

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

### 3204

Vragen van het lid **Bouchallikh** (GroenLinks) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over *de beperkte beschikbaarheid van het openbaar vervoer tussen Meppel en Groningen en de beperkingen door een personeelstekort bij NS* (ingezonden 20 mei 2022).

Antwoord van Staatssecretaris **Heijnen** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 20 juni 2022).

#### Vraag 1

Bent u bekend met het berichten «Openbaar vervoer tussen Meppel en Groningen ligt de hele avond plat: «Misschien dat er toevallig een bus langsrijdt»»<sup>1</sup> en «NS schrapt enkele treinen door tekort aan conducteurs»?<sup>2</sup>

#### Antwoord 1

Ja, ik ben met beide artikelen bekend.

#### Vraag 2

Wat is de oorzaak van het gebrekkige vervangend busvervoer? Klopt het dat de NS vooraf te weinig vervangend busvervoer heeft geregeld en er hierdoor te weinig bussen meer beschikbaar waren?<sup>3</sup>

#### Antwoord 2

Als er gedurende werkzaamheden aan het spoor geen treinen kunnen rijden, bestelt NS bij haar toeleveranciers trein vervangend busvervoer. NS heeft mij laten weten – conform de gebruikelijke procedure en circa 40 weken voor aanvang van de werkzaamheden – een aanvraag te hebben ingediend bij de betreffende toeleverancier<sup>4</sup> voor een voor de verwachte vervoersvraag toereikend aantal bussen. De toeleverancier heeft deze aanvraag toegezegd,

<sup>1</sup> Website de Stentor, 12 mei 2022 (<https://www.destentor.nl/zwolle/openbaar-vervoer-tussen-meppel-en-groningen-ligt-de-hele-avond-plat-misschien-dat-er-toevallig-een-bus-langsrijdt~a5da564a/>).

<sup>2</sup> NOS.nl, 12 mei 2022 (NS schrapt enkele treinen door tekort aan conducteurs | NOS).

<sup>3</sup> Website Dagblad van het Noorden, 17 mei 2022 (<https://dvh.nl/groningen/Te-weinig-treinvervangend-vervoer-tussen-Groningen-en-Zwolle.-NS-vist-achter-het-net-bij-touringcarbedrijven.-Er-zijn-geen-bussen-meer-te-krijgen.-Ze-waren-gewoon-te-laat-met-inhuren-27701827.html>).

<sup>4</sup> Deze toeleverancier (hoofdaannemer) werkt samen met verschillende touringcarbedrijven (onderaannemers) die voor haar rijden.

maar bleek op het laatste moment als gevolg van de personeelskrapte en ziekteverzuim niet in staat om de gevraagde capaciteit volledig te leveren. De leveringsgraad van bussen bedroeg circa 75%.

#### Vraag 3

Wanneer was het voor NS duidelijk dat er een tekort aan vervangende bussen zou optreden? Wat is er toen gedaan om de overlast voor reizigers tot het minimum te beperken?

#### Antwoord 3

NS geeft aan op 4 mei door de betreffende toeleverancier op de hoogte te zijn gesteld dat er niet voldaan kon worden aan de gevraagde inzet door een tekort aan gekwalificeerde chauffeurs – met name in de vroege ochtend en late avonddiensten. NS geeft aan vervolgens op alle betreffende stations te hebben onderzocht hoe de overlast voor de reiziger tot een minimum beperkt kon worden. Nadat duidelijk werd dat reizigers mogelijk langer dan verwacht moesten wachten, heeft NS de al georganiseerde facilitaire middelen (toiletten, wachtbankjes en tenten) naar mogelijkheid uitgebreid. Op de stations Assen, Meppel en Groningen zijn er extra toiletten geplaatst bij de bushalte en oplaadpunten gecreëerd voor mobiele apparatuur. Daarnaast heeft NS op verschillende momenten consumpties uitgedeeld aan wachtende reizigers.

