

Vergaderjaar 2022–2023

**29 984**

**Spoor: vervoer- en beheerplan**

**Nr. 1092**

## **LIJST VAN VRAGEN EN ANTWOORDEN**

Vastgesteld 27 februari 2023

De vaste commissie voor Infrastructuur en Waterstaat heeft een aantal vragen voorgelegd aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over de brief van 19 december 2022 inzake het Vervoerplan NS 2023 en addendum op het beheerplan ProRail 2023 maatregelen tegen hoge uitval in het treinvervoer (Kamerstuk 29 984, nr. 1078).

De Staatssecretaris heeft deze vragen beantwoord bij brief van 23 februari 2023. Vragen en antwoorden zijn hierna afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,  
Tjeerd de Groot

De adjunct-griffier van de commissie,  
Wiendels

Vraag 1.

In hoeverre is rekening gehouden met de problematiek op het spoor in 2022 en hoe wordt voorkomen dat de doelen uit het programma Toekomstbestendig werken aan het spoor (TWAS) onvoldoende gemonitord worden, nu het programma op advies van Bureau Gateway wordt beëindigd?

Antwoord 1.

Bij de afweging om het programma Toekomstbestendig werken aan het spoor (TWAS) af te ronden heb ik – samen met de betrokken sectorpartijen – expliciet de opgave meegewogen waar de spoorsector op dit moment voor staat. We hebben de gezamenlijke conclusie getrokken, ondersteund door Bureau Gateway, dat het beter zou zijn voor de implementatie en gezamenlijke doorontwikkeling van de binnen TWAS ontwikkelde instrumenten en werkwijzen om de programmasturing af te ronden en de sturing geheel over te brengen naar de lijnorganisatie van ProRail en andere betrokken partijen. Daar hoort ook een andere vorm van sturing bij. Zoals ik in mijn brief van 19 december jl. (Kamerstuk 29 984, nr. 1078) heb aangegeven, vindt monitoring plaats in zowel de respectievelijke overleggen met de sectorpartijen als in regulier overleg met mijn ministerie.

Vraag 2.

U kiest ervoor om de focus van de beleidsprioriteiten te leggen op de personeelstekorten en het herstel van COVID-19, maar ten koste van welke initiële beleidsprioriteiten gaat dit?

Antwoord 2.

De focus op de aanpak van het personeelstekort gaat niet ten koste van de initiële aan NS meegegeven beleidsprioriteiten voor 2023. Dit betreffen «het herstel van COVID-19» en «internationaal spoorvervoer». In het vervoerplan gaat NS in op de wijze waarop zij aan deze beleidsprioriteiten invulling en opvolging geeft.

Vraag 3.

In welke mate bepalen de gestegen loonkosten de verhoogde prijs van treinkaartjes?

Antwoord 3.

Uit hoofde van de huidige concessie mag NS ieder jaar de tarieven van de zogenaamde «beschermde kaartsoorten» voor het jaar erop verhogen op basis van de geraamde consumentenprijsindex (CPI) van het CBS in de Macro Economische Verkenning evenals een eventuele stijging in de gebruiksvergoeding. De huidige stijging in de tarieven van NS is niet gekoppeld aan de stijging van de loonkosten.

Vraag 4.

Welke ambities zijn er nog meer om de dienstverlening op het gebied van Mobility-as-a-Service (MaaS) te verbeteren anders dan de OV-fiets en Greenwheels, aangezien de stip op de horizon van de NS is om een breed mobiliteitsbedrijf te zijn.

Antwoord 4.

NS beschrijft haar concrete ambities met betrekking tot Mobility-as-a-Service in het Vervoerplan 2023. Zo werkt NS bijvoorbeeld aan het verder uitbreiden van het deur-tot-deuraanbod met nieuwe modaliteiten en nieuwe aanbieders. NS wil ervoor zorgen dat de NS-app helpt bij een snelle en makkelijke reis met allerlei soorten deelvervoer. Daarom wil NS verschillende mobiliteitsaanbieders aansluiten in de NS-app om zo het plannen, boeken, gebruiken en betalen van de gehele reis in de NS-app

mogelijk te maken. Ook geeft NS aan te investeren in de integratie van het deur-tot-deuraanbod met NS Flex en de NS Business Card.

