

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

### 605

Vragen van de leden **Van Veldhoven** (D66), **Dik-Faber** (ChristenUnie), **De Rouwe** (CDA) en **Van Tongeren** (GroenLinks) aan de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over *het bericht dat NS stations overslaat bij vertraging* (ingezonden 18 oktober 2013).

Antwoord van staatssecretaris **Mansveld** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 27 november 2013)

#### Inleiding

Hierbij zend ik u mijn antwoorden op de vragen van de leden Van Veldhoven (D66), Dik-Faber (ChristenUnie), De Rouwe (CDA) en Van Tongeren (GroenLinks) over het bericht dat NS stations overslaat bij vertraging (ingezonden 18 oktober 2013). Mijn antwoorden zijn in belangrijke mate gebaseerd op informatie en toelichting van NS, die immers verantwoordelijk is voor de operationele uitvoering van de vervoerconcessie en de keuzes die daarbij gemaakt worden.

Ik hecht eraan om, voordat ik in ga op de concrete vragen, duidelijk te maken dat ik vind dat NS gewoon de dienstregeling moet rijden. De reizigers mogen verwachten dat dit betrouwbaar en punctueel gebeurt. En ze moeten er zeker op kunnen rekenen dat treinen stoppen op de stations die ze volgens de dienstregeling aandoen. Het overslaan van stations is voor mij in principe niet acceptabel.

Tegelijkertijd verwacht ik dat NS eventuele vertragingen zo goed mogelijk oplost, dat wil zeggen met zo weinig mogelijk hinder voor de reizigers. Als er sprake is van grote vertragingen en er dreigt olievlekwerking, dan moet NS handelen. Als dit echt noodzakelijk is, kan het overslaan van stations een uiterste bijsturingsmaatregel zijn.

#### Vraag 1

Kunt u een overzicht geven van het aantal keren dat stations zijn overgeslagen, per jaar voor de periode 2010, 2011, 2012 en het lopende jaar 2013? Kunt u per jaar aangeven welke stations vaker dan twee keer zijn overgeslagen en welke stations het vaakst werden overgeslagen? Kunt u hierbij uitsplitsen wat de reden was voor het overslaan van het station? Hoe vaak kwam dit door een calamiteit (een ongeluk), om logistieke redenen (het inlopen van vertraging) of gebeurde dit per ongeluk?

#### Antwoord 1

Ik heb NS om alle genoemde informatie gevraagd. Als bijlagen<sup>1</sup> treft u overzichten aan van de stations die NS gedurende de jaren 2010 t/m 2013 (tot en met 13 november 2013) heeft overgeslagen. In totaal wordt er gemiddeld per dag bijna 40 duizend keer op een station gehalteerd. In 2013 werd er gemiddeld per dag circa 9 maal (dus in 0,02% van de gevallen) een station overgeslagen. Dit betreft voor het overgrote deel kleine stations. In het overzicht staat per station vermeld hoe vaak het is overgeslagen. Voor stations die niet vermeld staan, is dit aantal 0. NS informeert mij verder het volgende.

NS laat mij weten dat de reden waarom NS een station overslaat, niet per geval wordt geregistreerd en kunnen ook niet achteraf per geval achterhaald worden. In het overgrote deel van de gevallen is het overslaan van een station een bijsturingsmaatregel die NS inzet als grote groepen reizigers gedupeerd dreigen te raken als gevolg van een vertraging. (Naast vertragingen kunnen er ook andere redenen zijn voor het overslaan van stations. Zoals op last van hulpdiensten, een verstoring van de infrastructuur waardoor een perron/station niet bereikbaar is of – zeer uitzonderlijk – een menselijke fout van een machinist die vergeet te stoppen.) Eén ernstig vertraagde stoptrein kan tot gevolg hebben dat grote groepen reizigers in diverse opvolgende treinen en zelfs op andere trajecten hinder ondervinden door vertraging of het missen van aansluitingen. NS stelt dat zij deze olievlekwerking zo veel mogelijk wil voorkomen.

De oorzaken van vertragingen betreffen (een combinatie van) allerlei factoren: aanrijdingen, infrastructuurstoringen, defect materieel, personeel dat niet tijdig beschikbaar is, beperkte beschikbaarheid infrastructuur in verband met werkzaamheden, weersomstandigheden, koperdiefstal, aanrijdingen op overwegen, suicides, etc.

