

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

3396

Vragen van de leden **Rudmer Heerema, Visser** en **De Boer** (allen VVD) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu naar aanleiding van de beantwoording van eerdere vragen over *de adviesaanvraag dienstregeling 2017 en de diverse nieuwsberichten over de te verwachten chaos in het (openbaar) vervoer in Noord-Kennemerland vanaf april 2016* (ingezonden 23 juni 2016).

Antwoord van Staatssecretaris **Dijkma** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 1 september 2016)

Vraag 1

Bent u in gesprek met bestuurders uit de regio en NS en ProRail om de geconstateerde problemen aan te pakken?¹

Antwoord 1

Ik vind het belangrijk dat reizigers betrouwbaar en comfortabel vervoer wordt geboden. De verantwoordelijkheid voor het ontwerpen van de dienstregeling voor het hoofdrailnet en het overleg daarover met belanghebbenden als decentrale overheden, andere vervoerders en consumentenorganisaties ligt bij NS. NS is in gesprek met de regio en heeft in de dienstregeling 2017 verbeteringen aangekondigd: meer Intercity's in de spits tussen Schagen en Alkmaar, die ook zullen gaan stoppen op Castricum en Heiloo. Bovendien heeft NS op basis van waarnemingen over volle treinen per 12 juni 2016 treinen verlengd op de Kennemerlijn. Kortom, NS monitort de situatie nauwkeurig en neemt indien nodig maatregelen.

Vraag 2

Hoe rijmt u de uitlatingen van NS dat het allemaal keurig verloopt, dat er ruim voldoende zitplaatsen zijn voor alle passagiers en dat reizigers slechts minuten later op hun bestemming zijn dan voorheen met de sneltrein, terwijl passagiers zelf klagen richting NS over de drukte, agressie tussen treinreizigers onderling, over dat mensen treinen laten voorbijrijden omdat ze er niet meer bij kunnen, over zulke beroerde overstappen dat zij niet minuten, maar halve en hele uren later op hun eindbestemming zijn? Kunt u uw antwoord toelichten en daarbij ook ingaan op dit bijzondere verschil in beleving? Is het aantal klachten richting het OV-loket dan wel NS toegenomen?

¹ Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2015–2016, nr. 2535

Antwoord 2

Naar aanleiding van de vraag vanuit uw Kamer heb ik aan het OV loket gevraagd het aantal klachten over de Kennemerlijn (het traject Haarlem – Alkmaar) in de afgelopen acht kwartalen op een rijtje te zetten. Het OV loket leverde de volgende cijfers².

Aantal klachten	2014	2015	2016
Q1	4	5	28
Q2	1	2	10
Q3	0	2	
Q4	0	180	

Het hoge aantal klachten in het vierde kwartaal van 2015 en het eerste kwartaal van 2016 wordt veroorzaakt door de aankondiging en invoering van de dienstregelingswijziging³ waardoor de intercity tussen Alkmaar en Haarlem verdween. Dit gezien de lage bezetting in de daluren van circa 10%. In de spitsuren worden wel Spitsintercity's ingezet. In de ochtendspits rijdt NS vier Intercity's van Alkmaar naar Haarlem, die onderweg alleen stoppen in Beverwijk. In de avondspits rijden er vier Intercity's van Haarlem via Beverwijk naar Alkmaar. Voor de reistijden en overstappen verwijs ik naar de antwoorden 1 t/m 3 van mijn brief van 18 mei jl.⁴

NS monitort de drukte in de treinen en treft zo nodig maatregelen. Zo heeft NS begin dit jaar in samenwerking met Rover waargenomen dat de capaciteit van een beperkt aantal treinen te krap was. Per 12 juni heeft NS de betreffende treinen verlengd. Daarna heeft NS samen met de wethouder van Beverwijk de situatie op het station en in de treinen bekeken. Ze hebben gezamenlijk geconcludeerd dat NS op de Kennemerlijn in onverstoorde situaties voldoende capaciteit aanbiedt. Bij onverhoopte inzet van kortere treinen of de uitval van een trein als gevolg van een verstoring ervaren reizigers de (opvolgende) treinen als erg druk. Dit beeld wordt door NS herkend en dit is dan ook een speerpunt in het maatregelenpakket van NS om te drukke treinen tegen te gaan. Ik zie toe op de voortgang van dit maatregelenpakket⁵.

Na het verlengen van de betreffende treinen meldt NS een halvering in het aantal binnengekomen meldingen. Ook in het klachtenoverzicht van het OV-loket is het afgelopen halfjaar een dalende trend te zien. In de spitsuren kan het natuurlijk wel druk zijn en zullen in een aantal treinen sommige reizigers moeten staan, maximaal 15 minuten. Dit blijkt ook uit recente analyses die NS heeft uitgevoerd op basis van OV-chipkaart gegevens. In het jaarlijkse proces ten behoeve van het ontwerpen en vaststellen van de nieuwe dienstregeling wordt door NS bekeken hoe e.e.a. geoptimaliseerd kan worden. In reactie op de adviesaanvraag van NS hebben de consumentenorganisaties in maart 2016 een advies uitgebracht over de dienstregeling 2017⁶. In reactie op dit advies heeft NS besloten in de ochtend- en avondspits meer Intercity's te rijden tussen Schagen en Alkmaar. NS rijdt daarmee conform het advies enkele extra treinen in aansluiting op de Intercity Alkmaar – Haarlem.⁷ Bovendien zullen in de dienstregeling 2017 de Spitsintercity's ook stoppen op Castricum en Heiloo. De verwachting van NS is dat dit vanaf december 2016 zal leiden tot meer reizigers in de Spitsintercity's en minder drukte in de Sprinters in de spitsuren. Ik vind het goed dat NS hiermee tegemoet komt aan een brede wens (van consumentenorganisaties, overheden en andere regionale partijen) voor haltering van de spitsintercity's op Heiloo en

