

6de vergadering

Donderdag 29 september 2005

Aanvang 10.15 uur

Voorzitter: Verbeet

Tegenwoordig zijn 133 leden, te weten:

Van Aartsen, Aasted Madsen-van Stiphout, Adelmund, Albayrak, Algra, Aptroot, Arib, Van As, Atsma, Azough, Van Baalen, Bakker, Balemans, Van Beek, Blok, Blom, Van Bochove, Van Bommel, Van den Brink, Brinkel, Bruls, Buijs, Bussemaker, Van de Camp, Çörüz, Van Dam, Depla, Dezentjé Hamming, Van Dijk, Van Dijken, Dijkma, Dijsselbloem, Dittrich, Douma, Duivesteijn, Van Egerschot, Eijssink, Eski, Ferrier, Van Fessem, Fierens, Van Gent, Gerkens, Van Haersma Buma, Halsema, Van der Ham, Hamer, Haverkamp, Heemskerk, Herben, Hermans, Hessels, Van Heteren, Van Hijum, Hirsi Ali, Hofstra, Ten Hoopen, Huizinga-Heringa, Jager, Joldersma, Jonker, Jungbluth, Kalsbeek, Kant, Karimi, Koenders, Koomen, Koopmans, Kortenhorst, Koşer Kaya, Kraneveldt, De Krom, Kruijssen, Van der Laan, Lambrechts, Lazrak, Leerdam, Van Lith, Luchtenveld, Marijnissen, Mastwijk, Van Miltenburg, Mosterd, Nawijn, De Nerée tot Babberich, Nijs, Van Oerle-van der Horst, Omtzigt, Oplaat, Örgü, Ormel, De Pater-van der Meer, Roefs, Rouvoet, Samsom, Van der Sande, Van Schijndel, Schippers, Schreijer-Pierik, Slob, Smeets, Smilde, Smits, Snijder-Hazelhoff, Spies, Van der Staaij, Straub, Stuurman, Szabó, Tichelaar, Timmer, Timmermans, Tjon-A-Ten, Varela, Veenendaal, Van Velzen, Vendrik, Verbeet, Verburg, Verdaas, Vergeer, Verhagen, Visser, Van der Vlies, Bibi de Vries, Jan de Vries, Klaas de Vries, Waalkens, Weekers, Weisglas, Wilders, Van Winsen en De Wit,

en de heer Bot, minister van Buitenlandse Zaken, de heer Donner, minister van Justitie, de heer Brinkhorst, vice-minister-president, minister van Economische Zaken, mevrouw Verdonk, minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie en mevrouw Schultz van Haegen-Maas Geesteranus, staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat.

De **voorzitter**: Ik deel aan de Kamer mede dat zijn ingekomen berichten van verhindering van de leden:

Sterk en De Haan, wegens bezigheden elders.

Deze berichten worden voor kennisgeving aangenomen.

Aan de orde is het **debat** over het **boetebeleid van de NS**.

De **voorzitter**: Voor dit debat zijn spreektijden van twee minuten afgesproken.

Mevrouw **Gerkens** (SP): Voorzitter. Een motie van de Kamer wordt gebruikt om de trein minder klantvriendelijk te maken. Waar een duidelijk en rigide boetebeleid in dienst hoort te staan van de klant, lijkt het nieuwe boetebeleid van de NS het alleen maar lastiger te maken voor de reiziger. De Kamer vroeg bij motie om een uniform boetebeleid voor zwartreizigers in het openbaar vervoer. Deze motie wordt nu niet uitgevoerd. Als je in de bus geen kaartje op zak hebt, meld je je bij de buschauffeur en koop je een duurder kaartje. In de trein gaat dat nu ook zo. Heb je na 1 oktober in de trein geen kaartje en meld je je bij de conducteur, dan krijg je een boete. Deze boete kan eventueel later worden kwijtgescholden, maar het is zeker iets anders dan de situatie in de bus. Wat is er nu zo uniform aan dit boetebeleid, behalve het boetebedrag?

De uitwerking van dit beleid schiet haar doel volledig voorbij. Conducteurs wilden een middel om de calculerende reiziger aan te pakken, geen bureaucratisch systeem om de reiziger de trein uit te jagen. Conducteurs en reizigers hebben zich via de vakbonden en consumentenorganisaties uitgesproken tegen het rigide boetebeleid dat de NS voor ogen heeft. De Kamer heeft de minister naar de NS toegestuurd om erop toe te zien dat de welwillende reiziger niet de dupe wordt van het nieuwe boetesysteem, helaas met weinig resultaat. Ongeacht de reden waarom de reiziger geen kaartje heeft, wordt in de trein een boete uitgeschreven. Na enige tijd in onzekerheid te hebben geleefd, krijgt de reiziger dan te horen of de boete ook daadwerkelijk wordt betaald. Contant betalen in de trein betekent dat in ieder geval de boete wordt betaald. Alle kaartapparaten op het perron stuk? Een niet terug te vorderen boete. De OV-jaarkaart vergeten? Boete, die vanaf de vierde keer dat jaar niet meer terug is te vorderen. De pinpas wordt niet geaccepteerd in de kaartautomaat? Boete. Bedoelen deze reizigers het verkeerd? Zijn dit nu de calculerende reizigers of de gevreesde zwartrijders? Richting de vakbonden en de consumentenorganisaties werd aanvankelijk verteld dat dit beleid van de Tweede Kamer

