

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

579

Vragen van het lid **Van der Graaf** (ChristenUnie) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over *het bericht uitval van treinen door stremming Hanzelijn en personeelstekort* (ingezonden 23 september 2022).

Antwoord van Staatssecretaris **Heijnen** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 3 november 2022).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Nog maanden geen treinen tussen Lelystad en Dronten, kosten lopen in de miljoenen»¹ en het bericht «Reizigers wachten uren op bus tussen Lelystad en Dronten: vandaag bijna geen streekvervoer»²?

Antwoord 1

Ik ben bekend met deze berichten.

Vraag 2

Kunt u aangeven welke maatregelen ProRail heeft genomen om te voorkomen dat de prognose van herstel in december 2022 verschuift? Wat is de uiterste termijn dat het herstel van dit traject is afgerond?

Antwoord 2

Vooralsnog gaat ProRail uit van herstel in december 2022. ProRail noemt deze prognose ambitieus, maar realistisch. De beschikbaarheid van materialen en technische onderdelen ziet ProRail als het grootste risico voor vertraging. Daarnaast is personeelskrapte een belangrijk aandachtspunt. Tot nu toe is de beschikbaarheid van middelen en mensen geen vertragende factor geweest voor het herstelproject. In de aankomende weken verwacht ProRail meer zekerheid over de planning te krijgen. Als de risico's werkelijkheid zouden worden, dan kan ProRail zo nodig prioriteren tussen projecten om vertraging te voorkomen. Als er dan alsnog onverhoopt vertraging optreedt, dan zal ProRail daar zo snel mogelijk over communiceren om de reizigers perspectief te bieden.

¹ De Stentor, 15 september 2022 (<https://www.destentor.nl/lelystad/nog-maanden-geen-treinen-tussen-lelystad-en-dronten-kosten-lopen-in-de-miljoenen-a0230dfb/>).

² AD.nl, 16 september 2022 (<https://www.ad.nl/flevoland/reizigers-wachten-uren-op-bus-tussen-lelystad-en-dronten-vandaag-bijna-geen-streekvervoer-a0e89829/>).

Vraag 3

Wat vindt u ervan dat het treinvervangend busvervoer bij verstoringen en werkzaamheden de laatste maanden regelmatig uitvalt, waardoor er voor reizigers geen enkel vervoer meer is? Welke maatregelen worden genomen om herhaling te voorkomen, nu de Hanzelijn maanden gesloten zal zijn?

Antwoord 3

Het uitblijven van vervangend busvervoer bij verstoringen en werkzaamheden is een probleem dat ik al eerder bij NS heb aangekaart. NS neemt maatregelen om de beschikbaarheid van vervangend vervoer te verbeteren. Zo heeft NS verscherpte afspraken met leveranciers gemaakt, waardoor NS eerder wordt geïnformeerd wanneer leveranciers verwachten niet volledig aan de vraag te kunnen voldoen. Daardoor heeft NS meer tijd om te anticiperen. Ook hebben de leveranciers door het aantrekken van nieuwe chauffeurs hun capaciteit vergroot.

Naar aanleiding van de signalen over lange wachttijden voor reizigers heeft NS actie ondernomen om het vervangend busvervoer tussen Lelystad en Zwolle op orde te krijgen. NS verwacht nu tot het einde van de buitendienststelling een dekkende busdienstregeling te kunnen rijden.

Daarnaast neemt NS ook maatregelen om de omreisroute te verbeteren. Zo rijdt NS sinds 19 september met verlengde Intercity's tussen Zwolle en Amersfoort. Ook verhoogt NS per 10 oktober de frequentie van de Intercity's tussen Zwolle en Amersfoort van 2 naar 4 treinen per uur.

Vraag 4

Klopt het dat u NS alleen kunt beoordelen op de zitplaatskans voor het gehele netwerk dat is opgenomen in de vervoerconcessie hoofdrailnet en dat u dit (met uitzondering van de hogesnelheidslijn (hsl)) niet voor losse trajecten kunt? Gaat u in de nieuwe concessie regelen dat NS wel beoordeeld kan worden op het disfunctioneren op een lijn?

Antwoord 4

Conform de bepalingen uit de vervoerconcessie beoordeel ik NS aan het eind van het jaar op de zitplaatskans voor het gehele netwerk, en niet voor losse trajecten. Met de beoogd toekomstig concessiehouder wordt bekeken hoe prestaties op specifieke trajecten in kaart gebracht kunnen worden.

Vraag 5

Klopt het dat momenteel in de spits veel treinen tussen Zwolle en Amersfoort Centraal nog niet op maximale lengte rijden en dat in de daluren regelmatig treinen in de kortst mogelijke samenstelling rijden? Wat is uw mening hierover, gezien de vele klachten over drukte op dit traject op www.volletreinen.nl in zowel de spits als de daluren?

