

Vergaderjaar 2005–2006

**23 645**

**Openbaar vervoer**

**Nr. 103**

**VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG**

Vastgesteld 28 september 2005

De vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat<sup>1</sup> heeft een aantal vragen voorgelegd aan de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat bij brief van 22 september 2005 (05/38/VW) naar aanleiding van de brief inzake ten geleide van de Reizigersmonitor 2004 (29 800-XII, nr. 75). De staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat heeft deze vragen beantwoord bij brief van 28 september 2004.

Vragen en antwoorden zijn hierna afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,  
Atsma

De griffier van de commissie,  
Roovers

<sup>1</sup> Samenstelling:

Leden: Duivesteijn (PvdA), Dijksma (PvdA), Hofstra (VVD), ondervoorzitter, Atsma (CDA), voorzitter, Van Gent (GL), Timmermans (PvdA), Van Bommel (SP), Van der Staaij (SGP), Depla (PvdA), Van As (LPF), Mastwijk (CDA), Duyvendak (GL), Koopmans (CDA), Gerkens (SP), Bruls (CDA), Van Lith (CDA), Van der Ham (D66), Haverkamp (CDA), Boelhouwer (PvdA), De Krom (VVD), Verdaas (PvdA), Hermans (LPF), Dezentjé Hamming-Bluemink (VVD), Van Hijum (CDA), Roefs (PvdA), Van der Sande (VVD), Lenards (VVD).  
Plv. Leden: Heemskerk (PvdA), Samsom (PvdA), Snijder-Hazelhoff (VVD), Hessels (CDA), Vos (GL), Smeets (PvdA), De Ruiter (SP), Slob (CU), Waalkens (PvdA), Herben (LPF), Van Winsen (CDA), Halsema (GL), Jager (CDA), Vergeer (SP), Ten Hoopen (CDA), Van Haersma Buma (CDA), Bakker (D66), De Pater-van der Meer (CDA), Van Dam (PvdA), Van Beek (VVD), Dubbelboer (PvdA), Van den Brink (LPF), Luchtenveld (VVD), Buijs (CDA), Van Dijken (PvdA), Szabó (VVD), Aptroot (VVD).

1

*De Kamer heeft aangedrongen op coulance voor welwillende klanten. Alle betrokken partijen zeggen dit ook te willen, alleen wordt er verschillend gedacht over de invulling hiervan. Wilt u uw oordeel geven over de inhoud van deze coulance?*

In mijn brief van 8 september 2005 heb ik aangegeven dat NS mij heeft bevestigd dat zij welwillende klanten, die met een goede reden geen kaartje hebben kunnen kopen, geen boete zal geven. De conducteur geeft richting het Klant-Contact-Center aan of er naar zijn inschatting sprake is van een goede reden.

Daarnaast is het zo dat NS hun Klant-Contact-Center inzet om uiteindelijk te beoordelen of een klant al dan niet een boete krijgt opgelegd. De conducteur kan namelijk niet de hele beoordeling op de trein doen. Een voorbeeld is de regel dat men maximaal 3x per jaar een abonnement mag vergeten. De conducteur kan niet bepalen hoe vaak de klant zijn abonnement al vergeten is dat jaar. Dit wordt dus achteraf vastgesteld door het Klant-Contact-Center. De welwillende klanten kunnen meer dan 1x per jaar voor coulance in aanmerking komen.

Indien de klant door andere redenen, waar NS niets aan kan doen, geen kaartje heeft kunnen kopen (te laat op het station aankomen, etc), dan is de klant in principe de ritprijs én de boete verschuldigd. Bij melding vooraf bij de conducteur zal NS deze omstandigheden eenmaal per jaar coulant afwikkelen en geen boete in rekening brengen.

2

*Vindt u het terecht dat een reiziger die in de trein een «Uitstel van betaling» krijgt, vrijwel altijd er een boete bij krijgt (die eventueel later kwijtgescholden kan worden)? Zou het niet beter zijn om indien het een welwillende reiziger betreft geen boete (die later kwijtgescholden wordt) uit te schrijven?*

Het belangrijkste voor mij is dat welwillende klanten met een goede reden geen boete hoeven te betalen. Zoals in de Tweede Kamer afgesproken en later per brief bevestigd, is er sprake van een coulanceregeling. Als het gaat om de afhandeling van het zwartrijden en de administratieve procedures daaromtrent acht ik de wijze van boete-inning een taak van NS en deze dient derhalve ook aan te sluiten bij de bedrijfsvoering van NS.