Vraag 5.

Het personeelstekort vindt z'n weerslag nu vooral bij de conducteurs en machinisten, maar in hoeverre wordt geanticipeerd op een mogelijk tekort aan technici in de nabije toekomst?

Antwoord 5.

NS heeft aangegeven een inventarisatie te doen van alle beroepsgroepen binnen haar bedrijf waar mogelijk een tekort aan kan ontstaan en bekijkt de maatregelen die het kan treffen om eventuele dreigende tekorten te voorkomen. Technici als monteurs en engineers zijn ook onderdeel van deze inventarisatie.

Vraag 6.

Wat zal de reiziger merken van aanpassingen in de dienstregeling op de langere termijn, teneinde een aantrekkelijk werkgever te blijven?

Antwoord 6.

Om de personeelsroosters rond te krijgen en om een voorspelbare dienstregeling te kunnen bieden, heeft NS de frequenties op een groot aantal trajecten verlaagd en rijdt NS nu volgens een afgeschaalde dienstregeling. NS verwacht, met de getroffen maatregelen, de huidige dienstregeling in heel 2023 te kunnen rijden en stelt dat deze dienstregeling is afgestemd op de reizigersvraag. NS heeft de ambitie om deze dienstregeling waar mogelijk en nodig verder uit te bouwen zodra de personele capaciteit dit toelaat. De onderzoekers van BCG – door wie onlangs een review op de integrale aanpak personeelstekort is uitgevoerd – achten het waarschijnlijk dat er ook op lange termijn (dienstregeling 2025) een aanzienlijk tekort aan hoofdconducteurs zal blijven.<sup>1</sup> Ondanks dat het uiteindelijke tekort afhangt van de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, is de verwachting dat dit op langere termijn gevolgen zal hebben voor de dienstverlening. Ik verwacht dat in dat licht NS alles op alles blijft zetten om dit tekort aan te pakken en naar lange termijn maatregelen kijkt. NS gaat hiermee ook zorgvuldig aan de slag.

Vraag 7.

Is er overwogen om het aantal aanbieders van vervangend vervoer te vergroten, gezien het feit dat het vervangend busvervoer onder druk staat vanwege personeelstekorten?

Antwoord 7.

NS laat weten contractueel gebonden te zijn aan haar huidige twee bus leveranciers. Deze leveranciers werken samen met een aantal onderaannemers. NS geeft aan de afspraken met haar toeleveranciers aangescherpt te hebben om de bus capaciteit voor 2023 te vergroten. Deze afspraken gaan onder andere over het verder vooruitplannen, het vervroegen van reserveringen bij onderaannemers en het inzetten van dubbeldekker bussen.

Vraag 8.

Wanneer kunnen ook abonneementhouders betalen met een pinpas, aangezien het OV-Pay systeem moet bijdragen aan het laten terugkeren van de reiziger, maar het systeem voor abonneementhouders nu nog niet geschikt is?

---

<sup>1</sup> Kamerstuk 29 984, nr. 1089.

Antwoord 8.

Op dit moment is het nog niet duidelijk wanneer abonneementhouders kunnen betalen met een pinpas, Translink is deze mogelijkheden aan het onderzoeken. In het Nationaal OV Beraad zal, vanwege de concessiegrens-overschrijdende belangen, besproken worden welke producten op welke drager (bankpas of OVpas) aangeboden gaan worden en wanneer dit mogelijk is. De OVpas, dat is de opvolger van de OV chipkaart, wordt na verwachting in het najaar van 2023 geïntroduceerd.

Vraag 9.

Welke maatregelen worden onderzocht om reizigersspreiding te bewerkstelligen? Wordt ook gekeken naar meer tariefdifferentiatie?

Antwoord 9.

