

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

3055

Vragen van de leden **Minhas** en **Van den Hil** (beiden VVD) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over *het bericht «Busje komt zo, of zelfs helemaal niet: Zeeuwse reizigers niet te spreken over vervangend NS-vervoer»* (ingezonden 14 juni 2023).

Antwoord van Staatssecretaris **Heijnen** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 29 juni 2023).

Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van het bericht «Busje komt zo, of zelfs helemaal niet: Zeeuwse reizigers niet te spreken over vervangend NS-vervoer»?¹

Antwoord 1

Ja, ik heb hier kennis van genomen.

Vraag 2

Wat is uw reactie op het feit dat sommige reizigers uit Zeeland drie uur nodig hadden om uiteindelijk op hun plek van bestemming te komen of deze zelfs helemaal niet meer hebben bereikt?

Antwoord 2

Ik vind het een vervelende situatie. Als door spoorwerkzaamheden treinen niet kunnen rijden, vind ik het belangrijk dat reizigers toch nog op hun bestemming kunnen komen. Ook NS heeft aangegeven de situatie uitermate vervelend te vinden. Vanwege werkzaamheden aan het spoor in Zeeland had NS voor de periode 9 tot en met 17 juni jl. vervangend vervoer voorbereid. NS heeft mij laten weten op 7 juni jl. verrast te zijn door een melding van wegwerkzaamheden rond station Krabbendijke die plaatsvonden van maandag 12 juni 05:00 uur tot en met dinsdag 13 juni 07:00 uur. Hierdoor was het niet meer mogelijk om met touringcars station Krabbendijke aan te doen. Als noodoplossing is NS toen gestart met een dienstregeling met taxibusjes tussen Rilland-Bath en Krabbendijke met aansluiting in Krabbendijke op het reguliere NS-busvervoer. Vooral op maandag 12 juni en een deel van dinsdag 13 juni is het busvervoer rondom Krabbendijke en Rilland-Bath onder de maat geweest. Niet alle taxibussen reden punctueel, de overstap op

¹ PZC, 12 juni 2023, Busje komt zo, of zelfs helemaal niet: Zeeuwse reizigers niet te spreken over vervangend NS-vervoer | Zeeuws nieuws | pzc.nl.

de touringcar in Krabbendijke was niet altijd mogelijk en de communicatie via de reisplanner was niet op orde. Ook was er sprake van een bus met een defecte airconditioning. Deze is, vanwege de hoge buitentemperatuur, na melding direct uit de dienst gehaald. NS heeft aangegeven de situatie nauwlettend in de gaten te hebben gehouden en het busbedrijf onmiddellijk aan te hebben gesproken als iets niet goed verliep.

Vraag 3

Hoe toetst u de serviceverlening van de NS aan gestrande reizigers, in ogenschouw nemende dat de NS al voorafgaand had gewaarschuwd voor extra reistijd?

Antwoord 3

In de concessie voor het Hoofdrailnet zijn afspraken vastgelegd over vervangend vervoer bij verstoringen en werkzaamheden. NS is in dergelijke situaties zelf verantwoordelijk voor goed treinvervangend vervoer. Als NS niet voldoet aan de afspraken uit de concessie spreek ik NS daarop aan. NS is voor de inzet van het vervangende vervoer afhankelijk van externe busbedrijven. NS geeft aan dat de eerste drie dagen van de buitendienststelling goed verliepen en dat zij geen klachten van reizigers over de inzet van bussen heeft ontvangen. De hierboven beschreven situatie verslechterde op maandag 12 juni en dinsdag 13 juni, als gevolg van werkzaamheden rondom station Krabbendijke. In dergelijke gevallen verwacht ik van NS dat zij lering trekt uit de situatie en deze lessen meeneemt om het treinvervangend vervoer in de toekomst te verbeteren.

Vraag 4

Hoe rijmt u het antwoord op de voorgaande vraag met uw ambitie, waarbij de reiziger te allen tijde centraal moet staan?

Antwoord 4

Zowel voor mij als voor NS staat de reiziger centraal, ook als het gaat om treinvervangend vervoer. Hierover zijn in de concessie goede afspraken gemaakt. Ondanks dat NS zich inzet voor goed vervangend vervoer zorgde in dit geval een ongelukkige samenloop van omstandigheden voor een ongewenste situatie waar de reiziger in Zeeland door benadeeld is. Dat betreur ik.

Vraag 5

Kunt u toelichten waarom de geboden informatie in de NS-reisapp over alternatief vervoer niet strookte met de werkelijkheid, waarbij het vervangend NS-vervoer niet volgens de gecommuniceerde dienstregeling reed of zelfs helemaal niet kwam opdagen?

Antwoord 5

NS heeft mij laten weten dat er meerdere oorzaken waren waardoor de informatie in de NS-reisapp niet altijd actueel was. In de eerste plaats werd NS vlak voor aanvang van het vervangend vervoer geconfronteerd met werkzaamheden aan de N289. Daardoor konden er geen touringcarbussen rijden tussen Krabbendijke en Rilland-Bath. Als noodoplossing is NS toen gestart met een dienstregeling met taxibusjes. Zowel de dienstregeling als het type bus (taxibus in plaats van touringcar) zijn helaas niet verwerkt in de reisplanner. Daarnaast kwamen bussen met name rond Bergen op Zoom en Roosendaal regelmatig in de file terecht, waardoor reistijden niet gehaald werden.