Antwoord 5

Volgens NS hebben in de afgelopen periode inderdaad niet alle treinen tussen Zwolle en Amersfoort Centraal op de maximale lengte gereden. NS heeft maatregelen genomen om de drukte te verlichten. Sinds 19 september worden de treinen op dit traject waar mogelijk verlengd. Vanaf 10 oktober verhoogt NS vervolgens tijdelijk de frequentie van de Intercity's tussen Zwolle en Amersfoort van 2 naar 4 treinen per uur. Deze maatregelen moedig ik aan.

Vraag 6

Klopt het dat voor de opening van de Hanzelijn in 2012 tussen Zwolle en Amersfoort in de spits meer intercity's reden per uur dan vandaag en dat dit mogelijk was door deze vlak achter elkaar te laten vertrekken? Gaat u, nu duidelijk is dat herstel van de infrastructuur lang gaat duren, NS vragen extra treinen in te zetten in de spits om zo de overlast voor reizigers tussen Noord-Nederland en de Randstad te beperken?

Antwoord 6

Dat klopt. Voor de opening van de Hanzelijn in 2012 reden er in de spits meer Intercity's tussen Zwolle en Amersfoort. Sinds 2020 rijden er in de spits extra treinen tussen Amersfoort en Harderwijk, met als gevolg dat het binnen de reguliere dienstregeling niet mogelijk is om dezelfde hoeveelheid Intercity's

tussen Zwolle en Amersfoort te rijden. Tijdens werkzaamheden, veelal in het weekend als de spitspendel Amersfoort-Harderwijk niet rijdt, rijdt NS regelmatig extra Intercity's tussen Zwolle en Amersfoort. NS onderneemt reeds actie om de overlast voor de reizigers te beperken. Zie tevens het antwoord op vraag 5 waarin ik nader inga op de door NS genomen maatregelen.

Vraag 7

Klopt het dat de intercity Dordrecht-Lelystad Centrum sinds 14 september niet meer rijdt op het hele traject vanwege de problemen met de bovenleiding op de Hanzelijn?

Antwoord 7

NS heeft me geïnformeerd dat het inderdaad zo is dat de Intercity Dordrecht-Lelystad tussen 14 september en 3 oktober 2022 niet heeft gereden, als indirect gevolg van de stremmingen op de Hanzelijn.

Vraag 8

Kunt u verklaren waarom de reizigers tot in Dordrecht te maken hebben met een halvering van het aantal intercity's per uur en daarmee in de brede Randstad met volle treinen, terwijl in de eerste dagen van de stremming deze trein alleen uitviel tussen Lelystad Centrum en Almere Centrum? Vindt u deze impact acceptabel? Zouden extra keermogelijkheden op de infrastructuur een oplossing zijn om de impact van een dergelijke stremming te beperken?

Antwoord 8

NS heeft mij laten weten dat zij door de buitendienststelling op de Hanzelijn personeel uit de noordelijke standplaatsen minder efficiënt kan inzetten in de Randstad. Dit zorgt voor een tijdelijke beperking van de personeelscapaciteit die boven op de reeds bestaande personeelskrapte komt. Het tijdelijk opheffen van de Intercity Dordrecht-Lelystad was volgens NS de enige maakbare optie. Sinds 3 oktober jl. is de intercity Lelystad-Dordrecht weer opgenomen in de dienstregeling.

Het tijdelijk opheffen van de Intercity tussen Dordrecht en Lelystad kwam niet voort uit problemen met de infrastructuur of de inzet van materieel, maar werd veroorzaakt door de beperking in de personeelscapaciteit. Het creëren van extra keermogelijkheden was volgens NS geen oplossing om de impact van de stremming te beperken.

Vraag 9

Bent u bekend met het overzicht van wijzigingen in de dienstregeling van NS als gevolg van personeelstekort op <https://www.ns.nl/reisinformatie/dienstregeling>? Wat vindt u ervan dat deze wijzigingen vrijwel elke dag anders zijn? Deelt u de mening dat voor het vasthouden van reizigers een betrouwbare dienstregeling een cruciale factor is?

