

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

### 513

Vragen van het lid **Minhas** (VVD) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over *de berichtgeving rondom de nieuwe dienstregeling van de Nederlandse Spoorwegen* (ingezonden 6 oktober 2022).

Antwoord van Staatssecretaris **Heijnen** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 31 oktober 2022)

#### Vraag 1

Bent u bekend met de kritische berichtgeving rondom de nieuwe dienstregeling van de NS?

#### Antwoord 1

Daar ben ik bekend mee.

#### Vraag 2

Klopt het dat NS in 2023 voornemens is 13 procent van alle treinen te schrappen en in het weekend 15 tot 20 procent te willen afschalen? Hoe gaat u voorkomen dat het niveau van de dienstverlening zo verder afglijdt?

#### Antwoord 2

Gemiddeld genomen over de gehele week zal NS haar dienstregeling met 13% afschalen ten opzichte van de geplande dienstregeling voor 2023 (dat is inclusief het weekend). In het weekend wordt relatief meer afgeschaald dan doordeweeks.

NS is gestart met een integrale aanpak om de personeelsproblematiek te verlichten. De hoofdlijnen van de integrale aanpak met betrekking tot het werven en behouden van personeel, zoals op 23 augustus jl. aan uw Kamer gecommuniceerd<sup>1</sup>, zijn:

het vergroten van het personeelsbestand, met name door het intensiveren van de werving en extra aandacht voor behoud.

het verhogen van de inzetbaarheid van conducteurs en machinisten.

het verhelpen aan het ziekteverzuim en bieden van aantrekkelijk werk voor medewerkers; en

het aanpassen van de dienstregeling in het najaar van 2022 en in 2023, waardoor NS ondanks de tekorten een voorspelbare en betrouwbare

<sup>1</sup> Kamerstuk 29 984, nr. 992.

dienstregeling kan rijden. Juist door de dienstregeling op lange termijn aan te passen kan NS dit zo efficiënt en voorspelbaar mogelijk doen. Samen met het Ministerie van Financiën houd ik de uitvoering hiervan nauwlettend in de gaten.

#### Vraag 3

Klopt het dat het niveau van de dienstverlening op het Nederlandse spoor de laatste jaren is verslechterd en reizigers hierdoor te maken krijgen met extra reistijd, extra wachttijd en volle treinen? Zo ja, hoe beoordeelt u dit?

#### Antwoord 3

Dit beeld herken ik niet. Vervoerders hebben met de coronajaren een bijzondere periode achter de rug, waarbij zij in uitdagende omstandigheden Nederland bereikbaar moesten houden. Het was onvermijdelijk dat als gevolg van coronamaatregelen en lagere reizigersaantallen het aanbod in sommige periodes lager was. De kwaliteit bleef echter goed. Dit vertaalt zich ook in een goede klantwaardering. Die steeg van een 7,8 in 2019 naar een 7,9 in 2021 (voor zowel het HRN als voor het gehele OV)<sup>2</sup>.

#### Vraag 4

Bent u het ook met de consumentenorganisaties in het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (Locov) eens dat de voorgestelde dienstregeling een aanzienlijke en langdurige verschraling van het aanbod teweegbrengt?

#### Antwoord 4

Ik deel met de consumentenorganisaties in het Locov dat het afschalen van de dienstregeling onwenselijk is. De consumentenorganisaties vragen NS de negatieve impact en de duur van de maatregelen voor de reizigers tot een minimum te beperken. Zoals ik eerder heb aangegeven, is het van groot belang dat NS alle mogelijke adviezen nauwkeurig bestudeert en indien mogelijk adviezen overneemt.

#### Vraag 5

Klopt het dat het jaarlijkse adviesoordeel van het Locov over de nieuwe dienstregeling van NS op vrijwel alle punten negatief is? Kunt u hierop reflecteren?

#### Antwoord 5

De consumentenorganisaties in het Locov hebben kritisch geadviseerd op het voornemen van NS om de dienstregeling af te schalen. Zij geven aan dat het afschalen van de dienstregeling zal leiden tot een verschraling van het OV. Daarbij vragen de consumentenorganisaties aan NS alle mogelijke maatregelen te bezien om dit probleem zo snel mogelijk op te lossen en de dienstregeling weer op te schalen. Ook schetsten zij een aantal korte en lange termijn maatregelen om de personeelsproblematiek te mitigeren. U kunt het advies teruglezen op de website van het Locov<sup>3</sup>.

Ik begrijp dat de consumentenorganisaties kritisch zijn wat betreft het afschalen van de dienstregeling. Daarbij vind ik het positief dat zij meedenken met NS over eventuele korte en lange termijn maatregelen. Zoals gebruikelijk zal NS het advies van de consumentenorganisaties bestuderen en hierop reageren. Ik verwacht dat NS de adviezen serieus neemt en zoals eerder aangegeven deze, indien mogelijk, overneemt.

#### Vraag 6

Wat vindt u ervan dat door de nieuwe dienstregeling reizigers te maken krijgen met extra reistijd en extra wachttijd en dat de kans op volle treinen toeneemt?