Vraag 6

In hoeverre komt NS reizigers tegemoet met vervangend vervoer, gezien het hier gaat om ingehuurd bussen van diverse bedrijven die doorgaans onherkenbaar zijn voor reizigers?

Antwoord 6

Ik heb de afspraak met NS dat zij bij werkzaamheden tijdig zorgt voor toereikend vervangend vervoer, maar dat zij zelf kan invullen hoe zij dit precies vormgeeft. NS laat mij weten dat zij reizigers zo goed als mogelijk naar de vervangende bussen wijst. Dit doet NS op de stations, door het

plaatsen van halteborden en door borden in de bussen zelf. Op grotere stations verwijzen buscoördinatoren reizigers naar de bussen. Op kleinere stations zijn vanwege de reizigersaantallen geen coördinatoren aanwezig. Aangezien NS onverwachts taxibusjes in plaats van de gebruikelijke touringcars op een deel van het traject inzette, werd dit door reizigers niet altijd als vervangend vervoer herkend.

Vraag 7

Hoe gaat u voorkomen dat reizigers hierdoor vervangend vervoer mislopen in de toekomst?

Antwoord 7

Ik verwacht van NS dat zij lering trekt uit deze situatie en lessen meeneemt om het treinvervangend vervoer in de toekomst te verbeteren. Daarbij ga ik er vanuit dat NS niet alleen aandacht heeft voor de beschikbaarheid van vervangend vervoer, maar ook voor de herkenbaarheid van de bussen voor de reiziger, voor tijdige en accurate informatievoorziening, en voor eventuele gelijktijdige werkzaamheden op de geplande busroutes.

Vraag 8

Kunt u uiteenzetten hoe de NS haar vervangend vervoer regelt en op welke manier de NS weet welk vervangend vervoer waar rijdt?

Antwoord 8

NS geeft aan voor de inzet van het vervangende busvervoer afhankelijk te zijn van externe busbedrijven. Op basis van reizigersprognoses bestelt NS busvervoer bij leveranciers. Daarnaast treft NS maatregelen om reizigers op de stations te informeren door middel van halteborden, borden in de bus en de inzet van zogenaamde buscoördinatoren op de grotere stations Middelburg, Goes, Vlissingen en Roosendaal. NS weet waar de vervangend bussen rijden, doordat de buschauffeurs een app op hun telefoon gebruiken die de locatie doorgeeft. Zo kan vanuit het Operationeel Controle Centrum Rail (OCCR) live worden meegekeken waar de bussen zich bevinden. De regiecentrale van de busvervoerder staat in contact met de Regievoerder van het OCCR voor bijsturing en informatievoorziening tijdens uitvoering. Daarnaast spelen ook de buscoördinatoren op de grotere stations een rol in het bewaken van de busomloop.

Vraag 9

Kunt u toelichten welke kansen u ziet om het proces van vervangend vervoer te verbeteren?

Antwoord 9

Mede naar aanleiding van de situatie in Zeeland zien zowel NS als ik verschillende mogelijkheden om het vervangend vervoer verder te verbeteren. Zo zou het goed zijn om vooraf nog beter en zorgvuldiger na te gaan of er eventuele wegwerkzaamheden zijn op de busroutes, zodat er in een eerder stadium gezocht kan worden naar een oplossing. Ook kan de afstemming tussen Rijkswaterstaat en ProRail bij de programmering van grote projecten geoptimaliseerd worden. Nu conflicteren de werkzaamheden aan de Haringvlietbrug met de spoorwerkzaamheden aan de Zeeuwse lijn. Tot slot zie ik ruimte voor verbetering op het gebied van communicatie naar de reizigers, omdat wijzigingen in de busroutes niet tijdig werden getoond in de reisplanner. NS heeft aangegeven te onderzoeken hoe dit komt, zodat dit in de toekomst voorkomen kan worden.

Vraag 10

Kunt u toelichten waarom reizigers aan hun lot zijn overgelaten en er geen coördinatie heeft plaatsgevonden vanuit NS op het station om het vervangend vervoer in goede banen te leiden?

Antwoord 10

Ondanks dat NS de reizigers op alle stations via borden informeert, zijn de reizigersaantallen op kleine stations voor NS helaas te laag om buscoördinatoren in te zetten. Dit maakt het voor reizigers moeilijker om hun vragen over

het vervangend vervoer te stellen. NS geeft aan reizigers wel op te roepen zich te melden als er iets misgaat, zodat NS daarop kan handelen.

Vraag 11

Hoe gaat u waarborgen dat er in soortgelijke situaties in de toekomst beter wordt gecommuniceerd en gecoördineerd?

Antwoord 11

Zoals ook aangegeven in het antwoord op vraag 9 heeft NS aangegeven te onderzoeken hoe het komt dat de communicatie richting de reiziger niet optimaal verliep, zodat zij een dergelijke situatie in de toekomst zou kunnen voorkomen.

Vraag 12

Bent u bereid om voorafgaand aan het evenement Roze Zaterdag in Goes een check uit te voeren om ervoor te zorgen dat het vervangend vervoer wel goed verloopt?

Antwoord 12

Ja, ik heb bij NS voorafgaand aan Roze Zaterdag nogmaals het belang van goed vervangend vervoer van en naar Goes tijdens Roze Zaterdag benadrukt. Nadien heeft NS mij laten weten dat het vervoer goed verlopen is. Er was voldoende buscapaciteit beschikbaar.