Kleine vertragingen kunnen vaak tijdens de rit nog worden ingelopen, dan is geen bijsturing nodig. Bij een grotere vertraging is er meer kans op olievlekwerking. NS informeert mij dat er dan verschillende opties zijn. NS kan dat risico nemen en de trein vertraagd laten doorrijden. NS kan ook oordelen dat bijsturing noodzakelijk is. Er zijn meestal verschillende bijsturingsmaatregelen mogelijk, met name de trein eerder dan het geplande eindpunt laten keren en dus de rest van de rit laten uitvallen, of één of meer stations overslaan om een deel van de vertraging in te lopen. De effectiviteit van een bijsturingsmaatregel kan per traject verschillen. In geval van bijsturing maakt NS, zo bericht zij mij, steeds de afweging met welke maatregel uiteindelijk zo min mogelijk reizigers hinder ondervinden. Bij deze afweging spelen zaken mee als het tijdstip van de dag, de dag van de week, alternatieven voor de reizigers, weersomstandigheden, evenementen (in de regio), omliggende treinen (voor wat betreft de lengte van die treinen en of ze op tijd rijden of niet), werkzaamheden op de corridor en of de corridor een omleidingsroute is. Daarnaast beziet NS altijd of de maatregel nog tijdig en duidelijk te communiceren is aan het personeel en aan de reizigers. Verder meldt NS mij mee te wegen of met bijsturing niet steeds dezelfde reizigers worden getroffen. Op basis van al deze afwegingen concludeert NS soms dat het overslaan van stations het minst slechte alternatief is.

Uit de cijfers blijkt dat het overslaan van stations vooral voorkomt op enkele trajecten: tussen Nijmegen en Arnhem, tussen Bergen op Zoom en Vlissingen en tussen Utrecht en Hilversum. Dat heeft te maken met specifieke omstandigheden.

Ik licht dat toe aan de hand van het traject dat het hoogst scoort: Arnhem-Nijmegen. De corridor Roosendaal-Nijmegen-Arnhem-Zwolle is bovengemiddeld vertraginggevoelig door factoren als veel werkzaamheden aan het spoor, de lengte van de corridor, het aantal kruisingen en het bestaan van enkele enkelsporige baanvakken op deze corridor. Naar het oordeel van NS kan het overslaan van stations – wanneer noodzakelijk – op dit traject een effectief middel zijn om zo weinig mogelijk mensen te duperen. Met deze maatregel kan de trein voldoende punctueel om zijn eindpunt zijn om daar weer conform de dienstregeling te vertrekken voor de volgende rit. Daarnaast kunnen hierdoor aansluitingen op belangrijke knooppunten (zoals Zutphen,

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

Zwolle, Den Bosch) in de meeste gevallen worden gehaald, waardoor vertragingen als gevolg van gemiste aansluitingen kunnen worden gereduceerd.

Tot zover de informatie die ik van NS ontvang. Ik vind het belangrijk dat NS steeds de keuze maakt die uiteindelijk het minst slecht is voor de reizigers. Verder heb ik NS erop aangesproken dat zij, als het bedrijf bij wijze van bijsturing een station overslaat, de reizigers daarover vooraf op stations en in treinen perfect moet informeren. Daarnaast moet NS achteraf transparant zijn. Ik heb daarom met NS de afspraak gemaakt dat het bedrijf mij jaarlijks een overzicht met cijfers levert zoals NS dat nu voor de jaren 2010 t/m 2013 heeft opgesteld en daarbij een toelichting geeft op de trajecten waar de maatregel het meest wordt getroffen.

#### Vraag 2

Herinnert u zich de antwoorden van uw voorganger op de eerdere vragen<sup>2</sup> over het overslaan van stations waarin zij stelt dat bij NS buiten het traject Arnhem-Nijmegen verder geen gevallen bekend zijn waar regelmatig stations worden overgeslagen? Hoe verhouden deze antwoorden zich tot het recente bericht dat ook vele andere stations regelmatig worden overgeslagen?<sup>3</sup>

#### Antwoord 2

Ja, ik herinner me de eerdere antwoorden over dit onderwerp.

Zoals in mijn antwoord op vraag 1 geschetst vindt de bijsturingsmaatregel op het traject Arnhem-Nijmegen nog steeds af en toe plaats (minder dan 0,9% van de geplande stops). Ook op andere plaatsen komt deze maatregel zo nu en dan voor, echter nog veel minder (maximaal 0,1% van de geplande stops).

#### Vraag 3

Klopt het dat stations worden overgeslagen zonder dat reizigers vooraf worden geïnformeerd, waardoor ze niet kunnen uitstappen bij een eerder station en wachten op de volgende trein, maar worden gedwongen hun bestemming voorbij te reizen en weer terug te reizen met als gevolg een grotere vertraging? Klopt het dat reizigers hierdoor extra reiskosten moeten maken, bijvoorbeeld daar waar zij te maken krijgen met OV-chipkaartpoortjes in twee richtingen? Deelt u de mening dat deze situaties zeer ongewenst zijn en heeft u de NS hierop al aangesproken?