3

*Waarom mag een reiziger maar 3 keer z'n OV-jaarkaart of NS-jaarkaart vergeten, zonder een boete te krijgen? Vindt u dit een klantvriendelijke manier om met de vaste klanten om te gaan, door te stellen dat zij nog niet eens in 1% van de dagen dat ze mogen reizen hun kaart kunnen vergeten?*

Deze aanpak is conform de huidige aanpak. In de huidige situatie kan een OV-jaarkaart of NS-jaarkaarthouder ook driemaal zijn kaart vergeten zijn, alvorens de kaarthouder het verschuldigde bedrag niet meer terug kan vorderen van NS. Er is geen aanleiding voor NS om deze regel te wijzigen met de komst van het nieuwe boetebeleid.

4

*Vindt u het terecht dat een reiziger die zich vooraf bij de conducteur meldt vanaf de tweede keer in het jaar een boete moet betalen? Hoe verhoudt zich dit tot de opmerking in uw brief dat de NS u bevestigd heeft dat*

welwillende klanten die met een goede reden geen kaartje hebben kunnen kopen en zich vooraf melden, geen boete zullen krijgen? Waarom noemt u hierbij niet dat dit slechts één maal per jaar kan?

Zie mijn antwoord op vraag 1.

5

*Vindt u het klantvriendelijk dat reizigers in een drukke trein niet meer na bijbetaling (zonder boete) in de eerste klas kunnen gaan zitten?*

Indien de klant besluit om, als gevolg van een overvolle tweede klas, in de eerste klas te gaan zitten en als hij zich bovendien van tevoren heeft gemeld bij de conducteur, gaat NS hier in principe coulant mee om. In dergelijke gevallen zal de conducteur de klant een uitstel van betaling aanbieden, die daarna in principe door het Klant-Contact-Center coulant wordt afgehandeld.

6

*Deelt u de mening dat het nieuwe boetebeleid een negatief effect zal hebben op de trefkans conducteur omdat er vaker een «uitstel van betaling» uitgeschreven zal moeten worden, wat aanzienlijk langer duurt dan een contante betaling? Kunt u aangeven wat het effect hiervan op de sociale veiligheid zal zijn?*

Eén van de doelen van het nieuwe boetebeleid is een beperking van het reizen zonder geldig plaatsbewijs. Indien er minder reizen zonder geldig vervoersbewijs plaatsvinden, scheelt dit werk voor de conducteur. De trefkans wordt dan niet negatief beïnvloedt. Overigens is de trefkans van de conducteur onderdeel van het vervoerplan en in dat kader maak ik daarover afspraken met de NS. Ik deel uw mening derhalve niet.

7

*Kunt u aangeven hoeveel de kosten zullen zijn van de extra bureaucratie die deze administratieve handelingen zullen veroorzaken (wat uiteindelijk ook door de reizigers betaald moet worden)?*

De verwachting is dat het aantal personen dat zonder geldig kaartje de trein instapt – eventueel na een gewenningsperiode – beperkter zal zijn. Hierdoor is de verwachting dat de administratie beperkt blijft.

8

*Is het waar dat de boetes die de NS uitschrijft uiteindelijk ook aan de NS betaald moeten worden? Hoeveel geld verwacht de NS hiermee op te halen en waarom gaat dit geld niet net als de verkeersboetes naar het ministerie van Justitie?*

Het opgelegde bedrag van reiskosten en boete komt in eerste instantie ten goede aan de NS. NS is ook de organisatie die de kosten draagt, van zowel controle als inning. Als niet betaald wordt, kan de vordering worden overgedragen aan Justitie. In dat geval komt het bedrag van reiskosten ten goede aan NS en het boetebedrag aan Justitie.

9

*Deelt u de mening dat het boetebeleid dient te wijzigen of duidelijker moet worden aangezien zowel werknemers (o.a. FNV) en reizigers (o.a. Rover) er ontevreden over zijn?*

Gezien de voorgaande antwoorden acht ik aanpassing van het boetebeleid nu niet nodig. De werking van het nieuwe boetebeleid wordt

nadrukkelijk door NS gecommuniceerd, gemonitord en geëvalueerd, eventuele onvolkomenheden kunnen zodoende gecorrigeerd worden.

10

*Bent u bereid het boetebeleid van de NS te corrigeren door het vriendelijker voor de klanten te maken?*

Gezien het voorgaande zie ik daartoe geen aanleiding. Het is mij bekend dat NS reeds uitvoerig bezig is de reizigers te informeren.

11

*Bent u bereid de gehele regeling voor het boetebeleid alsmede uw antwoorden op bovenstaande vragen uiterlijk 27 september te 12.00 uur aan de Kamer te doen toekomen?*

De regeling met betrekking tot het boetebeleid zal door NS worden verduidelijkt en een dezer dagen in herziene versie via de website van NS ([www.ns.nl](http://www.ns.nl)) publiek worden gemaakt.