen worden ingezet?

Antwoord 4

Het belang van de reiziger dient te allen tijde voorop te staan. Ik verwacht van NS dat zij zich maximaal inspant om het onnodig achterblijven van reizigers te voorkomen. Daarbij dient NS wel de veiligheid van de treinreis te borgen. Het is aan de conducteur om bij volle treinen te beoordelen of een trein op een veilige en verantwoorde manier kan vertrekken. Bij extreme drukte kan het dan ook voorkomen dat reizigers achterblijven omdat NS de veiligheid van reizigers onvoldoende kan borgen.

Vraag 5

In hoeverre kunnen de klachten worden gerelateerd aan de afgeschaalde dienstregeling van de NS op deze trajecten?

Antwoord 5

NS geeft aan dat het aantal klachten en meldingen in de eerste twee weken van september fors hoger waren dan in de laatste twee weken van augustus. NS kan niet met zekerheid zeggen welk deel van de klachten gerelateerd kan worden aan de aangepaste dienstregeling. De samenloop met de start van het schooljaar, de stakingsdag op 9 september jl. en de stremming tussen Lelystad en Dronten wegen ook mee.

Vraag 6

Is u bekend hoeveel klachten over te volle treinen bij zowel reizigersverenigingen en de NS zelf zijn binnengekomen? In hoeverre is er sprake van een toename van klachten sinds de afgeschaalde dienstregeling?

Antwoord 6

In de eerste twee weken van september werden er via de NS-app circa 1100 druktemeldingen per dag gemaakt (op circa 1 miljoen gemaakte reizen), tegenover circa 600 per dag in de laatste twee weken van augustus (op circa 700.000 gemaakte reizen). Dit betekent dat het percentage reizigers dat via de NS-app een melding over drukte maakte is gestegen van 0,08% naar 0,1% in deze periode. De klantenservice van NS heeft in de eerste twee weken van september in totaal circa 75 klachten over de zitplaatscapaciteit geregistreerd. In de laatste twee weken van augustus was dat circa 30.

Via het meldpunt www.volletreinen.nl zijn in september 1667 meldingen binnengekomen. In de maand augustus zijn 256 meldingen bij dit meldpunt binnengekomen.

Het is niet met zekerheid te zeggen welk deel van de meldingen gerelateerd zijn aan de afgeschaalde dienstregeling. Er wegen ook andere zaken mee zoals de start van het schooljaar en de stremming tussen Lelystad en Dronten.

Vraag 7

Klopt het dat reizigers ook buiten de spitsuren te maken hebben met volle treinen? In hoeverre is dit te wijten aan het inzetten van kortere treinen door de NS?

Antwoord 7

Buiten de spitsuren is het in sommige treinen inderdaad drukker dan normaal. Bij het aanpassen van de dienstregeling geeft NS aan rekening te houden met de vervoersvraag. Daardoor rijden er op dit moment ook buiten de spits kortere of minder treinen op sommige momenten, zoals in de avond en in het weekend.

Vraag 8

Weet u wat de ontwikkeling van de kans op een zitplaats is sinds de aangekondigde afschaling – in zowel de spits als daarbuiten – ten opzichte van de situatie voor de afschaling?

Antwoord 8

Volgens NS komt de zitplaatskans voor september 2022 naar verwachting uit op een iets lager niveau als in september 2019 (toen kwam de zitplaatskans uit op 93,8%). Hoe NS daadwerkelijk in september 2022 heeft gescoord op deze belangrijke indicator wordt pas medio oktober 2022 bekend.

Vraag 9

Klopt het dat reizigers tussen Noord-Nederland en Zwolle door een gestremde Hanzelijn moeten omreizen via Amersfoort Centraal en de NS hierbij niet de maximale treinelengte inzet? Hoe rijmt u dit met de ambitie van de NS om de overlast voor reizigers te beperken?

Antwoord 9

Het klopt dat reizigers moeten omreizen en dat het daardoor drukker is in de treinen tussen Zwolle en Amersfoort. De maximale lengte van de treinen is volgens NS onder andere afhankelijk van het beschikbare personeel en mogelijkheden om de planning aan te passen. Inmiddels worden treinen op dit traject verlengd en werkt NS aan een tijdelijke frequentieverhoging tussen Zwolle en Amersfoort (zie ook beantwoording vraag 2).

Vraag 10

Bent u het ermee eens dat een personeelstekort niet mag leiden tot kortere treinen?

Antwoord 10

NS geeft aan dat zij genoodzaakt is om kortere treinen in te zetten als laatste redmiddel om überhaupt treinen te kunnen blijven rijden en daarmee afschaling zoveel als mogelijk te voorkomen. Ik zal NS aan het eind van het jaar beoordelen op haar prestaties, zoals opgenomen in de vervoerconcessie van het Hoofdrailnet.

Vraag 11

Bent u het ermee eens dat de onzekerheid van een zitplaats in de trein niet bijdraagt aan het aantrekkelijker maken van reizen met het ov?

Antwoord 11

Ik ben het met u eens dat de kans op een zitplaats in de trein bijdraagt aan een aantrekkelijke reis.

Vraag 12

Bent u bereid om – als concessieverlener én stelselverantwoordelijke – de NS te sommen om langere of extra treinen in te zetten op de trajecten waar de dienstregeling is afgeschaald om zo het openbaar vervoer toegankelijk te houden voor de reiziger?

Antwoord 12

Ik ben voortdurend met NS in gesprek om het reizen met de trein zo aantrekkelijk mogelijk te maken. In deze gesprekken spreek ik NS aan op haar verplichtingen uit de concessie om zo de hinder te beperken die reizigers ondervinden van het personeelstekort bij NS. Zoals ik op 23 augustus jl. aan uw Kamer heb gemeld heeft NS hiertoe een integrale aanpak opgesteld. Mijn ministerie houdt de uitvoering van de integrale aanpak van NS nauwlettend in de gaten.