Toen het tekort bleek is NS daarnaast met Arriva in contact getreden over het waar mogelijk inzetten van langere treinen tussen Leeuwarden en Groningen om meer vervoerscapaciteit te kunnen bieden aan reizigers via Leeuwarden. Arriva heeft zowel de snel- als stoptreinen kunnen versterken. NS heeft dit gedaan voor de Sprinter Leeuwarden – Zwolle en waar mogelijk ook voor de Intercity op dit traject.

#### Vraag 4

Deelt u de mening dat het feit dat NS – bij geplande werkzaamheden – aangaf dat er een tekort aan vervangende bussen was en dat reizigers hun reis beter konden uitstellen onacceptabel is? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 4

Op donderdagavond 12 mei is er, vanaf 19.30 uur, voor die avond een negatief reisadvies geweest voor reizen van en naar Meppel-Hoogeveen en Beilen doordat meerdere stopdienstbussen uitvielen en er slechts een zeer beperkt aantal snelbussen waren. NS geeft aan dat dit gedurende de 16-daagse buitendienststelling de enige keer is geweest dat er een negatief reisadvies gold.

Ik vind de oproep aan de reiziger om zijn of haar reis uit te stellen, of zelf zorg te dragen voor alternatief vervoer, onwenselijk. Het geheel voorkomen van hinder en extra reistijd bij werkzaamheden is niet mogelijk, maar de reiziger moet er wel op kunnen vertrouwen zijn of haar plek van bestemming te bereiken. Gegeven het gebrek aan bussen die avond, begrijp ik evenwel de oproep van NS, om bij de reiziger geen verwachtingen te wekken die niet konden worden waargemaakt.

#### Vraag 5

Welke stappen gaat NS in de toekomst zetten om ervoor te zorgen dat er voldoende vervangende bussen rijden om reizigers op een betrouwbare manier naar hun bestemming te brengen? Hoe gaat u hier als concessieverlener op toezien?

#### Antwoord 5

Er is NS veel aan gelegen zorg te dragen voor een betrouwbare dienstverlening, ook tijdens werkzaamheden. Desalniettemin blijft NS afhankelijk van externe leveranciers voor de inzet van bussen. NS laat weten de afspraken met haar leveranciers waar mogelijk te herzien om herhaling te voorkomen. Concreet betekent dat de toeleveranciers eerder dan nu het geval is 100% van de benodigde diensten moeten hebben vastgelegd. NS kijkt ook of het mogelijk is om bussen (en buschauffeurs) uit het buitenland in te zetten, die voldoen aan de kwaliteitseisen van Nederland. Maar ook hier geldt dat er krapte is in de markt. Ik heb NS gevraagd mij te informeren over de

maatregelen die zij treft, en blijf NS aanspreken op haar zorgplicht ten aanzien van vervangend vervoer.

#### Vraag 6

Worden de reizigers die een ticket voor een treinreis op dit traject hebben gekocht gecompenseerd? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 6

Alle reizigers kunnen compensatie aanvragen in overeenstemming met de bestaande voorwaarden voor compensatie. Deze compensatieregeling wordt door NS actief gecommuniceerd op haar website<sup>5</sup>, app en is bekend bij het personeel van NS. NS heeft, aanvullend op de bestaande compensatieregeling, besloten om eenmalig ook de hogere reiskosten die reizigers zouden kunnen maken via de alternatieve route (via Leeuwarden) te compenseren.

#### Vraag 7

Klopt het dat NS in eerste instantie adviseerde om niet om te reizen via het traject Zwolle-Leeuwarden en Leeuwarden-Groningen, dat onder de verantwoordelijkheid van Arriva valt? Zo ja, waarom werd deze omreisroute niet geadviseerd? Klopt het dat deze omreisroute later wel geadviseerd werd? Krijgen reizigers de extra kosten voor dit (Arriva)traject vergoed?

#### Antwoord 7

NS geeft aan na het constateren van een tekort aan bussen, in overleg met Arriva, besloten te hebben om een alternatieve reisroute (via Leeuwarden) te communiceren. NS en Arriva hebben afgesproken om omreizen via Assen te adviseren in de spits en via Leeuwarden buiten de spits. Arriva heeft waar mogelijk langere treinen ingezet op de route Groningen-Leeuwarden, NS heeft dit gedaan op de route Zwolle-Leeuwarden. Deze alternatieve routes zijn in genoemde tijdsblokken gecommuniceerd aan de reiziger via de NS-app, stationsborden en de NS-website.