Gerkens

moest komen. Bij het debat in juni heeft de Kamer duidelijk gemaakt dat het beleid klantvriendelijk moet zijn. Helaas is het beleid daarna niet aangepast.

Maar gelukkig is het nog niet te laat. Zaterdag zou het nieuwe boetebeleid moeten worden ingevoerd, maar dat kan ook nog later. In de railpocket van de conducteurs is nog niets aangepast, en de conducteur kan het boetebedrag van € 35 nog makkelijk met de pen vervangen door de administratiekosten van € 10. De welwillende reiziger die alle voorlichting heeft gehad, heeft dan gewoon geluk gehad, omdat hij geen onterechte boete kan krijgen. Graag geven wij de NS, consumentenorganisaties en vakbonden nog even de tijd om het beleid beter af te stemmen. Nu zegt de NS andere dingen tegen de regering dan tegen de eigen werknemers, nu vrezen de conducteurs nog veel onnodige agressie, nu vrezen de consumentenorganisaties dat de reizigers de dupe worden, nu kunnen de plannen nog de koelkast in om op 1 januari tot een klantvriendelijk en goed boetebeleid te komen. Vandaar de volgende motie.

De heer **Van Hijum** (CDA): Voordat u de motie indient, wil ik u een vraag stellen. Wellicht bent u nog op andere gedachten te brengen! Maakt u geen karikatuur van het voorstel? De minister heeft op vragen van onze Kamer al eerder gezegd dat zij een coulancregeling wil invoeren, zodat je geen boete hoeft te betalen als je met een geldige reden zonder kaartje in de trein zit. Het probleem spitst zich nu toe op de vraag of je dat vooraf of achteraf moet beoordelen. Ik vraag mij werkelijk af of je conducteurs in de positie moet brengen dat zij dat vooraf moeten gaan beoordelen. Immers, kun je dat in alle redelijkheid doen?

Bovendien vraag ik mij af of de onduidelijkheid wel zo groot is als wordt verondersteld. Ik heb het gisteren nog even gevraagd aan de conducteur in de trein terug naar huis: zij vinden het duidelijk, zij laten het op zich afkomen en houden in de gaten hoe het uitwerkt.

Mevrouw **Gerkena** (SP): U stelt in feite twee vragen. De eerste is, of het probleem het vooraf of achteraf constateren van het in bezit hebben van een kaartje betreft. Ik vind dat wel een probleem. Als ik op het perron sta, de kaartautomaat op dat perron is stuk, het andere perron waar wel een goede kaartautomaat staat, is aan de overkant van de rails, ik ben slecht ter been en over zes minuten komt mijn trein, dan heb ik vrij beperkt de tijd om nog een kaartje aan de overkant te kopen en op tijd terug te zijn. Als ik mij dan als welwillende reiziger bij de conducteur meld en opmerk dat ik tot mijn spijt geen kaartje meer kon kopen, kan hij aankruisen dat ik slecht ter been ben en dat ik vanwege tijdgebrek geen vervoersbewijs meer heb kunnen kopen. Die gegevens komen vervolgens bij de verwerkingsafdeling van de NS terecht en daar zegt men dat er aan de overkant wel degelijk een functionerende kaartjesautomaat is. Ik vind dat geen goede manier om met klanten om te gaan. Daarbij komt dat dit slechts twee maal per jaar mag gebeuren. De conducteur mag die boete een maal kwijtschelden, omdat ik een welwillende reiziger ben. Als mij het nogmaals gebeurt, moet ik echter wel die boete betalen. Het doet er dan niet toe of er zich problemen voordoen met pinpassen, automaten of andere zaken. Naar mijn idee is dat niet het doel van de motie van de heer Van Hijum. Ik meen dat hij wil dat de calculerende reiziger wordt aangepakt. Daarmee doelt hij op de

reiziger die afwacht of de conducteur komt en die anders een vervoersbewijs tegen treintarief koopt. De heer Van Hijum wil ook de zwartreiziger aanpakken.

