

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

1131

Vragen van het lid **Van Helvert** (CDA) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over *de uitval van spitsstreinen* (ingezonden 5 januari 2017).

Antwoord van Staatssecretaris **Dijksma** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 6 februari 2017).

Vraag 1

Kent u de berichten «Spitstoevoegers vallen vaak uit» en «Extra spitsstreinen zijn flink onbetrouwbaar» van respectievelijk *Treinreiziger.nl* en het Algemeen Dagblad?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Hoe beoordeelt u het feit dat de extra spitsstreinen notoir onbetrouwbaar zijn en dat zelfs één op de vijf toegevoegde treinen in 2016 niet, of met een vertraging van meer dan drie minuten reed?

Antwoord 2

Op vijf verschillende drukke trajecten heeft NS het afgelopen jaar extra treinen ingezet in de spits. Deze extra spitsstreinen hebben in de concessie geen andere status dan enige andere trein. Elke trein die vertraging heeft of uitvalt, levert reizigers hinder op. Dat is altijd vervelend, of het nu gaat om toegevoegde spitsstreinen of andere treinen. Deze uitval telt mee in de prestatie-indicator Reizigerspunctualiteit. Wel geeft NS aan dat extra spitsstreinen in de statistieken vaker vertraging hebben en uitvallen. Dat komt doordat spitsstreinen uitsluitend op de drukste momenten van de dag en op de drukste trajecten van het hoofdrailnet rijden. Daarbij is de kans op het ontstaan van vertraging en uitval hoger. Extra spitsstreinen vallen daarnaast vaker uit doordat het schrappen van spitsstreinen een vooraf uitgewerkte maatregel in de bijsturing is op het moment dat er grote verstoringen op het spoor zijn.

¹ *Treinreiziger.nl*, 3 januari 2017, http://www.treinreiziger.nl/actueel/binnenland/spitstoevoegers_vallen_vaak_uit_rovers_ontevreden-147860; AD.nl, 4 januari 2017, <http://www.ad.nl/dossier-nieuws/extra-spitsstreinen-zijn-flink-onbetrouwbaar-a17ca4eb/>

Op dat moment doen ProRail en de betrokken vervoerders hun best om de hinder voor de reizigers zo beperkt mogelijk te houden. Helaas is het schrappen van treinen daarvoor soms de beste optie. Dit geldt vaker voor toegevoegde spitsreinen dan voor reguliere treinen. Door bij ontregelingen op het spoor extra spitsreinen te schrappen kan het reguliere basisaanbod in stand blijven en wordt ruimte in de dienstregeling gecreëerd. Deze afweging is aan ProRail en NS. Zij zullen niet lichtvaardig besluiten om treinen te schrappen, enerzijds omdat dit vervelend is voor de reizigers (hun klanten), anderzijds omdat dit negatieve invloed heeft op de prestatie-indicator reizigerspunctualiteit, waarop ik hen zo nodig kan afrekenen.

Vraag 3

Kunt u de conclusies onderschrijven dat ongeveer zes procent van de extra spitsreinen in het geheel niet reed en dat van de treinen die wel gaan veertien procent meer dan drie minuten opgehouden heeft? Zo ja, op welke wijze zouden dergelijke tekortkomingen opgeheven kunnen worden?

Antwoord 3

NS moet elk jaar een verantwoording indienen over de op het gehele hoofdrailnet geleverde prestaties. Ik wacht deze formele verantwoording met definitieve cijfers af voordat ik mij een oordeel vorm over de prestaties op het hoofdrailnet. NS hoeft niet specifiek te vermelden wat de prestaties waren van de extra toegevoegde spitsreinen. Desgevraagd meldt NS mij dat in 2016 6,5% procent van de extra spitsreinen is uitgevallen. Dit is hoger dan het landelijk uitvalpercentage voor alle treinen van 1,8%. Dit is echter een direct gevolg van de hiervoor genoemde keuzes in de bijsturing. Overigens ligt de zogenoemde aankomstpunctualiteit (aankomst met minder dan drie minuten vertraging) van deze extra spitsreinen in 2016 met een score van 89,4% net boven het landelijk gemiddelde van 88,9%.

Vraag 4

Is de conclusie van Reizigersorganisatie Rover juist dat een uitval van twee treinen per uur gedurende twee spitsuren in de drukste richting zo'n 1.000 reizigers dupeert? Hoeveel reizigers zouden daardoor in geheel 2016 gedupeerd zijn?

Antwoord 4

Spitsreinen worden ingezet op intensief bereden trajecten; vaak volgt er binnen een kwartier een volgende trein waardoor de hinder beperkt blijft. Daarnaast biedt NS via diverse kanalen actuele reisinformatie waardoor de reizigers in de meeste gevallen vroegtijdig zijn geïnformeerd over een uitgevallen spitsrein en een alternatieve reis kunnen plannen. Bij een vertraging van meer dan 30 minuten kunnen reizigers via de Geld terug bij vertraging regeling een deel van de kosten vergoed krijgen. NS laat mij weten de ruwe schatting over het aantal reizigers dat hinder ondervindt voor rekening van Rover te willen laten. Op basis van in- en uitcheck gegevens heeft NS een schatting gemaakt van de reizigers die een spitsrein hebben moeten missen. Dit zou liggen op gemiddeld circa 100 reizigers per spitsrein in de spitsrichting. In totaal gaat het daarbij om ongeveer 0,02% van de reizigers. NS laat wel weten dat er grote verschillen bestaan in reizigersaantallen op trajecten en in specifieke spitsreinen. Een klein deel van de reizigers checkt niet in- of uit, deze groep reizigers is niet verwerkt in de cijfers.