#### Vraag 8

Deelt u de mening dat het voor reizigers niet relevant zou moeten zijn wie de vervoerder is en dat het daarom bij storingen en werkzaamheden altijd zo zou moeten zijn dat reizigers, zonder dat zij daar extra kosten voor hoeven te maken, de snelste omreisroute wordt geadviseerd? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 8

Het is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van vervoerders zelf om bij werkzaamheden en verstoringen, voor zover redelijkerwijs mogelijk, zorg te dragen voor vervangend (bus)vervoer. Daarnaast is het bieden of adviseren van een omreisroute niet altijd mogelijk, zo moet er ook voldoende capaciteit beschikbaar voor zijn deze extra reizigers, en is instemming van andere vervoerders noodzakelijk. Wanneer NS bij werkzaamheden adviseert gebruik te maken van een andere vervoerder – omdat het geboden vervangende vervoer niet toereikend is – vind ik het gepast zij deze kosten ook vergoed. In dit geval doet NS dat ook.

#### Vraag 9

Wat zijn precies de afwegingen bij het bepalen van de geadviseerde omreisroute?

#### Antwoord 9

NS neemt in de voorbereiding van geplande werkzaamheden, en het daarbij bepalen van mogelijke omreisroutes verschillende factoren in ogenschouw waaronder veiligheid, comfort, maakbaarheid, de beschikbaarheid van bussen en de vervoerscapaciteit op de omreisroute. Ook is de reactie en instemming van andere vervoerders essentieel. NS geeft aan dat regionale vervoerders in het verleden hebben aangegeven nauwelijks in staat te zijn om de extra reizigersvraag op te vangen die ontstaat als gevolg van een omreisadvies. Regionale vervoerders moeten in deze gevallen niet alleen hun eigen

<sup>5</sup> [https://www.ns.nl/binaries/\\_ht\\_1634559682563/content/assets/ns-nl/voorwaarden/voorwaarden-geld-terug-bij-vertraging.pdf](https://www.ns.nl/binaries/_ht_1634559682563/content/assets/ns-nl/voorwaarden/voorwaarden-geld-terug-bij-vertraging.pdf).

reizigers (zonder verdringing) kunnen vervoeren, maar ook over genoeg capaciteit beschikken om de (vaak forse aantallen) omreizende reizigers verantwoord te kunnen vervoeren. Vaak is dit, gelet op verschillen in de vervoerstromen op de verschillende trajecten, niet mogelijk. In incidentele gevallen, waarbij NS aan ziet komen dat de beste oplossing voor de reiziger is om (deels) met een andere vervoerder te reizen, wordt in de ontwerpfase van het alternatief vervoer contact opgenomen met de betreffende regionale vervoerder om te onderzoeken of en hoe een alternatieve routing gemaakt kan worden en of de vervoerscapaciteit op de alternatieve route kan worden vergroot.

Vraag 10

Stemmen NS en regionale vervoerders met elkaar af wanneer door geplande werkzaamheden of door een verstoring reizigers via een andere route moeten reizen, zodat ook op de omreisroutes op korte termijn voldoende materieel wordt ingezet? Zo ja, op welke wijze gebeurt dit?

Antwoord 10

De geplande werkzaamheden worden door ProRail aangekondigd en overlegd met alle gebruikers van het spoor. In incidentele gevallen, waarbij NS aan ziet komen dat de beste oplossing voor de reiziger is om (deels) met een andere vervoerder te reizen, wordt in de ontwerpfase van het alternatief vervoercontact opgenomen met de betreffende regionale vervoerder om te onderzoeken of en hoe een alternatieve routing gemaakt kan worden en of de vervoerscapaciteit kan worden vergroot.