Mevrouw **Dijksma** (PvdA): Ik kan mij voorstellen dat er kritiek op het beleid wordt geleverd, maar ik ben van mening dat wij de feiten in het oog moeten houden. Uit de schriftelijke beantwoording van de staatssecretaris blijkt dat welwillende klanten meer dan een maal per jaar voor coulancregeling in aanmerking kunnen komen. Heb ik het goed begrepen dat mevrouw Gerkena van mening is dat dit niet klopt?

Mevrouw **Gerkena** (SP): Nee. Dat is heel verschillend. Het is toegestaan dat reizigers drie maal per jaar hun jaarkaart vergeten. De welwillende reiziger dient dus pas de vierde maal te betalen. De student mag zijn studentenkaart slechts twee maal vergeten. De reiziger die een kaartje op het perron koopt, mag dat niet meer dan een maal vergeten. Er is dus sprake van coulancregeling, maar niet iedereen krijgt dezelfde behandeling. Mevrouw Dijksma heeft gesproken over een uniform boetebeleid. Als ik bij Syntus in de trein kom en mij vooraf meld, is het mogelijk dat ik een kaartje koop tegen treintarief. Dat treintarief zal door de NS echter worden afgeschaft. Het is toch vreemd dat op het spoor niet een uniform beleid geldt?

Mevrouw **Dijksma** (PvdA): Ik zal in mijn termijn uitgebreid op deze kwestie ingaan.

Mevrouw **Gerkena** (SP): Ik dien mijn moties nu in.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

van mening dat boetebeleid welwillende reizigers niet dient te straffen, maar juist behoort te dienen;

overwegende dat het voorgestelde boetebeleid van de NS niet op voldoende steun kan rekenen van reizigers en personeel;

voorts overwegende dat het praktisch mogelijk is om de invoering van het nieuwe boetebeleid uit te stellen;

constaterende dat nog veel onduidelijk is over het voorgestelde boetebeleid van de NS en dat welwillende reizigers de dupe kunnen worden van dit beleid;

verzoekt de regering, ervoor te zorgen dat de NS met het nieuwe boetebeleid meer rekening gaat houden met de welwillende reizigers en de invoering uitstelt tot uiterlijk 1 januari 2006,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door de leden Gerkena en Duyvendak. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 104 (23645).

Gerkens

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

van mening dat de reiziger gebaat is bij uniforme regels in het openbaar vervoer;

overwegende dat het boetebeleid bij verschillende vervoersbedrijven verschilt en dat hierdoor onduidelijkheid bij de reizigers kan ontstaan;

constaterende dat zelfs bij de verschillende personenvervoerders per spoor de regels verschillen;

verzoekt de regering, te zorgen voor uniforme regels voor het boetebeleid van personenvervoer over het spoor,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door de leden Gerkens en Duyvendak. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 105 (23645).



Mevrouw **Dijksma** (PvdA): Mevrouw de voorzitter. De fracties van het CDA en de PvdA hebben vorig jaar bij de behandeling van de begroting van Verkeer en Waterstaat een motie ingediend, waarin zij de regering gevraagd hebben om nu eindelijk eens te komen met een uniform boetesysteem voor het openbaar vervoer. De PvdA-fractie heeft dat mede gedaan omdat wij echt voor een hard lik-op-stukbeleid zijn ten aanzien van zwartrijders. Zwartrijden mag niet langer lonen en het is van groot belang dat wij er nu snel een eind aan maken. Aanvankelijk ontspon zich in het openbaarvervoerswereldje een wat merkwaardige discussie over die motie, waarbij consumentenorganisaties op voorhand kritiek hadden op überhaupt de gedachte van een uniform boetesysteem. Nu mag ik toch aannemen dat vooral de welwillende en betalende reizigers de grote achterban van genoemde organisaties vormen. Ik behoor er zelf ook toe. Persoonlijk erger ik mij in ieder geval zeer aan mensen die niet betalen in de trein. Het houdt op. Het veroorzaakt een heleboel ellende. Niet betalende passagiers zorgen ervoor dat conducteurs die andere dingen te doen hebben, veel tijd kwijt zijn met het uitschrijven van boetes en het uitdraaien van formulieren. Een lik-op-stukbeleid lijkt mij dan ook fantastisch. En laten wij eerlijk zijn: de rekening voor datgene wat er niet betaald wordt, betalen uiteindelijk de welwillende reizigers. Op het moment dat de NS verlies lijdt, zie je dat natuurlijk ook terug in je portemonnee.