Op dit moment voer ik in het kader van de nieuwe HRN-concessie een tariefonderzoek uit. Daarin bekijk ik hoe het tariefinstrument effectiever kan worden ingezet voor het spreiden van reizigers. Ik kijk dus inderdaad ook naar meer tariefdifferentiatie. Ik informeer uw Kamer voor de zomer van 2023 over de uitkomsten.

De maatregelen die NS in 2023 beoogt om reizigersspreiding te bewerkstelligen, worden toegelicht in het vervoerplan. Deze omvatten het actief (blijven) bijdragen aan samenwerkingsverbanden (met overheden, onderwijssector, grote bedrijven en werkgeversorganisaties), waarbij volgens NS de aandacht vooral zal blijven liggen op het spreiden van reizigers over de werkdagen. Ook het verschaffen van inzage in actuele drukte-informatie is een belangrijke voorwaarde om de reiziger in staat te stellen zijn of haar reisgedrag op drukte af te stemmen. Het doorontwikkelen van accurate en actuele drukte-informatie blijft een belangrijke pijler binnen het spreidingsbeleid van NS. In 2022 introduceerde NS een proef met NS Voordeel. Dit kaarttype biedt korting op treinreizen op rustiger treinen. NS trekt hiermee extra reizigers en er lijkt een spreidingseffect te zijn. In 2023 blijft NS de pilot NS Voordeel aanbieden op het traject Den Haag -Eindhoven en verwacht zij deze te verbreden naar andere, nog te bepalen, trajecten.

Vraag 10.

Hoe verloopt de samenwerking binnen het Air-Rail programma tussen KLM, Infrastructuur en Waterstaat (IenW) en NS bij de modernisering van treinstellen van Thalys, aangezien deze leidt tot meer zitcapaciteit, maar minder bagageruimte voor vliegpassagiers?

Antwoord 10.

De modernisering van de treinstellen van Thalys is een verantwoordelijkheid van Thalys en is reeds gespecificeerd en bepaald. In de goede samenwerking tussen Schiphol, KLM, ProRail, NS en IenW is de wens van KLM om een aparte afgesloten bagageruimte in treinen te realiseren ter tafel gekomen. Dit was echter nadat de opdracht voor de modernisering van de Thalys treinstellen was gegeven. Inmiddels heeft KLM een pilot uitgevoerd tussen Brussel – Amsterdam (beide richtingen) waarbij KLM-klienten met Thalys aanreizen en doorvliegen naar hun eindbestemming. In de terugkoppeling over de uitkomsten van de pilot heeft KLM in januari aangegeven dat de pilot succesvol is verlopen en dat aparte bagageoplossingen die ruimte in de trein nodig hebben door klienten als niet noodzakelijk worden beoordeeld. Desalniettemin wordt de bagageruimte, zoals meer bagagerekken, voor passagiers en dus ook voormalige vliegpassagiers, verbeterd met de modernisering van de Thalys.

Vraag 11.

Bij het regionaal grensoverschrijdend vervoer werkt de NS samen met andere vervoerders. Betekent dit dat de IC Eindhoven-Heerlen-Aken ook op zeer korte termijn kan starten?

Antwoord 11.

Op dit moment wordt samen met de regio onderzocht of de IC Eindhoven-Heerlen-Aken op korte termijn kan starten. Zodra de resultaten van dit onderzoek beschikbaar zijn, informeer ik uw Kamer.

Vraag 12.

Wordt er binnen de *Community of European Railway and Infrastructure Companies* (CER) ook onderzocht hoe één website kan worden ingericht om internationale treinkaartjes aan te schaffen?

Antwoord 12.

De plannen van de CER, waarover ik uw kamer eind 2022 geïnformeerd heb, richten zich primair op de beschikbaarheid van een digitaal en integraal ticket. Op het vlak van beschikbaarheid van tickets, willen de CER leden ervoor zorgen dat het zo goedkoop en eenvoudig mogelijk wordt om tickets van alle CER leden te verkopen. De verwachting is dat hiermee vanuit de markt meerdere websites gecreëerd zullen worden waarop zowel nationale als internationale treinreizen verkocht kunnen worden.

Vraag 13.