Vraag 11

Klopt het dat er de komende tijd vanwege personeelstekort bij NS minder en kortere treinen rijden? Wat is hier de precieze oorzaak van? Sinds wanneer weet NS dat er de komende periode te weinig personeel beschikbaar is en hoe heeft NS hierop geanticipeerd?

Antwoord 11

Dat klopt. NS ziet zich als gevolg van personeelskrapte genoodzaakt per 13 juni jl. de tienminutendienstregeling op de lijn tussen Arnhem, Schiphol en Rotterdam (de zogenaamde tienminutentrein) tijdelijk terug te brengen naar een kwartierdienstregeling. Ook hebben er in het weekend van 11 juni jl. (ad hoc) verschillende afschalingen plaatsgevonden. Zo reden er minder Intercity's op de trajecten Rotterdam-Utrecht, Alkmaar-Maastricht en Schiphol-Nijmegen, en minder sprinters tussen Driebergen-Zeist en Uitgeest en op het traject Utrecht-Almere. NS laat weten dat verdere (tijdelijke) afschaling van de dienstregeling met een aantal (spits)treinen de komende weken onvermijdelijk is. NS zal de reiziger hierover zo vroeg en accuraat mogelijk informeren.

Waar mogelijk en verantwoord kort NS ook treinen in, zodat er één in plaats van twee hoofdconducteurs per trein nodig zijn. Hiermee wil NS afschaling zo veel mogelijk beperken. Over de beheersmaatregelen die NS treft voor dit personeelsprobleem heb ik uw Kamer op 13 mei jl. geïnformeerd<sup>6</sup>.

Vraag 12

Op welke trajecten zal NS minder treinen inzetten?

Antwoord 12

Vanaf 13 juni jl. heeft NS de tienminutendienstregeling op de lijn tussen Arnhem, Schiphol en Rotterdam (de zogenaamde tienminutentrein) tijdelijk teruggebracht naar een kwartierdienstregeling. Ook hebben er in het weekend van 11 juni jl. (ad hoc) verschillende afschalingen plaatsgevonden. NS laat weten dat verdere (tijdelijke) afschaling van de dienstregeling met een aantal (spits)treinen de komende weken onvermijdelijk is. NS zal de reiziger hierover zo vroeg en accuraat mogelijk informeren.

Vraag 13

Op welke trajecten zal NS kortere treinen inzetten?

<sup>6</sup> Kamerstuk 29 984, nr. 981.

#### Antwoord 13

NS laat weten dat het inkorten van treinen een landelijke maatregel is. NS kijkt waar er op enig moment (verantwoorde) inzet van kortere treinen mogelijk is, en waarmee personeelsdiensten kunnen worden bespaard. NS zoekt ten opzichte van voorgaande materieelinzetsplannen dus voortdurend naar mogelijkheden om zo veel als mogelijk treinen te rijden met minder hoofdconducteurs. Dit is maatwerk waarbij de capaciteit van de trein, ofwel de lengte, altijd op gespannen voet staat met de reizigersvraag. NS laat weten dat door het karakter van deze maatregel het niet mogelijk is dit op te hangen aan specifieke trajecten, en dat dit ook op verschillende momenten en tussen dagen kan variëren. Als concessieverlener reken ik NS jaarlijks af op de prestatie-indicatoren Zitplaatskans HRN en HSL en Klanttevredenheid. NS is er – mede in dit licht – veel aan gelegen om de vervoerscapaciteit en vervoersvraag zo goed als mogelijk op elkaar aan te laten aansluiten.

#### Vraag 14

Kunt u schetsen wat precies de normen zijn voor de inzet van conducteurs met betrekking tot de lengte van treinen?