De discussie spitst zich inmiddels niet meer toe op de zwartrijder maar op de welwillende reiziger en op de coulanceregeling. Eigenlijk is het treurig dat wij hier over de bedrijfsvoering van de NS een discussie moeten voeren. Ik heb ook wel ernstig getwijfeld over de vraag of wij die hier wel moeten voeren, omdat ik van oordeel ben dat de NS er met zijn eigen mensen zelf uit zou moeten komen. Daar moeten wij eigenlijk niet voor

nodig zijn. Tegelijkertijd meen ik dat er wel enige ruimte moet zijn voor de professionals. Als conducteurs aangeven dat ze willen meehelpen met het beoordelen wie een welwillende klant is en wie niet, dan moet je de ruimte daarvoor bieden. Het enige wat in de discussie overblijft, is de vraag of iemand die welwillend is en zich op voorhand meldt bij de conducteur voordat de trein vertrekt, meteen pro forma een boete moet worden gegeven. Dat daar het verzet tegen rijst, kan ik mij wel voorstellen. Via de staatssecretaris zou ik dan ook tegen de NS willen zeggen: doe dat nou niet, val welwillende reizigers dan niet lastig met een pro forma opgelegde boete die je vervolgens weer kwijtscheldt. Ik zou dan ook graag een motie hieromtrent willen indienen, ook omdat ik niet van plan ben om mee te gaan met het voorstel tot uitstel van het beleid. De motie die mevrouw Gerkens op dat punt heeft ingediend, zal mijn fractie dan ook echt niet steunen.

Mevrouw **Gerkens** (SP): De opmerking van mevrouw Dijksma dat de conducteur in dezen zelf zou moeten kunnen beslissen, is mij uit het hart gegrepen. Ik denk er precies zo over. Voor mij behoeft er ook geen uitstel te komen als wij morgen van de NS krijgen te horen dat het geregeld is. Mijn motie strekt ertoe te komen tot een klantvriendelijk beleid, waarbij genoemd uitstel tot uiterlijk 1 januari dienstig kan zijn. Het mag wat mij betreft echter ook 5 oktober zijn. Als het maar geregeld wordt.

Mevrouw **Dijksma** (PvdA): Ik begrijp dat wel, maar ik vind het een verkeerd signaal. Ik ben van oordeel dat zaterdag dat beleid in moet gaan. De NS moet toch in staat zijn om alle conducteurs via hun railpocket mee te delen dat wanneer iemand zich vooraf meldt voor een kaartje, zij niet op voorhand een boete behoeven uit te schrijven. Daar hebben wij het nu namelijk over. In wezen zitten wij hier nu zelfs een beetje "mee te directeuren". Voor het overige vind ik het beleid hartstikke goed. Wij moeten hier in de Kamer ook eens verantwoordelijkheid durven nemen voor zo'n uniform boetebeleid. Ik vind het echt niet goed om NS nog een half jaar uit te leveren aan de onderhandelingstafel met allerlei organisaties en de bonden, want ik denk dat er dan geen mallemoer van terecht komt.

Mevrouw **Gerkens** (SP): Als het gaat om een uniform boetebeleid denk ik dat mijn fractie daar vandaag zeker voor opkomt. Ik stel ook niet voor om het een half jaar uit te stellen.

Mevrouw **Dijksma** (PvdA): Die ruimte biedt u wel.

Mevrouw **Gerkens** (SP): Nee hoor, want tot 1 januari is in mijn berekening geen half jaar. Maar als de NS straks zegt dat men dat niet redt in twee dagen, wat zegt u dan? Voer dan het beleid maar gewoon uit? Of geeft u het bedrijf dan wel respijt en, zo ja, tot wanneer dan? Eventueel pas ik mijn motie aan.

Mevrouw **Dijksma** (PvdA): Ik heb ook een motie die ik in wil dienen en waarin ik een oproep doe. Die oproep is om dat voor 1 oktober te regelen. Ik denk ook dat dat kan. Ik kies er echter wel voor het boetebeleid gewoon in te laten gaan; ik vind alleen dat een kleine aanpassing nodig is. Laten wij eerlijk zijn, het spitst zich toe op één

Dijksma

klein dingetje. Het gaat dan niet meer om zwartrijders, maar om mensen die zich vooraf in de trein melden bij de conducteur en waarvoor de conducteur dan niet op voorhand een boete hoeft uit te schrijven, maar alleen uitstel van betaling hoeft te geven. De klant moet dan meer betalen dan bij de automaat of het loket, maar hij hoeft dan geen boete te betalen. Waar hebben wij het dus over! Laat NS dat nu gewoon regelen, want dan zijn wij van het hele gezeur af en kunnen wij snel beginnen.

Ik wil de volgende motie indienen.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat NS per 1 oktober aanstaande start met een nieuw boetebeleid;

constaterende dat het de uitdrukkelijke wens van de meerderheid van de Kamer is om te komen tot een uniform boetesysteem voor zwartrijders in het openbaar vervoer;

van mening dat het daarom van groot belang is dat ook NS een vliegende start kan maken met dit nieuwe boetebeleid, waarbij wel een goede coulancregeling moet zijn ingebouwd voor welwillende reizigers;

verzoekt de regering, er bij NS op aan te dringen vóór 1 oktober aanstaande haar coulancregeling zodanig aan te passen dat welwillende reizigers niet op voorhand beboet worden,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door het lid Dijksma. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 106 (23645).