Welke afspraken zijn er gemaakt met de bonden over de zichtbaarheid van de conducteur op de trein, gezien het feit dat deze zichtbaarheid essentieel is voor een aantrekkelijke en gastvrije reis?

Antwoord 13.

Zichtbaarheid heeft een belangrijke invloed op hoe de reiziger gastvrijheid ervaart en is een belangrijk onderdeel van de functie van de conducteur. NS stelt dat dit geen specifiek onderwerp van afspraken, overleg of onderhandeling met de bonden is.

Vraag 14.

Draagt de omzetting van ProRail naar een zelfstandig bestuursorgaan (zbo) bij aan de gelijkgerichte sturing op basis van prestatie-indicatoren om de samenwerking tussen de NS en ProRail te bevorderen?

Antwoord 14.

Ja die draagt daar aan bij, want bij de omvorming van ProRail tot zelfstandig bestuursorgaan blijft de gelijkgerichte sturing behouden. Ik blijf ProRail en NS dus gelijkgericht aansturen op bijvoorbeeld vastgestelde doelen, ambities, gezamenlijke prestatie-indicatoren en gezamenlijke verbeterprogramma's. Ook in de toekomstige sturingscyclus van ProRail is het – net als nu – mogelijk om gemeenschappelijke meerjarige afspraken met NS en ProRail te maken. In het kader van de voorbereiding op de omvorming heeft mijn departement gesprekken gevoerd met NS en ProRail over de mogelijkheden om het jaarlijkse vervoerplan (van NS) en de toekomstige vierjarige planning- en controlcyclus (van ProRail, met de mogelijkheid tot jaarlijkse bijstelling) – goed op elkaar af te stemmen.

Vraag 15.

Welke maatregelen worden genomen om de zitplaatskans, tijdens met name de spits, te vergoten?

Antwoord 15.

NS heeft vanaf oktober 2022 treinen toegevoegd en verlengd om de zitplaatskans te vergroten. Op basis van de eerste weken van januari 2023

ziet NS dat de zitplaatskans zowel in spits als dal hoger is dan in dezelfde weken in 2020. In januari 2023 bedroeg de zitplaatskans circa 97%. De ruimte die ontstaat door inzet van inhuur en kantoorpersoneel zal NS gebruiken om de zitplaatskans ook in de rest van het jaar op peil te houden.

Vraag 16.

Wanneer zal de Intercity Nieuwe Generatie (ICNG) daadwerkelijk ingezet worden voor personenvervoer?

Antwoord 16.

De ambitie is om voor de zomer van 2023 de eerste treinen met passagiers te laten rijden.

Vraag 17.

NS wil de reizigers meer persoonlijke service bieden, maar betekent dit dan ook de terugkeer van de veiligheid- en servicemedewerkers op stations?

Antwoord 17.

De komende jaren wil NS stappen zetten om service op het juiste moment relevant voor de context van de reiziger en persoonlijke benadering te bieden. Dit kan, naast de inzet van service medewerkers, ook gaan om service via web, app of klantenservice, waarbij natuurlijk aandacht is voor de brede groep reizigers.

Vraag 18.

Welke stations scoren slecht op klanttevredenheid en reisbeleving en worden aangepakt? En welke kunnen (nog) niet worden aangepakt?

Antwoord 18.

De beleving van de reizigers wordt door ProRail en NS Stations nauw gemonitord met behulp van de Stationsbelevingsmonitor. De uitkomsten hiervan worden jaarlijks door ProRail en NS Stations bekend gemaakt.

De uitkomsten van het onderzoek in 2022 zijn recent naar buiten gebracht.<sup>2</sup> Hieruit blijkt dat de reizigers de stations al jaren op rij steeds beter waarderen. De reizigerswaardering is gestegen van een 6,9 in 2016 naar een 7,3 in 2022. Het laagst scorende station in 2022 is Lage Zwaluwe in Noord-Brabant. Met een 5,2 is dit de enige onvoldoende. Ondanks de verbeteringen die het afgelopen jaar aan dit station zijn gedaan, geeft de reiziger aan nog niet tevreden te zijn over het station. Op basis van de scores in de Stationsbelevingsmonitor zijn ProRail en NS Stations continu met elkaar en met gemeenten en andere lokale partners in gesprek om te zoeken naar verbetermogelijkheden voor stations die laag scoren of waarbij een daling te zien is. Vaak zit dit in een samenspel van factoren. Niet alleen het station zelf, maar ook de ligging van het station en de kwaliteit van de stationsomgeving en omliggende wijken spelen mee. Indien de oorzaak bij deze omgevingsfactoren ligt, ligt de oplossing niet binnen het domein van ProRail en NS Stations en kan het langer duren voordat de reizigersbeleving kan worden aangepakt.