#### Antwoord 3

Het klopt niet dat stations worden overgeslagen zonder dat reizigers vooraf worden geïnformeerd. Bij het besluit een station over te slaan, toetst NS onder meer aan het criterium van communiceerbaarheid. NS kijkt altijd of de maatregel tijdig en duidelijk te communiceren is aan de betrokken reizigers op stations (stations die daarvoor worden aangedaan én stations die worden overgeslagen) en in de trein. Alle beschikbare communicatiemiddelen worden aangepast: de website [www.NS.nl](http://www.NS.nl), de beeldschermen in Intercity's, de reisinformatieschermen op de stations en via de omroep in de treinen en op de stations (zowel de stations van waar de betreffende treinen vertrekken als de stations die ze zullen overslaan). Daarnaast moeten de machinist en conducteur tijdig op de hoogte zijn van de maatregel. Als blijkt dat de maatregel niet meer goed te communiceren is, zal het besluit niet worden genomen.

Incidenteel kan het voorkomen dat reizigers gedwongen worden hun bestemming voorbij te reizen en weer terug te reizen. Als dit tot extra kosten leidt, bijvoorbeeld daar waar zij te maken krijgen met OV-chipkaartpoortjes in twee richtingen, dan zal NS de extra kosten van reizigers die hiermee te maken krijgen, vergoeden. Het zou inderdaad ongewenst zijn dat reizigers die al ongemak ondervinden ook nog eens extra zouden moeten betalen. Maar dit is dus niet het geval.

<sup>2</sup> Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2010–2012, nr. 295

<sup>3</sup> Nos.nl, 11 oktober 2013

#### Vraag 4

Krijgen visueel of fysiek beperkten op het station of in de trein altijd extra informatie en, waar nodig, extra hulp van de conducteur wanneer een trein een station overslaat? Als dat nog niet het geval is, wanneer wordt dat geregeld?

#### Antwoord 4

Als bekend is dat een klant met een functiebeperking een (specifieke) reis maakt, zorgt NS ervoor dat deze klant ook bij een verstoring geholpen wordt. Een reiziger die zelfstandig reist (zonder assistentieverlening) is aangewezen op de reisinformatie die beschikbaar is voor alle klanten.

Op het moment dat NS als bijsturingsmaatregel een station voorbij rijdt en constateert dat dit de reis van een klant met een functiebeperking «raakt», wordt dit gemeld aan de conducteur (als de betreffende klant met functiebeperking al in de trein zit) of stationsmedewerker (als de betreffende reiziger met functiebeperking nog door een medewerker in de trein geholpen moet worden). In overleg met de reiziger wordt dan een passende oplossing gekozen. Dit kan per trein of taxi zijn. Doel is om de reis zo spoedig mogelijk te hervatten met een acceptabel comfortverlies.

Het komt overigens zeer zelden voor dat er als gevolg van het voorbijrijden van stations aanpassing van assistentieverlening nodig is aangezien de bijsturingsmaatregel volgens NS over het algemeen getroffen wordt op kleinere stations waar NS vaak geen assistentie aanbiedt en dus ook geen reizigers in- en uitstappen die assistentie nodig hebben.

#### Vraag 5

Is het willekeurig of zijn er normen bij de NS om tot een besluit tot doorrijden te komen, en zo ja, welke?

#### Antwoord 5

Een besluit om een station over te slaan neemt NS niet op basis van willekeur, maar van een afweging tussen verschillende bijsturingsmaatregelen (zie mijn antwoord op vraag 1). Dit betreft een operationele maatregel die de uitvoerder van de concessie zelf neemt. Hier zijn geen normen voor vanuit mijn ministerie.

#### Vraag 6

Kunt u aangeven voor welke stations er een standaard bijsturingsscenario van ProRail en NS is om deze bij verstoringen over te slaan?

#### Antwoord 6

Het overslaan van stations is een bijsturingsmaatregel die in principe overal kan worden toegepast waar het in de gegeven situatie de minst slechte oplossing is (zie mijn antwoord op vraag 1). Er is één traject waar deze maatregel in het bijsturingsbeleid van NS is opgenomen. Dit betreft de Intercity van Roosendaal richting Vlissingen. Deze stopt bij een vertraging van meer dan 18 minuten in ieder geval op Bergen op Zoom, Goes en Middelburg, waarmee de mogelijkheid bestaat dat één of meer van de kleine tussengelegen stations worden overgeslagen. Op deze manier is er precies voldoende tijd om na keren in Vlissingen weer op tijd aan te komen in Roosendaal.

#### Vraag 7

Deelt u de mening dat, als er sprake is van een standaard scenario voor bijsturing om een station over te slaan en dit regelmatig gebeurt, er in feite sprake is van een overbelastingssituatie waarbij er wettelijk de plicht geldt een overbelastverklaring af te geven? Waarom is voor deze situaties nog geen overbelastverklaring afgegeven?