Mevrouw **Dijksma** (PvdA): Ik ben benieuwd naar het antwoord van de staatssecretaris.

De heer **Duyvendak** (GroenLinks): U spreekt in uw motie over een goede coulancregeling. Daarmee bedoelt u het vooraf melden en dan gevrijwaard zijn van een boete?

Mevrouw **Dijksma** (PvdA): Inderdaad. In mijn ogen spitst de discussie zich nu echt toe op die reiziger die zich vooraf bij de conducteur meldt en aangeeft dat hij een geldige reden heeft om geen kaartje te hebben. De conducteur beoordeelt dat dan. Daarmee wordt hij wel kwetsbaar, maar als men dat wil, moet men dat ook maar doen. Vervolgens hoeft de conducteur, als hij beoordeelt dat hier geen boete nodig is – dat moet hij toch, ook op het formulier dat nu voorligt – die boete ook niet uit te schrijven. Daar gaat het volgens mij om.

□

De heer **Duyvendak** (GroenLinks): Voorzitter. Ik denk dat mevrouw Dijksma groot gelijk heeft als zij zegt dat er in de Kamer geen misverstand over bestaat dat wij het

zwartrijden aan willen pakken. Volgens mij spitst het debat zich inderdaad toe op de vraag of de voorstellen die er nu liggen effectief zijn en of ze zullen werken. Het is dus geen principiële debat, maar een debat over effectiviteit. De fractie van GroenLinks is ervan overtuigd dat wat de NS nu voorstelt, doorschiet en dat het de problemen op het spoor zal vergroten in plaats van verkleinen. Het gaat dan inderdaad om de reiziger, de welwillende reiziger, die door allerlei vormen van overmacht niet in staat is geweest om een kaartje te kopen en die dan wel te maken krijgt met boetes die betaald moeten worden en die dan eventueel achteraf weer worden vergoed. Dat is te rigide, te star en niet verstandig. Ik voorspel dat dat zal leiden tot veel meer conflicten en gedoe in de trein en dat de noodzaak om de spoorwegpolitie in te zetten groter zal worden. Er is inderdaad een makkelijke oplossing voor, en die heeft mevrouw Dijksma in haar motie verwoord: iedereen die zich van tevoren meldt en een goede reden heeft, kan in de trein een kaartje kopen. Ik herinner mij dat dat een aantal jaren geleden ook zo was. De ervaringen met die procedure waren positief. Als wij de door mevrouw Dijksma verwoorde aanpassing willen, denk ik dat het bijna onmogelijk is om deze per 1 oktober in te voeren wat betreft instructies et cetera. Mijn primaire inzet is dat die aanpassing er komt.

□

Staatssecretaris **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Mevrouw de voorzitter. Het is goed om terug te komen op de motie-Van Hijum/Dijksma over het boetebeleid. Ik ben het met mevrouw Dijksma eens dat het goed is dat dit beleid vorm krijgt. Een van de grootste ergernissen van de treinreizigers die wel betaald hebben, en van de medewerkers van de NS zoals de conducteurs is dat er mensen meereizen met de trein zonder te betalen en dat zij lastig aan te pakken waren. Ik begrijp dat het de meeste woordvoerders daar niet om gaat, maar om de vraag wat je doet met de reizigers die het wel goed bedoelen, maar die om de een of andere reden zonder kaartje in de trein zitten.

Ik wil eerst ingaan op de punten van mevrouw Gerken. Zij gaf aan dat de NS iets anders communiceert aan de regering dan aan de medewerkers. Wij hebben dat nogmaals gecheckt, ook op directieniveau. Er zijn inderdaad intern nog wat andere zaken gecommuniceerd, maar NS staat achter de antwoorden van de minister in het debat met de Kamer en de antwoorden die men onlangs van mij heeft ontvangen. De NS zal ervoor zorgen dat alle uitingen op dit vlak worden aangepast, zodat de coulancregeling extra duidelijk wordt gemaakt aan de conducteurs en iedereen die ermee moet werken.