Antwoord 9

Sinds 5 september jl. rijdt NS vanwege de personeelstekorten met een afgeschaalde dienstregeling. NS heeft de dienstregeling in een eerdere planfase voor een langere periode aangepast. Voor de reiziger dient dit te resulteren in een voorspelbaarder en betrouwbaarder product. Deze aanpassingen zijn nog niet voor elk moment voldoende. Daarom worden aanvullend, en waar nodig, op weekniveau aanpassingen gedaan. Deze kunnen van week tot week verschillen door o.a. werkzaamheden en evenementen. Zowel de structurele als de aanvullende maatregelen worden op genoemde pagina vermeld. NS geeft aan er alles aan te doen om ad hoc aanpassingen zoveel mogelijk te voorkomen. Ik deel met u de mening dat een betrouwbare dienstregeling belangrijk is voor de reiziger.

Vraag 10

Bent u ermee bekend dat NS vrijdag 16 september 2022 meldde dat op twee trajecten minder treinen zouden rijden als gevolg van personeelstekort, terwijl dat in de praktijk zonder aankondiging vooraf op tenminste negen trajecten het geval was? Heeft u inmiddels met NS gesproken over het verbeteren van de informatievoorziening voor reizigers?

Antwoord 10

Vanaf 5 september jl. rijdt NS vanwege de personeelstekorten met een aangepaste dienstregeling op verschillende trajecten. De twee genoemde trajecten (minder treinen in de spits op Alkmaar-Haarlem en Rotterdam Centraal-Gouda Goverwelle) betroffen hierop aanvullende aanpassingen, die ook via de website zijn gecommuniceerd. Daarbovenop heeft NS op de dag zelf nog enkele aanpassingen in de dienstregeling moeten doorvoeren. Deze ad hoc aanpassingen zijn zoals gebruikelijk via de reisplanner gemeld. Begin september heeft NS op verschillende manieren de reiziger getracht te informeren over de afgeschaalde dienstregeling. Zo heeft NS op de dag van de bekendmaking klanten die geabonneerd zijn op haar nieuwsbrief (ca. 2,4 miljoen mensen) per e-mail geïnformeerd over de aangekondigde afschaling. In de NS-app is een melding geplaatst over deze afschaling. NS verwijst in haar uitingen zo veel mogelijk naar de reisplanner, waar de actuele situatie op het spoor zichtbaar is.

Vraag 11

Bent u ermee bekend dat op genoemde negen trajecten de meeste resterende treinen niet zijn verlengd? Wat vindt u daarvan?

Antwoord 11

NS neemt extra maatregelen om de drukte in de treinen te verlichten. Ik vind dat NS alles in het werk moet stellen om de hinder voor de reiziger zoveel mogelijk te beperken.

Vraag 12

Zijn er wettelijke normen die langere treinen bij een lagere beschikbaarheid van personeel in de weg staan? Zo ja, ziet u mogelijkheden om tijdelijk, zolang het personeelstekort er is, daarvoor dispensatie te verlenen?

Antwoord 12

Er zijn geen wettelijke normen ten aanzien van de beschikbaarheid van personeel en de lengte van treinen.

Vraag 13

Zijn er eisen in de concessie, zoals het aantal conducteurs, die langere treinen in de weg staan? Zo ja, wat doet u eraan om deze ongewenste prikkel weg te nemen? Zo nee, wat belemmert NS dan om treinen te verlengen?

Antwoord 13

De concessie stelt geen eisen ten aanzien van het aantal conducteurs op een trein. NS geeft aan dat de lengte van het in te zetten materieel o.a. wordt bepaald door de beschikbaarheid van materieel, de inpasbaarheid van materieel op de infrastructuur en de beschikbaarheid van voldoende conducteurs om de veiligheid van reizigers te kunnen borgen. Daarnaast bemenst NS, vanuit gezamenlijke afspraken met het ministerie en de vakbonden, bepaalde treinen dubbel in verband met sociale veiligheid, zoals bijvoorbeeld uitgaanstreinen (van donderdag tot en met zaterdag na 22.00 uur) en treinen met herhaaldelijke agressiemeldingen. In verband met de spoorwegveiligheid hanteert NS ook normen voor het aantal conducteurs per trein die gekoppeld zijn aan de lengte van de trein.

Vraag 14

Bent u bereid om – als concessieverlener én stelselverantwoordelijke – de NS aan te zetten 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 14

De NS gaat over haar eigen bedrijfsvoering. Daarbij hoort ook dat NS zelf keuzes maakt over de inzet van haar materieel. Ik verwacht dat NS daar op een veilige en verantwoorde manier mee omgaat. Conform concessieafspraken beoordeel ik NS aan het eind van het jaar op haar prestaties. Hierbij kijk ik o.a. naar de prestaties op het gebied van de zitplaatskans. Het is NS eraan gelegen om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de vervoersvraag van reizigers. Tevens voer ik met NS indringende gesprekken over haar

integrale aanpak om het personeelstekort terug te dringen. Mijn ministerie houdt de uitvoering hiervan nauwlettend in de gaten.