Omdat de reizigersbeleving zo belangrijk is, hebben Rijk, ProRail en NS Stations in de Stationsagenda afgesproken om deze voortaan ook gezamenlijk nauw te monitoren.<sup>3</sup> Op basis van deze gezamenlijke monitor zal voortaan ook de Tweede Kamer jaarlijks over de voortgang op de

---

<sup>2</sup> Stationsbelevingsmonitor jaarcijfer 2022.

<sup>3</sup> Kamerstukken 29 984 en 23 645, nr. 1088.

ambities uit de Stationsagenda en dus ook rond de landelijke ontwikkeling in de reizigersbeleving worden geïnformeerd.

Vraag 19.

Waarom ontbreken in de samenwerkingsverbanden Rover en VoorbeterOV?

Antwoord 19.

NS werkt nauw samen met de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov, waaronder Rover. De consumentenorganisaties zijn betrokken geweest in de totstandkoming van het vervoerplan.

Vraag 20.

Wat moet er nog gedaan worden om de toegankelijkheid van stations voor mindervaliden te verbeteren? Hoe zeker is het dat de ambities in 2023 worden gehaald?

Antwoord 20.

ProRail investeert middels het Programma Toegankelijke Stations in opdracht van lenW volop in de toegankelijkheid van de stations door o.a. het aanbrengen/onderhouden van geleidelijnen en tactiele aanduidingen, het op de juiste hoogte en afstand brengen en vooral houden van perrons zodat een toegankelijke instap wordt gerealiseerd voor rolstoelgebruikers en het aanbrengen en onderhouden van liften en hellingbanen. Aan het einde van 2022 was ruim negentig procent van alle treinstations in Nederland toegankelijk voor mensen met een beperking. Het streven blijft alle stations in 2030 volledig toegankelijk te hebben.

Ook werkt ProRail samen met NS en belangenorganisaties aan het verbeteren van de toegankelijkheid van stations. NS vraagt in dit kader met enige regelmaat aan mensen met een beperking en aan belangenorganisaties die mensen met een beperking vertegenwoordigen welke barrières zij nog ervaren bij het reizen met de trein. In overleg met deze partijen stellen NS en lenW vast aan welke toegankelijkheidsverbeteringen NS en ProRail de komende jaren werken.

In november 2022 is daarnaast het Bestuursakkoord toegankelijkheid ov 2022–2032 gesloten, waarin ook afspraken zijn gemaakt over het verder verbeteren van de toegankelijkheid van stations. Zo is er uiterlijk in 2025 op alle stations reisassistentie beschikbaar. En zorgt ProRail ervoor dat op alle treinstations waar reizigerstoiletten zijn ten minste één reizigerstoilet vindbaar is voor reizigers met een visuele beperking.

Vraag 21.

Wordt er nog geïnvesteerd en samengewerkt met andere vervoerders op het gebied van fysieke veiligheid, om zo onder andere cyberdreigingen te minimaliseren?

Antwoord 21.

Op basis van dreigingsbeelden en risicoanalyses investeert NS continue in fysieke veiligheid en cybersecurity. Hierbij wordt op diverse manieren samengewerkt met andere vervoerders, waaronder in het kader van het actieprogramma Vitaal Spoor. Op gebied van cyber gaat het bijvoorbeeld om de nationale ISAC Spoor. In de ISAC (Information Sharing and Analysis Centre) wordt gevoelige en vertrouwelijke informatie over incidenten, dreigingen, kwetsbaarheden en maatregelen uitgewisseld. Op het gebied van fysieke veiligheid neemt NS deel aan het Securityoverleg Spoor. Dit overleg heeft als doel om de kennisuitwisseling tussen spoorwegondernemingen en organisaties die betrokken zijn bij het spoor te bevorderen, beleidsvorming en wetgeving te bespreken, signalen uit de

uitvoering te ontvangen, en om afspraken te maken om de veiligheid van het spoor verder te verbeteren.