Vervolgens is de vraag of het uniform is of niet. Er zijn verschillende systemen. Wij streven naar zo veel mogelijk uniformiteit, maar er zijn verschillende vervoerssystemen, dus je kunt niet altijd hetzelfde werken. Er is een groot verschil tussen bus en tram, waar je voor instapt, of metro en trein, waar je iemand moet tegenkomen of moet opzoeken, als je nog een kaartje wilt hebben. Het voorstel van de NS is soepeler dan de regeling bij de metro of de regionale trein, waar je sowieso een boete krijgt. Ik begreep het voorbeeld van mevrouw Gerken over Syntus niet, omdat daar geen conducteur is. Als je dan zonder kaartje zit, krijg je

Schultz van Haegen-Maas Geesteranus

sowieso een boete, ongeacht het verhaal dat je erbij hebt. Die verschillen zijn er. Het NS-beleid is op dit moment soepeler en sluit in grote mate aan bij de overige OV-activiteiten. Bij de bus is het weer makkelijker, omdat je daar altijd voorin nog een kaartje kunt kopen.

Het is ook heel moeilijk om speciaal beleid te maken voor welwillende reizigers. Bij de vraag waar de discussie nu eigenlijk over gaat, heb ik gedacht aan de metafoor dat je naar het theater gaat en veel te laat komt, omdat er een grote file was of er geen parkeerplek te vinden was. Het beeld blijft bestaan dat je dan zo naar binnen rent, gewoon gaat zitten bij de voorstelling en zegt dat je wel een kaartje bestelt bij degene die de hapjes en drankjes komt brengen.

Wij weten dat er altijd elementen zijn die het lastig maken voor de vaste reiziger om een kaartje te krijgen. Daarom is dat coulancessysteem ingebouwd. In de beantwoording van de vragen staat ook dat de NS coulant omgaat met welwillende reizigers, zodat iemand dit niet na een keer al niet meer kan krijgen. Op diverse vlakken wordt bekeken of de motivering van de reiziger voor het feit dat hij geen kaartje heeft, ertoe leidt dat de boete kan vervallen. Daarvoor heeft hij niet maar een keer de ruimte, zoals werd gezegd, maar dat kan meerdere keren zijn voor de welwillende reiziger, zoals in mijn beantwoording van de eerste vraag staat.

Mevrouw **Gerkena** (SP): Ik heb hier de spelregels op hoofdlijnen: maximaal drie keer per jaar bij een OV-jaarkaart en een NS-jaarkaart. Een voordeelurenkaart, maandkaart of OV-studentenkaart mag de reiziger maar één keer vergeten. De eerste keer dat de reiziger zich in een jaar meldt, zal de boete worden kwijtgescholden, maar de volgende keer zal wel een boete worden opgelegd. Is dat niet waar? Kan ik dit de prullenbak in gooien?

Staatssecretaris **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Ik heb u gezegd dat wij in onze vragen en antwoorden hebben beschreven dat de NS dat aan zijn medewerkers zal uitleggen. Ik heb ook al gezegd dat de interne mededelingen op een aantal punten nog niet juist of nog niet aangepast waren. Ik weet niet van welke dag, van welk moment en van welke site die mededelingen komen, maar ik kan alleen zeggen dat wij het meermalen hebben gecheckt. De NS volgt onze lijn. Dat is van belang om te weten.

Het belangrijkste is nu of en wanneer je de welwillende reiziger laat weten dat hij geen boete krijgt. Die vraag van mevrouw Dijkma is heel lastig, want een van de redenen om het boetebeleid in te voeren, is dat de conducteur in de trein moest beslissen wie hij eruit zet, wie hij een boete geeft en wie hij geen boete geeft. Daarmee krijg je een enorme discussie. Soms ziet een reiziger er heel keurig en welwillend uit, maar je kunt het niet altijd aan de buitenkant zien. Je kunt in de trein dus een hele discussie krijgen en de conducteur is op dat moment verantwoordelijk voor het maken van dat onderscheid. Ik kan mij voorstellen dat de conducteur wel eens zou willen zeggen: "Ik geloof u wel, hoor; ik schrijf de boete wel uit, maar maakt u zich geen zorgen." Ik zou de finale beoordeling niet aan de conducteur willen overlaten, want hij kent de reisachtergrond van de reiziger niet. Het kan iemand zijn die al heel vaak terecht is beboet. De conducteur kent die reisgeschiedenis

natuurlijk niet. Ik zou het nog steeds willen laten bij het achteraf beoordelen, maar ik kan mij wel voorstellen dat wij de conducteur een soort aanmerking laten maken op het papiertje, waarmee hij een positieve beoordeling geeft. Dat kan hij meegeven aan de klant. Dan neem je misschien het gevoel weg dat de conducteur zich niet klantvriendelijk kan opstellen, want dan kan hij tegen de klant zeggen dat hij de klant wel gelooft en hem een positieve beoordeling geeft, maar dat de klant sowieso in het systeem komt; hij moet immers sowieso de ritprijs achteraf betalen.

