

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

### 867

Vragen van het lid **Hoogland** (PvdA) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over *een kranteninterview met NS-topman Timo Huges* (ingezonden 25 november 2014).

Antwoord van Staatssecretaris **Mansveld** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 17 december 2014)

#### Vraag 1

Kent u het bericht «Terug op het spoor; Topman Timo Huges gooit ramen open en wil dat Nederland NS weer omarmt»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja, ik ken het interview met de heer Huges in de Telegraaf.

#### Vraag 2

Deelt u de mening dat vervoer van deur tot deur centraal moet staan en dat alle vervoerders daarvoor meer moeten samenwerken in plaats van met elkaar moeten concurreren? Zo ja, welke maatregelen bent u, of zijn de vervoerders, van plan de komende jaren nog te nemen om de dienstverlening te verbeteren?

#### Antwoord 2

De reizigers moeten op 1, 2 en 3 staan. De dienstverlening van het openbaar vervoer moet voor de reizigers aantrekkelijk en comfortabel zijn. Een belangrijk element daarbij is aandacht voor de reis van deur tot deur. Dat vergt per definitie samenwerking tussen vervoerders, overheden en andere partijen. Deze samenwerking staat centraal in de Lange Termijn Spooragenda. Concurrentie is alleen aan de orde bij aanbesteding van concessies en niet als concessies verleend zijn. Daarom staat concurrentie de samenwerking in deze markt niet in de weg.

Om de samenwerking te bevorderen heb ik de landelijke en landsdelige OV- en spoortafels in het leven geroepen, waar partijen elkaar ontmoeten en eventuele problemen bespreken en oplossen. Daarnaast werken partijen in het NOVB gezamenlijk aan het verder verbeteren van de OV-chipkaart en de toekomst van het OV-betalen.

<sup>1</sup> <http://managementscope.nl/magazine/artikel/834-timo-huges-ceo-cultuuromslag-ns>

De regering, andere overheden en vervoerders willen de dienstverlening verbeteren, met name ook de reis van deur tot deur. Daartoe nemen we onder meer de volgende maatregelen.

- Aan de OV en Spoortafels wordt de afstemming tussen dienstregelingen besproken.
- In NOVB-verband wordt gewerkt aan betere informatie uitwisseling.
- Het (langdurig) onderhoudsrooster en de buitendienststellingen i.v.m. evenementen worden aan de OV en Spoortafels besproken.
- ProRail en NS leggen de afspraken met andere partijen vast in een samenwerkingsprotocol.
- De nieuwe vervoerconcessie schrijft voor dat NS uiterlijk in 2015 samen met de andere vervoerders een dashboard van informatie-indicatoren ontwikkelt waarmee de verbetering van de reis van deur tot deur in beeld wordt gebracht, zodat deze verbetering gerapporteerd kan worden aan de landsdelige en landelijke OV en Spoortafels. Tot dit dashboard behoort in ieder geval een indicator die zicht geeft op de verbetering van de reistijd van deur tot deur.

Hierover wordt uw Kamer met de reguliere rapportages nader geïnformeerd.

### Vraag 3

Hoe beoordeelt u de uitspraak van NS-topman Huges «We kunnen het reizen van deur tot deur bieden met trein, bus, taxi, scooters en ov-fiets. Dit is het ov van de toekomst»?

### Antwoord 3

De notie dat een reiziger niet van station naar station, maar van deur tot deur reist, is heel belangrijk. Het verbeteren van de deur-tot-deur-reis is een hoofddoel van de Lange termijn Spooragenda. Ik ben blij dat de president-directeur van NS deze notie deelt. NS is de grootste openbaar vervoerder en ik vind het positief dat NS zich verdiept in de vraag hoe het bedrijf een bijdrage kan leveren aan het verbeteren van de van deur tot deur reis en daarmee van de kwaliteit van het openbaar vervoer. Daarbij moet de focus van NS uiteraard op het hoofdrailnet blijven liggen.

### Vraag 4

Bent u bereid te stimuleren dat vervoerders op meer stations gezamenlijk een servicewinkel runnen? Zo nee, waarom niet? Zo ja, op welke wijze?

### Antwoord 4

Het is de taak van de vervoerbedrijven om zo goed mogelijk in te spelen op de wensen en behoeften van hun klanten en om de reizigers een zo goed mogelijke service te verlenen. Gezamenlijke servicewinkels zijn daar volgens mij een goed voorbeeld van. Die komen in het kader van het programma *Beter en Meer* op initiatief van de vervoerders zelf tot stand (om te beginnen op de stations Den Haag Centraal, Breda, Amsterdam Centraal, Utrecht Centraal). Het is dus niet nodig dat de regering dit specifiek stimuleert.

### Vraag 5

Kunt u de Kamer informeren over de proef op de Valleilijn om te kijken of het mogelijk is om reizigers per treinreis één keer in en uit te laten checken? Wanneer kunnen reizigers en de Kamer de eerste resultaten van deze proef verwachten? In het geval dat de proef succesvol is, welk traject volgt er om het één keer in- en uitchecken breder uit te rollen?

### Antwoord 5

In de reactie van het NOVB op het Panteia rapport over «Incomplete transacties» OV-chipkaart<sup>2</sup> is de proef op de Valleilijn aangekondigd als één van de maatregelen om de incomplete transacties verder terug te dringen. De geplande start van de proef is medio 2015. De resultaten worden besproken in het NOVB waarna besluitvorming over het vervolgtraject plaats zal vinden. Ik kan daar nu niet op vooruit lopen en informeer uw Kamer daarover met de voortgangsrapportages van het NOVB.