Vraag 5

Kunt u aangeven of de verschillende concessiehouders ook verschillend presteren? Zo ja, welk beeld komt daaruit naar voren?

Antwoord 5

Ik ben uitsluitend concessieverlener voor NS als de vervoerder op het hoofdrailnet en voor infrastructuurbeheerder ProRail. ProRail heeft daarbij de verantwoordelijkheid voor de punctualiteit van de treinen op het hele netwerk. Ik ben geen concessieverlener voor regionale treindiensten en heb geen formele relatie met of informatie van de regionale concessiehouders. Op de website van ProRail is openbare informatie te vinden over de prestaties van alle vervoerders op het spoor, waaronder punctualiteit en uitval per treindienst:

<http://prestaties.prorail.nl/>. Hieruit blijkt dat de punctualiteit op de decentrale lijnen vaak hoger ligt. Hierbij moet echter in ogenschouw worden genomen dat de intensiteit en/of complexiteit van de dienstverlening op deze lijnen minder is dan op het hoofdrailnet.

Vraag 6

Vindt u de conclusie van de NS juist dat de cijfers over de «extra» spitsstreinen niets zeggen over de reguliere treinen die in de spits meestal wél gewoon rijden? Moet in dat verband de «extra» spitsstrein als een basisvoorziening waar de reiziger op mag rekenen gezien worden of is het eerder een geste van de NS om de reizigers tegemoet te komen?

Antwoord 6

De reizigers mogen rekenen op alle treinen die in de dienstregeling vermeld staan. Ook in dit opzicht zijn extra spitsstreinen niet anders dan de overige treinen. De term geste is dus niet van toepassing. Ik beoordeel NS op de prestaties op het hele netwerk. Dit op basis van de prestatie-afspraken die ik met NS heb gemaakt in de vervoerconcessie en het jaarlijkse vervoerplan. Voor een nadere toelichting verwijs ik uw Kamer naar mijn brief bij het vervoerplan 2017 en het beheerplan 2017 (vergaderjaar 2016–17, Kamerstuk 29 984, nr. 697).

Vraag 7

Kunt u aangeven waarom ProRail een trein als vertraagd telt als een trein drie minuten of meer te laat is en daarmee de stiptheid anders berekent dan de NS, waar men de reizigerspunctualiteit berekent bij vijf minuten vertraging? Is het mogelijk dergelijke verschillen op te heffen?

Antwoord 7

Vanaf 2017 beoordeel ik NS en ProRail op dezelfde prestatie-indicator voor punctualiteit op het hoofdrailnet, namelijk de reizigerspunctualiteit. Voor deze indicator hanteer ik dan voor beide een grens van vijf en van vijftien minuten waarmee de verschillen zijn opgeheven. Voor een grens van vijf minuten is een aantal jaren geleden gekozen omdat dit de grens is die in de meeste landen wordt gebruikt; zodoende wordt een internationale vergelijking mogelijk. Voor alle duidelijkheid: bij het verhogen van de grens, is natuurlijk ook de te halen score verhoogd. De grens van vijftien minuten is in de nieuwe concessie opgenomen om inzicht te geven in de grote vertragingen die veel hinder veroorzaken. Overigens is het van belang onderscheid te maken tussen treinpunctualiteit en reizigerspunctualiteit. Treinpunctualiteit betreft de aankomstpunctualiteit van treinen. ProRail meet de punctualiteit van alle treinen van alle vervoerders en wordt hier ook op beoordeeld. Bij deze beoordeling wordt de norm van 3 minuten gehanteerd. Reizigerspunctualiteit combineert de aankomstpunctualiteit van treinen met de uitval van treinen en met geslaagde aansluitingen en weegt deze combinatie met het aantal reizigers in een trein. Zodoende sluit reizigerspunctualiteit beter aan bij de beleving van de reizigers dan treinpunctualiteit. NS moet mij naast de prestatie-indicatoren voor reizigerspunctualiteit ook jaarlijks informeren over de prestaties op het gebied van aankomstpunctualiteit, uitval en geslaagde aansluitingen. Dit zijn geen indicatoren waar ik NS op afreken, maar kan ik uiteraard wel het gesprek over aangaan. NS meldde op 3 januari in de media dat uit voorlopige cijfers blijkt dat de reizigerspunctualiteit in 2016 iets hoger was dan in 2015: <http://nieuws.ns.nl/punctualiteit-ins-in-2016-licht-gestegen/>.

Vraag 8

Deelt u de mening dat doordat de NS elk jaar op een ander onderwerp onderpresteert het «three strikes out»-principe nooit toegepast kan worden? En deelt u de opvatting dat de NS bewust op onderpresteren per jaar stuurt, zodat u er nooit een consequentie op kan laten volgen?

Antwoord 8

Mijn beeld is zeker niet dat NS elk jaar op een ander onderwerp onderpresteert en al helemaal niet dat NS daar bewust op stuurt om zodoende mijn handhaving en sancties te ontduiken. Ik beoordeel NS binnenkort op de

prestaties in het kader van de vervoerconcessie en zal zoals elk jaar over de beoordeling van de prestaties aan uw Kamer rapporteren.