#### Antwoord 14

Bij een bepaalde lengte van de trein zet NS, in het kader van veiligheid, extra personeel in. Ook op bepaalde dagen in de week en uren van de dag worden vanuit sociale veiligheid meer hoofdconducteurs ingezet. De NS-normen verschillen per materieelsoort waarbij de treinlengte, ofwel het aantal treindelen waaruit een trein bestaat, bepalend is voor de inzet van hoofdconducteurs. Voor het materieeltype VIRM, ICM en DDZ geldt dat er vanaf 8 treindelen meerdere hoofdconducteurs worden ingezet. Voor de FLIRT geldt dat er meerdere hoofdconducteurs worden ingezet vanaf 9 treindelen, de SNG vanaf 10 treindelen, en de SLT vanaf 11 treindelen. Bij de inzet van Traxx-locomotieven geldt ook dat standaard 2 hoofdconducteurs worden ingezet.

#### Vraag 15

Op welke wijze kan NS binnen de normen die er zijn ervoor zorgen dat er zo maximaal mogelijk materieel ingezet kan worden?

#### Antwoord 15

De basis voor materieelinzet is het verwachte aantal reizigers. Hierbij wordt er door NS een plan gemaakt waarbij er zoveel mogelijk materieel wordt ingezet. Dit geoptimaliseerde plan resulteert in een minimaal aantal staminuten. Dat wil zeggen: er wordt gestuurd op zo weinig mogelijk en zo kort mogelijk staande reizigers. Tegelijkertijd zoekt NS ten opzichte van voorgaande plannen nóg meer naar mogelijkheden om met minder hoofdconducteurs te rijden. Door op sommige trajecten ander materieel in te zetten (bijvoorbeeld kortere dubbeldekkers, in plaats van langere treinen met enkeledeks materieel) is het mogelijk personeelsdiensten uit te sparen. NS geeft aan dat mogelijkheden hiertoe evenwel beperkt zijn en er in generieke zin spanning bestaat tussen de lengte van het materieel en het aantal personeelsdiensten.

#### Vraag 16

Klopt het dat NS de laatste tijd op veel trajecten met kortere treinen rijdt dan voor corona? Zo ja, wat is hiervan de reden? Zo nee, kan aangegeven worden op basis van welke criteria bepaald wordt hoe lang een trein is die op een bepaald traject wordt ingezet?

#### Antwoord 16

NS geeft aan dat de materieelinzet wordt bepaald door het verwachte aantal reizigers. Die verwachte aantallen liggen op dit moment nog lager dan voor de start van de Coronapandemie. Als gevolg hiervan kan en wordt er op sommige trajecten en momenten met kortere treinen gereden. Ook in verband met de tekorten aan personeel wordt de materieelinzet geoptimaliseerd en kunnen er kortere treinen rijden, waarbij NS een balans probeert te vinden tussen het minimaliseren van het aantal sta minuten en het rondkrijgen van de personeelsroosters.

#### Vraag 17

Wat gebeurt er concreet met meldingen van te korte treinen die reizigers maken via de NS-app en via de website volletreinen.nl? Voor welke trajecten komen de meeste meldingen binnen? Kunnen er concrete voorbeelden gegeven worden van trajecten waar meer materieel is ingezet naar aanleiding van meldingen van reizigers?

#### Antwoord 17

Meldingen van drukke treinen via de NS-app worden na validatie door NS geanalyseerd. NS kijkt daarbij of de reizigersprognose (die mede bepalend is geweest voor de materieelinzet) overeenkomt met de realisatie-data. Wanneer dit niet overeenkomt wordt er gekeken of er een aanwijsbare reden voor is (bijvoorbeeld door uitval van een omliggende trein). Als het structureel is past NS zo mogelijk de lengte van haar materieel hierop aan. De website Volletreinen.nl betreft een initiatief van reizigersvereniging Rover. Rover gebruikt deze gegevens om zicht te krijgen op, en aandacht te vragen voor, drukke trajecten. Meldingen die via deze website gedaan worden, afhankelijk van het aantal klachten, door Rover ook periodiek doorgegeven aan de betreffende vervoerder.

NS laat weten dat de druktemeldingen die zij ontvangt, zeer divers zijn: er is in zeer beperkte mate sprake van duidelijke trends op bepaalde trajecten en/of momenten van de dag. Een uitzondering vormen volgens NS, sinds het versoepelen van de Corona-maatregelen, de nachttreinen op vrijdagen en zaterdagen. Deze treinen zijn dan ook verlengd.