<sup>2</sup> Kamerstuk 23 645, nr. 579.

#### Vraag 6

Zijn er ook proeven in voorbereiding waar vervoerders van verschillende modaliteiten samenwerken aan één keer in- en uitchecken (bijvoorbeeld proeven van bus- en treinvervoerders gezamenlijk)? Deelt u mening van de NS-topman dat het doel uiteindelijk moet zijn om één keer in en uitchecken per reis (ook in geval de reis bestaat uit reizen met bus, trein en metro) mogelijk te maken? Op welke termijn verwacht u dat dat streven realiteit kan zijn?

#### Antwoord 6

Het eindbeeld van enkelvoudig in- en uitchecken in de gehele OV-keten spreekt mij ook aan. Dit bevordert het reisgemak en verkleint de kansen op incomplete transacties. Enkelvoudig in- en uitchecken is niet zomaar in te voeren, zoals ook de heer Meijdam geconcludeerd heeft<sup>3</sup>. Daarom wordt nu eerst een pilot uitgevoerd voor enkelvoudig in- en uitchecken in de spoorke-ten. Wat betreft een mogelijke verdere uitrol van enkelvoudig in- en uitche-ken verwijst ik naar antwoord 5.

#### Vraag 7

Op welke wijze bereiden u en de NS zich voor op meer reizigers als gevolg van de uitbreiding van de OV-studentenkaart?

#### Antwoord 7

Er lopen meerdere programma's van vervoerders en overheden, die (mede) tot doel hebben de beschikbare OV-capaciteit in de daluren beter te benutten door maatregelen te treffen zodat studenten met name tijdens de spits minder met het OV gaan reizen. Zo werken de ministeries van OCW en IenM in de *Taskforce Beter Benutten Onderwijs & OV* met de decentrale overheden, vervoerders en onderwijsinstellingen samen aan een gelijkmatigere spreiding van het OV-gebruik door studenten over de dag. Een ander voorbeeld is het *Platform Slim Studeren Slim Reizen* met als doel het zoeken naar mogelijkheden om de scholieren en studenten buiten de spits te laten reizen.

#### Vraag 8

Deelt u de mening dat het moeten staan in de trein in de spits er in ieder geval tot 2017 «bij hoort» en dat reizigers «er maar beter aan kunnen wennen»?

#### Antwoord 8

In elke OV-modaliteit zijn de knelpunten qua capaciteit vooral in de spits merkbaar. Dit geldt voor de bus, de tram en de metro, en ook voor het treinvervoer op korte afstanden. De capaciteit van deze vervoersystemen is niet toegesneden op de maximale piekbelasting. Wel verwacht ik dat NS alles doet wat redelijk en bedrijfsmatig verantwoord is om het staan in de trein zo veel mogelijk te beperken. Zie hiervoor ook het antwoord op de volgende vraag.

#### Vraag 9

Welke acties onderneemt u om het moeten staan in de trein tot een minimum terug te dringen? Deelt u de mening dat hierover in ieder geval eerlijk en duidelijk gecommuniceerd moet worden met de reiziger? Op welke wijze kunt u, of de NS, reizigers die regelmatig moeten staan in de trein – als gevolg van drukte – tegemoet komen?

#### Antwoord 9

Staan in de spits is soms onvermijdelijk, maar moet wel zo veel mogelijk beperkt worden. Daarom zijn in de nieuwe vervoersconcessie voorschriften opgenomen over de vervoercapaciteit die NS moet bieden. In 2014 is NS het programma *Vervoercapaciteit naar tevredenheid* gestart. Dit programma heeft zich in eerste instantie gericht op het zoveel mogelijk beperken van klanthinder door te drukke treinen tijdens de herfst (september, oktober, november) van 2014. Dit naar aanleiding van de problemen met te drukke treinen tijdens herfst 2013. Dit heeft er onder meer in geresulteerd dat

<sup>3</sup> Kamerstuk 23 645, nr. 544.

NS op de trajecten waar zich de grootste capaciteitsproblemen voordeden sinds de afgelopen herfst langere treinen inzet. In het vervoerplan 2015 geeft NS meer gedetailleerd weer welke acties zij in het kader van het programma onderneemt. Ik informeer uw Kamer zeer binnenkort over het vervoerplan. Op vrijdag 5 december 2014 maakte NS bekend 118 nieuwe Sprinters te hebben besteld. NS is voornemens nog ca. 60 extra Sprinters te bestellen. De eerste Sprinters komen in 2016 beschikbaar. Daarnaast is NS de aanbesteding gestart van nieuwe Intercity's die flexibel inzetbaar zijn en zowel kunnen rijden op de Hogesnelheidslijn (25 kV) als het Hoofdrailnet (1,5 kV); deze treinen komen naar verwachting vanaf 2021 beschikbaar. Het is belangrijker dat NS zich richt op het voorkomen van te volle treinen dan de gevolgen daarvan te verzachten. Daar spreek ik NS op aan, ook via de eisen in de concessie en de afspraken over het programma *Vervoercapaciteit naar tevredenheid*. Er is geen verplichting voor NS tot een (financiële) genoegdoening voor reizigers die moeten staan. Het staat NS natuurlijk vrij om (bijvoorbeeld uit het oogpunt van klantenbinding) een gebaar te maken naar reizigers.