Mevrouw **Dijkma** (PvdA): Nogmaals: het is natuurlijk redelijk treurig dat wij nu gedwongen worden om het debat op dit niveau te voeren, maar ik doe dat toch maar even. Volgens mij gaat het alleen nog maar om de groep mensen die de conducteur in de trein tegenkomt, want die groep heeft altijd wel een rotsmoes; dat zijn gewoon zwartrijders. Ik heb het over mensen die bijvoorbeeld aan komen rennen en meteen doorstuiven naar de conducteur zelf. Zij zoeken hem dus actief op. Voor die mensen zou hij in dit geval, als het ware pro forma, een boete moeten uitschrijven, maar dat willen de conducteurs kennelijk niet. Zij willen kennelijk ook voor die groep de ruimte hebben om te zeggen: "Fijn dat u nu komt; u moet wel meer betalen dan aan het loket, maar u krijgt geen boete." Die ruimte wil de conducteur op voorhand hebben. Hij wil dus ook niet dat hij met het Klantcontactcenter moet gaan delibereren over de vraag of hij daarin gelijk heeft. Ik zeg het nog maar één keer: deze regering pleit overal voor ruimte voor de professional; dan vind ik dat u ook tegen de NS zou kunnen zeggen: ruimte voor de professional. Als de professional zelf denkt dat hij dat aankan, wie zijn wij dan om te zeggen dat dat niet zo is?

Staatssecretaris **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Vanuit het personeel zijn veel verschillende signalen gegeven over wat men met het boetebeleid wil. De OR Reizigers is ermee akkoord gegaan. Het is ook door de NS samen met het personeel gemaakt, maar er bestaat bijvoorbeeld een verschil tussen de FNV-leden en de CNV-leden. De CNV-leden gaan akkoord met het nieuwe boetebeleid en de FNV-leden niet. Het is voor mij dus lastig te beoordelen wat de conducteur wil. De conducteur die u elke dag hebt, is misschien een andere dan de conducteur van de heer Van Hijum.

Mevrouw **Dijkma** (PvdA): Nou, wij gaan dezelfde kant op!

Staatssecretaris **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: O, jullie hebben dezelfde trein. Dan weet ik al wat de conducteur wil, want de heer Van Hijum was tevreden. Dan weet ik niet waar u uw informatie vandaan hebt. De essentie was natuurlijk om de conducteur juist uit dat gevecht te halen. Ik kom soms hartverscheurende berichten tegen van conducteurs die hun werk goed willen doen en bij het controleren van de kaartjes de goeden en de kwaden van elkaar willen scheiden, maar soms in vreselijke discussies terecht komen waarin de keuze bij hen wordt neergelegd. Het gaat nu om een systeem waarbij de conducteur uitstel van betaling verleent en tevens een boete uitdeelt. Als de persoon in kwestie een goed verhaal heeft, maakt de conducteur daarvan een aantekening. Dan komt de boete zeer waarschijnlijk te vervallen. De NS stelt ook nadrukkelijk

Schultz van Haegen-Maas Geesteranus

dat het niet om de welwillende klanten gaat, maar om de zwartrijders. De keuze moet dus niet bij voorbaat bij de conducteur neergelegd worden. Die wordt dan weer met een probleem opgezadeld. Een zwartrijder zal immers altijd zeggen een welwillende klant te zijn, terwijl hij dat niet is. Ik ontraad aanvaarding van de motie. Mijn gedachte daarbij is dat de conducteur een professionele inschatting kan maken. De conducteur kan een beoordeling geven bij de boete. Het is overigens aan de NS hoe zij dit boetebeleid voor 1 oktober vormgeeft. Het gaat immers om bedrijfsvoering. De signalen worden echter doorgegeven.

De heer **Duyvendak** (GroenLinks): De staatssecretaris wil de conducteurs niet meer met dit type probleem opzadelen. Dat is ook niet het geval met de heldere regel dat iedereen die zich voor instappen bij de conducteur meldt, ongeschoren of in pak, in de trein een duurder kaartje kan kopen. Dat is ook geen zwartrijden. De conducteur kan deze glasheldere regel toepassen. De staatssecretaris maakt het formulier echter weer langer, met ruimte voor de conducteur om aan te vinken of iemand een welwillende klant is of een zwartrijder. Dat vergroot slechts de bureaucratie. Het is toch geen werkgelegenheidsproject?

Staatssecretaris **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Een kaartje kopen in de trein is niet meer mogelijk. Er komt sowieso een formulier voor uitstel van betaling. Het doel is om te ontmoedigen dat mensen zonder kaartje in de trein gaan zitten. Mensen die vooraf de moeite nemen om de conducteur te verwittigen en een goede reden hebben, krijgen gewoon een kaartje. Zo wordt het ook in het overige openbaar vervoer, zoals de metro en de regionale trein. Wij proberen een en ander op een goede manier vorm te geven.