<sup>2</sup> De metingen van het OVKB hebben alleen in oktober en november 2021 plaatsgevonden. De uitkomsten zijn daarom niet representatief voor het hele jaar.

<sup>3</sup> <https://www.locov.nl/publicaties>

#### Antwoord 6

NS laat weten dat zij de basisstructuur van de dienstregeling zo veel mogelijk in stand zal houden. Hierdoor blijven de langere lijnvoeringen zo veel mogelijk intact. Daarmee voorkomt NS dat reizigers onnodig extra hoeven over te stappen. Ook zet NS in op het handhaven van de reeds bestaande aansluitingen. Ondanks de inspanning van NS kan extra reistijd of wachttijd niet geheel voorkomen worden.

#### Vraag 7

In hoeverre is de afschaling met uw Ministerie afgestemd en was u bekend of en waarom er per traject de keuze is gemaakt om af te schalen? Kunt u dit toelichten?

#### Antwoord 7

NS heeft mij afgelopen zomer geïnformeerd over de plannen om de huidige dienstregeling en de dienstregeling voor 2023 verder af te schalen. NS is verantwoordelijk voor het ontwerp van de dienstregeling. Ik heb hiervoor geen instemmingsbevoegdheid. De dienstregeling wordt conform artikel 42 van de concessie ter consultatie voorgelegd aan de decentrale overheden en de consumentenorganisaties. NS stuurt de voorgenomen dienstregeling ten minste twee maanden voor de ingangsdatum aan de concessieverlener. NS voegt hierbij de door consumentenorganisaties en decentrale overheden geleverde adviezen en een toelichting op de wijze waarop zij hiermee is omgegaan.

Bij de aanpassing van de dienstregeling heeft NS geprobeerd om zo goed als mogelijk aan te sluiten bij de veranderde reizigersvraag. Bij de keus om wel of niet af te schalen houdt NS rekening met de frequentie en capaciteit van een traject. Op een traject met relatief veel overcapaciteit kan volgens NS meer worden afgeschaald dan op een minder ruim gepland traject. Op trajecten waar op een lagere frequentie wordt gereden, is minder ruimte om af te schalen.

#### Vraag 8

Waarom heeft de NS geen nieuwe dienstregeling ontworpen, maar slechts gesneden in de oude dienstregeling, waardoor er geen evenwichtige verdeling over het uur ontstaat en aansluitingen mogelijk niet meer optimaal zijn?

#### Antwoord 8

NS stelt hier bewust voor gekozen te hebben. Zoals in het antwoord op vraag 6 aangegeven, laat NS de basisstructuur van de dienstregeling zo veel mogelijk intact. Hierdoor blijven lange lijnvoeringen zo veel mogelijk in stand. Die zijn ontwikkeld om zoveel mogelijk reizigers een directe verbinding te bieden. Hiermee voorkomt NS dat reizigers onnodig extra hoeven over te stappen. Ook blijven aansluitingen zoveel mogelijk gehandhaafd. Bovendien stelt NS dat het in stand houden van de basisstructuur bijdraagt aan een herkenbare dienstregeling voor reizigers. Door de dienstregeling niet te herontwerpen kan NS de dienstregeling snel opschalen indien er voldoende personeel beschikbaar is.

#### Vraag 9

Klopt het dat de «bakkennorm» van NS niet wettelijk is vastgelegd en dat NS de mogelijkheid heeft deze norm te versoepelen, zodat er met dezelfde hoeveelheid conducteurs meer en langere treinen kunnen worden ingezet? In hoeverre zou het versoepelen van deze norm de overlast voor reizigers kunnen beperken?

#### Antwoord 9

Er zijn geen wettelijke normen ten aanzien van de beschikbaarheid van personeel en de lengte van treinen. Ook stelt de concessie geen eisen ten aanzien van het aantal conducteurs op een trein. Daarmee maakt NS in beginsel zelf keuzes over de inzet van haar materieel en personeel. NS heeft mij laten weten dat de «bakkennorm» een afspraak is tussen de directie van NS en Medezeggenschap die derhalve niet eenzijdig kan worden aangepast. NS onderzoekt in het kader van de integrale aanpak verschillende (tijdelijke) oplossingen en innovaties die kunnen helpen bij het inzetten van

langere treinen. Ik verwacht ook van NS dat zij alle mogelijke opties, waaronder het aanpassen van de «bakkennorm», bestudeert.

#### Vraag 10

Bent u ook van mening dat het schrappen van treinen in de spits op woensdag en vrijdag reizigers juist stimuleert op andere dagen te gaan reizen, waardoor de spreiding van reizigers juist slechter wordt?

#### Antwoord 10

NS stemt aanpassingen zo goed mogelijk af op de huidige reizigerspatronen. In tijden van schaarste is het van belang om de bestaande capaciteit zo effectief mogelijk in te zetten. Dat wil zeggen, op de dagen en momenten dat de vervoersvraag het hoogst is. NS geeft aan dat er op woensdag en vrijdag, in de spits en daarbuiten, voldoende capaciteit overblijft. Vandaar dat NS deze afweging heeft gemaakt.

