

2023Z10831

Vragen van de leden **Minhas** en **Van den Hil** (beiden VVD) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over *het bericht «Busje komt zo, of zelfs helemaal niet: Zeeuwse reizigers niet te spreken over vervangend NS-vervoer»* (ingezonden 14 juni 2023).

Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van het bericht «Busje komt zo, of zelfs helemaal niet: Zeeuwse reizigers niet te spreken over vervangend NS-vervoer»?¹

Vraag 2

Wat is uw reactie op het feit dat sommige reizigers uit Zeeland drie uur nodig hadden om uiteindelijk op hun plek van bestemming te komen of deze zelfs helemaal niet meer hebben bereikt?

Vraag 3

Hoe toetst u de serviceverlening van de NS aan gestrande reizigers, in ogenschouw nemende dat de NS al voorafgaand had gewaarschuwd voor extra reistijd?

Vraag 4

Hoe rijmt u het antwoord op de voorgaande vraag met uw ambitie, waarbij de reiziger te allen tijde centraal moet staan?

Vraag 5

Kunt u toelichten waarom de geboden informatie in de NS-reisapp over alternatief vervoer niet strookte met de werkelijkheid, waarbij het vervangend NS-vervoer niet volgens de gecommuniceerde dienstregeling reed of zelfs helemaal niet kwam opdagen?

Vraag 6

In hoeverre komt NS reizigers tegemoet met vervangend vervoer, gezien het hier gaat om ingehuurd bussen van diverse bedrijven die doorgaans onherkenbaar zijn voor reizigers?

¹ PZC, 12 juni 2023, Busje komt zo, of zelfs helemaal niet: Zeeuwse reizigers niet te spreken over vervangend NS-vervoer | Zeeuws nieuws | pzc.nl

Vraag 7

Hoe gaat u voorkomen dat reizigers hierdoor vervangend vervoer mislopen in de toekomst?

Vraag 8

Kunt u uiteenzetten hoe de NS haar vervangend vervoer regelt en op welke manier de NS weet welk vervangend vervoer waar rijdt?

Vraag 9

Kunt u toelichten welke kansen u ziet om het proces van vervangend vervoer te verbeteren?

Vraag 10

Kunt u toelichten waarom reizigers aan hun lot zijn overgelaten en er geen coördinatie heeft plaatsgevonden vanuit NS op het station om het vervangend vervoer in goede banen te leiden?

Vraag 11

Hoe gaat u waarborgen dat er in soortgelijke situaties in de toekomst beter wordt gecommuniceerd en gecoördineerd?

Vraag 12

Bent u bereid om voorafgaand aan het evenement Roze Zaterdag in Goes een check uit te voeren om ervoor te zorgen dat het vervangend vervoer wel goed verloopt?