

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

2072

Vragen van het lid **Heutink** (PVV) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over *het bericht dat de informatievoorziening over werkzaamheden aan het spoor en het alternatieve vervoer, als gevolg daarvan, niet goed geregeld zijn* (ingezonden 31 maart 2025).

Antwoord van Staatssecretaris **Jansen** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 25 april 2025).

Vraag 1

Bent u op de hoogte van het artikel «Treinreizigers ondervinden steeds meer hinder van werkzaamheden: «Te vaak gaat het mis»»?¹

Antwoord 1

Ja, ik ben op de hoogte van dit artikel.

Vraag 2

Kunt u verklaren hoe het kan dat NS in het eigen Jaarverslag 2024 een positieve beoordeling ten aanzien van informatievoorziening presenteert, terwijl reizigersorganisatie Rover aangeeft dat de informatievoorziening (op dit punt) ver ondermaats is? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 2

In het rapport wordt niet gesteld dat de informatievoorziening onder de maat is. Wel adviseert Rover om nog eerder over de werkzaamheden te communiceren, zodat reizigers zich beter kunnen voorbereiden.

Uit het jaarverslag van NS blijkt dat de informatievoorziening aan reizigers – waaronder gebruiksvriendelijke reisinformatie – voldoet aan de concessieafspraken met het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW). Het gaat daarbij om de mate waarin NS tijdig en adequaat communiceert over spoorwijzigingen, vertragingen, uitgevallen treinen en (ernstige) verstoringen. Het onderzoek van Rover richt zich onder andere op de vraag welke mogelijkheden er zijn om de hinder voor reizigers tijdens werkzaamheden te beperken. In dat kader doet Rover een aantal aanbevelingen. NS is op de hoogte van zowel het onderzoek als de aanbevelingen en heeft inmiddels een

¹ AD.nl, 28 maart 2025, «Treinreizigers ondervinden steeds meer hinder van werkzaamheden: «Te vaak gaat het mis»»; <https://www.ad.nl/binnenland/treinreizigers-ondervinden-steeds-meer-hinder-van-werkzaamheden-te-vaak-gaat-het-mis~a60433c00/>

aantal van de voorgestelde verbeteringen doorgevoerd. Daarnaast heeft NS aangegeven in gesprek te zullen gaan met Rover over de overige aanbevelingen. Dit is positief, mede omdat het aantal werkzaamheden dat wordt uitgevoerd om het spoor toekomstbestendig te houden de komende jaren zal toenemen, en daarmee ook de noodzaak om de hinder voor reizigers te beperken.

Vraag 3

Kunt u er bij NS op aandringen om aan de wens van de reiziger te voldoen en informatie over werkzaamheden eerder te publiceren dan tien dagen van te voren? Zo ja, waarom wel? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 3

Ja, goede en tijdige informatievoorziening bij werkzaamheden is cruciaal om de hinder voor reizigers te beperken en hen de kans te geven alternatieve reisopties te kiezen. Hierover wordt met NS gesproken. NS verwerkt de werkzaamheden doorgaans uiterlijk tien dagen van tevoren in de reisplanner omdat het risico op wijzigingen toeneemt naarmate de werkzaamheden eerder worden doorgevoerd en de reiziger ook gebaat is bij juiste informatieverschaffing. Bij grote en langdurige werkzaamheden communiceert NS enkele maanden van tevoren via andere kanalen, zoals www.ns.nl of www.beterereis.nl. NS heeft aangegeven graag nader met Rover in gesprek te gaan over mogelijke verbeteringen in de communicatie rondom werkzaamheden.

Vraag 4

Bent u het eens met de stelling dat wanneer NS niet voorziet in adequaat vervangend vervoer zij niet voldoet aan haar kerntaak uit de concessie, namelijk het vervoeren van treinreizigers in Nederland? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 4

Volgens artikel 11 van de concessie dient NS in het geval van een treindienstverstoring te zorgen voor 1) een zo kort mogelijke termijn voor alternatieve reisopties 2) met een zo kort mogelijke omreistijd voor zover dit redelijkerwijs mogelijk en noodzakelijk is. Tot nu toe is het NS gelukt om hierin te voorzien, maar dit wordt steeds vaker een uitdaging, aangezien ook het busvervoer kampt met personeelstekorten.

Hoewel NS voldoet aan de concessie, blijft NS altijd op zoek naar mogelijke verbeteringen.

Vraag 5

Vindt u ook dat NS veel meer aandacht aan de reiziger moet schenken, bijvoorbeeld in de vorm van verbeterde toegankelijkheid of een gratis kop koffie, nu het realiteit is dat treinen veel te vaak uitvallen? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 5

NS hanteert de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS). Deze voorwaarden bevatten een «geld terug bij vertraging» (GTBV)-regeling, die ervoor zorgt dat NS-reizigers onder bepaalde voorwaarden een financiële compensatie ontvangen bij vertragingen tijdens hun treinreis. NS heeft hierin de vrijheid om haar bedrijfsvoering naar eigen inzicht in te richten. Bovenop de GTBV-regeling deelt NS regelmatig een versnapering uit om het ongemak van de reiziger te verlichten bij hinder door werkzaamheden.

NS onderzoekt voortdurend hoe zij haar dienstverlening kan verbeteren, ook bij werkzaamheden. Onderzoeken zoals die van Rover bieden waardevolle inzichten. NS bestudeert deze dan ook zorgvuldig.