² De aantallen zijn gebaseerd op de klachten die het OV loket ontvangen heeft in de periode van 1 januari 2014 tot en met 29 juni 2016. De klachten betreffen de categorie dienstregeling en dienstuitvoering. In deze categorie vallen onder meer klachten over volle treinen, vertraging en uitval.

³ Van de 180 klachten in Q4 2015 hadden 156 betrekking op deze nieuwe dienstregeling. Van de 28 klachten in Q1 2016 hadden 17 betrekking op de wijziging van de dienstregeling.

⁴ Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2015–2016, nr. 2535

⁵ Uit de onlangs uitgevoerde review (vergaderjaar 2015–2016, 29 984, nr. 664) blijkt dat met deze maatregelen de verwachte voortgang wordt geboekt.

⁶ <http://www.locov.nl/actueel/publicaties/locov-2016-58225-advies-dienstregeling-2017.aspx>.

⁷ <http://www.locov.nl/actueel/publicaties/locov-2016-91252-besluit-dienstregeling-2017.aspx>.

Castricum zonder dat de overstap in Haarlem verslechtert. De consumentenorganisaties hebben hier positief over geadviseerd.

Vraag 3

Wat is er waar van de uitingen van NS dat de «verliesgevendheid» van de Kennemerlijn moet worden opgelost door minder materieel te laten rijden? Hoe ziet de exploitatie van de Kennemerlijn eruit? Wat is het verschil met de vroegere dienstverlening in termen van exploitatie? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 3

Voor het gehele hoofdrailnet geldt dat sommige treindiensten op sommige momenten verliesgevend zijn en op andere winstgevend. Het hoofdrailnet wordt geacht als totaal winstgevend te zijn. NS rapporteert over de prestaties. Ik beschik niet over de exploitatiecijfers van de Kennemerlijn.

NS streeft in zijn algemeenheid naar een efficiënte inzet van het beschikbare materieel. Zoals aangegeven in antwoord 2, heeft NS in de dienstregeling 2016 gekozen om de intercity tussen Alkmaar en Haarlem te laten vervallen, gezien de lage bezetting van ca. 10% in de daluren. Wat dat betreft kan er op de Kennemerlijn sprake zijn van een spanning tussen wat regionaal gewenst wordt en wat maatschappelijk en economisch verantwoord is. Verder zet NS in de spitsuren Spitsintercity's in, monitort de drukte in de treinen en treft zo nodig beheersmaatregelen, zoals het verlengen van de treinen per 12 juni jl. En zoals aangegeven in antwoord 3, zullen in de dienstregeling 2017 de Spitsintercity's ook stoppen op Castricum en Heiloo.

Vraag 4

Past de door NS toegepaste versobering binnen de afspraken van de concessie die het Rijk heeft met NS en wat zijn de prestaties op de Kennemerlijn voor wat betreft de kans op een zitplaats in de spits en past dit binnen de prestatieafspraken van de concessie in termen van tien slechts presterende lijnen?

Antwoord 4

Ja, de wijze waarop NS de dienstregeling voor de Kennemerlijn invult, past binnen de afspraken van de concessie. Verder constateer ik dat NS goed heeft geluisterd naar de omgeving en de benodigde aanpassingen heeft gedaan. Het maken van de nieuwe dienstregeling is elk jaar een puzzel. Elke wijziging van de dienstregeling kent voordelen en nadelen, partijen die erop vooruit gaan en partijen die erop achteruit gaan. De uitdaging voor NS is om aanpassingen te vinden die zo veel mogelijk voordeel bieden aan zo veel mogelijk reizigers en zo weinig mogelijk nadeel aan zo weinig mogelijk reizigers.

Via de OV- en Spoortafels en via regelmatige bilaterale gesprekken is NS goed op de hoogte van alle regionale wensen. NS houdt hiermee bij het ontwerpen van de dienstregeling zo goed mogelijk rekening. Andersom heeft NS de overheden op de hoogte gebracht van wat er wel en niet mogelijk is. NS voldoet aan de vereiste minimale bediening van stations (artikel 44) en stemt met de voorgestelde maatregelen de dienstregeling af op de reizigersvraag (artikel 43).

Ik reken NS met de prestatie-indicatoren niet af op individuele lijnen⁸. De prestaties ten aanzien van de indicator «vervoercapaciteit reizigers in de spits» lagen in 2015 boven de bodemwaarde.⁹

⁸ Er is in de vervoerconcessie wel een prestatie-indicator opgenomen om de negatieve uitschieters in beeld te brengen (genaamd «aandachtstrajecten ten aanzien van vervoercapaciteit in de spits»). De Kennemerlijn is geen aandachtstraject.

⁹ Zie jaarrapportage HRN concessie 2015, Kamerstuk 29 984, nr. 666.