#### Vraag 18

Kan NS flexibel anticiperen op piekmomenten door op korte termijn op bepaalde drukke trajecten (bijvoorbeeld rondom evenementen, dagdelen waarop veel studenten reizen, zomers weer richting de kust) met langere treinen te gaan rijden?

#### Antwoord 18

NS probeert zo goed als mogelijk het treinaanbod aan te laten sluiten op de reizigersvraag. Voor evenementen rijdt NS bijvoorbeeld met langere treinen en er rijden strandpendels in de zomer richting Zandvoort. Het is echter niet altijd mogelijk om de treinlengte voor de dag van morgen aan te passen vanwege de complexe logistiek en rondom de beschikbaarheid en inzet van het benodigde materieel en personeel.

#### Vraag 19

Hoe vindt u de communicatie van NS naar de reizigers over het schrappen van treinritten en het laten rijden van kortere treinen? Deelt u de mening dat passages als «*minder treinen door logistieke beperkingen*» voor reizigers onvoldoende helder kunnen zijn en dat NS er verstandiger aan zou doen om de precieze reden van de uitval van treinen of inzet van kortere treinen in zijn communicatie nader toe te lichten?

#### Antwoord 19

Een korte passage zonder toelichting kan op zichzelf inderdaad onvoldoende helder zijn. In reactie hierop laat NS weten in de Reisplanner ten alle tijden de gevolgen van een dergelijke boodschap inzichtelijk te maken en de reiziger ook handelingsperspectief te bieden. Daarbij lenen sommige communicatiekanalen (zoals de stationsborden) zich niet voor zeer uitgebreide boodschappen. Informatievoorzieningen bij afwijkende situaties, verstoringen en werkzaamheden is en blijft een belangrijk aandachtspunt. Ik verlang dan ook van NS dat zij doorlopend beziet of en waar verbetermogelijkheden bestaan. Middels de prestatie-indicator Gebruiksvriendelijke reisinformatie reken ik NS daarnaast jaarlijks af op de juistheid en tijdigheid van communicatie over vertragingen, spoorwijzigingen en opgeheven treinen en of NS handelingsperspectief heeft geboden in geval van verstoringen.

#### Vraag 20

Wat wordt er gedaan voor groepen waarvoor dergelijke situaties extra zwaar zijn, bijvoorbeeld mensen met een handicap, ouderen of zwangere personen, wanneer er geplande werkzaamheden, geen vervangende bussen of kortere treinen zijn? Hoe wordt gegarandeerd dat zij voldoende ondersteuning of

vervangend vervoer krijgen, zodat zij niet uren stranden en/of moeten omreizen? Hoe wordt ervoor gezorgd dat specifiek voor mensen met een handicap voldoende reisassistentie is?

Antwoord 20

Op dit moment kunnen reizigers op 193 stations waar NS stopt gebruik maken van NS Reisassistentie. NS Reisassistentie helpt, met een opgeleide assistentieverlener, op het station. NS Reisassistentie is 24/7 aan te vragen. Van reizigers die met reisassistentie reizen, wordt de reis bewaakt. Dit betekent dat bij afwijkingen in de reis de reis wordt bijgestuurd door NS in overleg met de klant. Reizigers met een beperking, ouderen en zwangere personen reizen echter ook vaak zonder reisassistentie. Deze personen zijn, net als andere reizigers, voor NS niet zichtbaar en dus niet traceerbaar. NS geeft aan de komende jaren als speerpunt te hebben om bij geplande werkzaamheden en bij verstoringen meer op deze doelgroep toegespitste reisinformatie te bieden zodat deze zelfstandig reizende doelgroep, net als de reguliere reiziger, handelingsperspectief heeft.

Wanneer reizigers die hulp behoeven zich in dit soort situaties melden bij servicepersoneel van NS kunnen deze vanuit hun vakmanschap altijd een afweging maken wat een specifieke klantsituatie voor actie vraagt. Hierbij weegt uiteraard ook mee of een klant door een beperking extra getroffen wordt door de ontstane situatie.