#### Antwoord 7

Deze mening deel ik niet.

Als ProRail concludeert dat de (toekomstige) capaciteitsaanvragen van alle vervoerders niet op een baanvak passen, moet zij als infrabeheerder dat baanvak overbelast verklaren. Dat is hier niet aan de orde. Alle aangevraagde capaciteit past op de bestaande infrastructuur.

Bij een vertraging kunnen er capaciteitsprobleem ontstaan, die in de dagelijkse operatie moeten worden opgelost. Welke bijsturingsmaatregel een vervoerder bij een vertraging treft om zijn dienstregeling zo goed mogelijk waar te kunnen maken, is de keuze van de betreffende vervoerder. Het is geen grond voor een overbelastverklaring.

#### Vraag 8

Bij hoeveel keer overslaan van een station is voor u en/of voor ProRail wel een dusdanige grens bereikt dat er een overbelastverklaring moet worden afgegeven? Deelt u de mening dat dit voor Arnhem-Nijmegen zeker het geval is aangezien het overslaan van stations nu al een paar jaar regelmatig voor komt op deze lijn?

#### Antwoord 8

Een overbelastverklaring is aan de orde als de aangevraagde capaciteit niet past op de bestaande infrastructuur. Dat is hier niet direct het geval. (Zie mijn antwoord op vraag 7.)

#### Vraag 9

In hoeverre weegt dispunctualiteit door het overslaan van stations op tegen de gewonnen punctualiteit door het inlopen van vertraging? Is het inderdaad zo dat alleen naar dit middel wordt gegrepen als de vertraging al zo aanzienlijk is dat op geen enkele wijze de punctualiteit gehaald wordt? Kunt u dus garanderen dat geen enkele trein die een station oversloeg, is geregi-streerd als op tijd?

#### Antwoord 9

NS kiest de bijsturingsmaatregel voor het overslaan van stations bij een vertraging van 10 minuten of meer (zie mijn antwoord op vraag 1). De bewuste trein is dan al dispunctueel en zal volgens NS door het overslaan in principe ook niet meer punctueel worden. Het doel van de maatregel is de vertraging van de betreffende trein te beperken, zodat niet andere treinen dispunctieel worden. Zoals eerder gesteld zoekt NS altijd naar de maatregel met voor de reizigers het minst negatieve effect en de minste hinder.

#### Vraag 10

Klopt het dat het voorbijrijden van kleine stations niet terug te vinden is in de treinpunctualiteit en de reizigerspunctualiteit omdat deze alleen wordt gemeten op een beperkt aantal vervoersknopen? Deelt u de mening dat deze indicatoren daarmee in feite een prikkel voor NS zijn om stations over te slaan om beter te scoren op punctualiteit?

#### Antwoord 10

Ja dat klopt. De punctualiteit wordt gemeten door van alle treindiensten die één van de 35 meetpuntstations passeren, de werkelijke aankomsttijd te vergelijken met de geplande aankomsttijd. Ik deel niet de mening dat de indicatoren treinpunctualiteit en de reizigerspunctualiteit een prikkel voor NS zouden zijn om stations over te slaan om beter te scoren op punctualiteit. Zie mijn antwoord op vraag 9. Naast de feitelijke punctualiteit van treinen en reizigers is er overigens ook een indicator klantoordeel op tijd rijden. Deze wordt gemeten op alle trajecten; meetpunten spelen hierbij geen rol. Overgeslagen stations vallen hier dus niet buiten: reizigers die daar last van hebben gehad, zullen dit zeker meewegen in hun oordeel.

#### Vraag 11

Bent u bereid in de nieuwe concessie voor het vervoer over het Hoofdrailnet een outputindicator op te nemen waarbij het overslaan van stations tot het uiterste minimum wordt beperkt en geen standaard bijsturingsmaatregel meer is?

#### Antwoord 11

Als het overslaan van stations een bijsturingsmaatregel is die volgens NS in uitzonderlijke situaties wordt toegepast en per saldo de minste reizigershinder oplevert, wil ik dat niet verbieden. Als ik dat zou verbieden zou ik NS mogelijk dwingen een andere bijsturingsmaatregel toe te passen die tot meer

reizigershinder leidt. Dat is niet in het belang van de (veel) grotere groep reizigers.

Vraag 12

Welke maatregelen gaat u voorts nemen om te voorkomen dat in de toekomst nog stations worden overgeslagen?

Antwoord 12

Ik ga geen maatregelen nemen om te voorkomen dat er nog stations worden overgeslagen. Zie mijn argumentatie in het antwoord op vraag 11.

De sector werkt er hard aan om in de komende jaren vertragingen zo veel mogelijk te voorkomen. In het kader van de Lange Termijn SpoorAgenda wordt daarvoor een verbeterplan gemaakt.