Mevrouw **Dijksma** (PvdA): Wij hebben het over beleid dat wellicht maar een paar jaar standhoudt. Zodra de chipkaart er is, zijn wij van alle problemen af. Je komt dan de trein niet meer in zonder kaart. De staatssecretaris zegt de conducteurs niet in een bepaalde positie te willen plaatsen. Dat gebeurt toch. In het systeem van uitstel van betaling en een pro-formaboete moet de conducteur immers aangeven of het een terechte boete is of niet. De conducteur moet dus ter plekke een beoordeling geven. De staatssecretaris geeft de conducteur echter niet de ruimte om, zonder klant-contactcenter als "big brother", zelf een beslissing te nemen. Laat de staatssecretaris de motie overnemen. De NS luistert immers mee. De conducteur zijn dan van het gedonder af en kunnen op 1 oktober beginnen zonder reizigers onnodig tegen zich in het harnas te jagen.

Staatssecretaris **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Ik ontraad sowieso aanvaarding van de motie, omdat die betrekking heeft op de bedrijfsvoering van de NS. Ik snap echter de inzet van mevrouw Dijksma. Het is daarnaast sympathiek om de professional de ruimte te geven voor een beoordeling. Ik zal de NS dan ook meegeven om de conducteurs de mogelijkheid te geven voor een oordeel. Ik wil het oordeel daarover niet verplicht neerleggen bij de conducteur, want de conducteur kent de reisgeschiedenis van de klant niet. Hij weet niet wat die klant in het verleden allemaal heeft uitgevoerd. Je kunt de conducteur ook in een onzekere

positie brengen, want de klant kan druk op hem uitoefenen. De klant kan bijvoorbeeld vragen: waarom ik niet en hij wel? Dan kunnen er gevaarlijke situaties ontstaan. Door het voor iedereen hetzelfde te maken, kan de conducteur veiliger aan de slag gaan. NS heeft bovendien al gezegd dit te zullen monitoren. Incidenten in de trein worden sowieso al goed in de gaten gehouden, maar dat zal nu extra gedaan worden. Wij zullen zien waar dat toe leidt.

Voorzitter. U zult begrijpen dat ik aanneming van de motie-Gerkens over het uitstellen van het boetebeleid moet ontraden. Ik vind het juist goed dat het boetebeleid per 1 oktober wordt ingevoerd, want dan kunnen wij de zwartrijders in de trein eindelijk op een goede manier aanpakken.

Mevrouw **Gerkens** (SP): Ik vind dat u mijn motie verkeerd uitlegt en u wijst haar ook om verkeerde redenen af. In mijn motie vraag ik om meer coulance voor de welwillende reiziger. Ik zeg erbij dat het boetebeleid indien nodig tot uiterlijk 1 januari uitgesteld moet worden. Als de NS het kan regelen op 14 oktober, ben ik blij.

Staatssecretaris **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Ik heb de datum van 1 januari niet genoemd. U vraagt mij om in het nieuwe boetebeleid meer rekening te houden met welwillende reizigers. Mijn antwoord is dat er uitgebreid rekening wordt gehouden met welwillende reizigers. Wij moeten niet uit het oog verliezen waarvoor deze regeling is. Die regeling is bedoeld om zwartrijders aan te pakken. Er zijn mogelijkheden voor welwillende reizigers. Zij worden met coulance behandeld als zij geen kaartje hebben. Ik heb het gevoel dat dit meer dan naar tevredenheid geregeld is. Het enige punt dat ik nog van belang vond, was hoe de conducteur daarin zit. Ik heb verteld wat het dilemma is en ik heb daar een mogelijke oplossing voor geboden.

In haar andere motie vraagt mevrouw Gerkens de regering om te komen met uniforme regels voor het boetebeleid voor het personenvervoer per spoor. Dat kan het ministerie niet afdwingen. Wij streven wel naar een zo groot mogelijke uniformiteit, maar er is een systeemverschil tussen bus, tram, metro en trein.

Mevrouw Dijksma vraagt de regering in haar motie het coulancebeleid zodanig aan te passen dat welwillende reizigers niet op voorhand beboet kunnen worden. Ook aanneming van deze motie moet ik ontraden. Ik zal de NS wel vragen de conducteur de mogelijkheid te geven om zijn of haar mening te geven. Dat haalt misschien ook wat kou uit de lucht. De motivering is vooral dat ik verschillende signalen hoor over wat de conducteurs willen. Sommige conducteurs willen juist dit boetebeleid en anderen willen zelf de mogelijkheid krijgen om een onderscheid te maken. Laten wij naar aanleiding van de evaluatie maar eens gaan kijken wat het beste werkt in de trein.

De beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**: De stemming over de moties zal plaatsvinden bij aanvang van de middagvergadering.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.