Vraag 22.

Op welke manier werken IenW en NS samen aan de Roadmap Vitaal Spoor? Wat houdt deze samenwerking precies in? En wanneer wordt deze aan de Kamer aangeboden?

Antwoord 22.

Eind 2021 is de samenvatting van de Roadmap Vitaal met uw Kamer gedeeld.<sup>4</sup>

Vanuit het Actieprogramma Vitaal Spoor zet mijn ministerie samen met NS en anderen binnen de spoorsector stappen om de weerbaarheid van het spoorvervoer in Nederland te verhogen. Dit Actieprogramma beschrijft hoe aanbevelingen uit de Roadmap gerealiseerd kunnen worden. IenW is opdrachtgever van dit Actieprogramma dat is gericht op een periode van vier jaar. Het Actieprogramma wordt binnenkort afgerond en wordt vanwege vertrouwelijkheid niet openbaar gemaakt. Het bevat acties voor IenW, ProRail en de vervoerders, waaronder ook gezamenlijke acties. Via de Kamerbrief Spoorveiligheid informeer ik uw Kamer twee keer per jaar over de voortgang van dit programma.<sup>5</sup>

Vraag 23.

Wat zijn de verwachtingen met betrekking tot het aantal reizigers voor 2023 en 2024?

Antwoord 23.

NS verwacht voor 2023 en 2024 een geleidelijke toename van het aantal reizigers. Het niveau van voor corona verwacht NS in deze jaren nog niet te halen. Later dit jaar verwacht NS met een nieuwe prognose te komen.

Vraag 24.

Hoe speelt de NS in op de ontwikkelingen ten aanzien van de mobiliteitsmarkt?

Antwoord 24.

Dit doet NS op verscheidene manieren. Zoals ik ook in mijn antwoord op vraag 4 heb aangegeven, betreft een belangrijke maatregel voor NS onder andere het uitbreiden van haar deur-tot-deur aanbod met nieuwe modaliteiten en aanbieders. In het vervoerplan beschrijft NS haar concrete ambities voor 2023 met betrekking tot het internationaal spoorvervoer.

Vraag 25.

Kan er al ingegaan worden op de verwachte aanpassing van de dienstregeling voor 2023? Wat gaat de NS concreet doen om deze aanpassing zoveel mogelijk te voorkomen?

Antwoord 25.

NS verwacht op dit moment de huidige dienstregeling te kunnen continueren, en in de loop van het jaar treinen verder te verlengen waar nodig. Op basis van de huidige inzichten is het verder aanpassen (neerwaarts bijstellen) van de dienstregeling niet nodig. Op 13 februari heb ik uw Kamer per brief geïnformeerd over de externe review op de maatregelen die NS in het kader van de integrale aanpak personeelstekort treft.<sup>6</sup>

<sup>4</sup> Samenvatting Roadmap Vitaal spoorvervoer (Bijlage bij Kamerstuk 29 893, nr. 256).

<sup>5</sup> Kamerstuk 29 893, nr. 259.

<sup>6</sup> Kamerstuk 29 984, nr. 1089.



Vraag 26.

Ziet de NS ook nog mogelijkheden om verbindingen te creëren tussen andere Europese landen dan de landen die benoemd zijn onder «Internationaal Spoorvervoer»?

Antwoord 26.

Reizen met de internationale trein is populair en maakte het afgelopen jaar een enorme groei door. NS geeft aan blij te zijn met deze groei in populariteit en beschrijft in het vervoerplan 2023 hoe zij hierop anticipeert. Begin 2024 gaat NS verder met partijen in gesprek over het opnemen van additionele lijnen in haar assortiment.