#### Vraag 11

Ben u ook van mening dat, gezien door de huidige situatie regelmatig en soms op het laatste moment treinen uitvallen, reizigers te allen tijde en adequaat geïnformeerd dienen te worden voorafgaand aan hun reis? Hoe gaat u waarborgen dat reizigers zo min mogelijk voor verrassingen komen te staan?

#### Antwoord 11

Een betrouwbare dienstregeling is voor de reiziger van groot belang. NS informeert de reiziger op verschillende manieren. Op de dag van de bekendmaking van de aanpassingen van 5 september jl. heeft NS reizigers die staan ingeschreven op de nieuwsbrief (ca. 2,4 miljoen mensen) per e-mail geïnformeerd. Ook in de NS-app is een melding geplaatst. De meldingen in de app en de op de website worden continue geactualiseerd. Wijzigingen die eventueel op de dag zelf nog nodig zijn worden via de reisplanner gecommuniceerd. NS verwijst in haar uitingen dan ook zo veel mogelijk naar de reisplanner, waar altijd de actuele situatie op het spoor zichtbaar is. NS verwacht dat met de aanpassingen in de dienstregeling voor 2023 er fors minder ad hoc afschalingen nodig zullen zijn. Daarmee wordt de betrouwbaarheid en voorspelbaarheid van de dienstregeling sterk verbeterd. Ik verwacht van NS dat zij continu onderzoekt hoe zij de reiziger het best kan informeren.

#### Vraag 12

In hoeverre bent u in gesprek met (lokale) bus- en tramvervoerders om zo de extra overstap- en reistijd te voorkomen en op te vangen?

#### Antwoord 12

NS heeft tegelijk met het versturen van de Locov-adviesaanvraag ook de regionale vervoerders op de hoogte gesteld van de wijzigingen in de dienstregeling. Hierop hebben verschillende vervoerders NS om meer inzage in de geplande dienstregeling gevraagd. Ook heeft NS verzoeken ontvangen om aansluitingen over te nemen. Op dit moment heeft NS deze vragen en verzoeken in behandeling.

#### Vraag 13

Hoe verhoudt de prijsstijging van treinkaartjes met 3 procent zich tot het afgenomen vervoersaanbod?

#### Antwoord 13

NS heeft nog geen besluit genomen over de tarieven voor 2023. Op korte termijn adviseren de consumentenorganisaties NS in het Locov over de tarieven voor 2023. NS zal zich over de adviezen buigen. Mede op basis daarvan zal NS een besluit nemen over de tarieven van 2023.

#### Vraag 14

Bent u ook van mening dat, gezien het feit dat de grote uitstroom van personeel vooral komt door vergrijzing, de NS de personeelstekorten niet tijdig lijkt te hebben gesignaleerd?

Antwoord 14

Volgens NS is het tekort aan rijdend personeel ontstaan door de combinatie van een hoog ziekteverzuim en krapte op de arbeidsmarkt. NS geeft aan voorbereid te zijn geweest op een uitstroom van personeel door onder andere (vervroegd) pensioen en vertrekregelingen en heeft de wervingscampagne hier destijds op aangepast. De enorme krapte op de arbeidsmarkt na COVID-19 bleek groter dan verwacht met als gevolg dat de aanwas van nieuwe medewerkers is achtergebleven.

Vraag 15

Kunt u toelichten of het op een creatieve manier inzetten van personeel door NS in deze tijden van crisis kan bijdragen aan een tijdelijke oplossing? In hoeverre kan het trajectgebonden inzetten van personeel bijdragen aan een efficiëntere inzet?

Antwoord 15

NS gaat over haar eigen bedrijfsvoering. Ik laat het ook aan NS om te beoordelen of en in hoeverre het creatief inzetten van personeel kan bijdragen aan dit probleem. Wel verlang ik dat NS deze suggesties nauwkeurig bestudeert en waar mogelijk overneemt.

Vraag 16

Bent u ook van mening dat, gezien de dreiging van een verslechtering van dienstverlening, het opstellen van een langetermijnplan om de dienstverlening te verbeteren prioriteit verdient? Zo ja, op welke manier gaat u hieraan werken? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 16

Zoals ik in het antwoord op vraag 2 heb aangegeven, is NS gestart met een integrale aanpak om de personeelsproblematiek aan te pakken. In deze aanpak gaat NS in op korte en lange termijn maatregelen. NS informeert mij en de Minister van Financiën, zowel schriftelijk als mondeling, over de voortgang van de aanpak. Ik volg dit alles met de Minister van Financiën nauwlettend en zal hier aan bijdragen waar dat gewenst is.

Vraag 17

Bent u bereid om zelf ook in gesprek te gaan met consumentenorganisaties om te kijken naar de kansen voor het verbeteren van de voorgestelde dienstregeling? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 17

Het lijkt mij goed om in het Locov met elkaar het gesprek aan te gaan over de kansen die o.a. de consumentenorganisaties zien om de voorgestelde dienstregeling te verbeteren.

Vraag 18

Kunt u deze vragen nog voor het commissiedebat over het Programma van eisen voor de nieuwe hoofdrailnetconcessie beantwoorden?

Antwoord 18

Ja, dat kan ik.