

### 3

## Vragenuur: Vragen Van Veldhoven

**Vragen** van het lid Van Veldhoven aan de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over **het bericht dat de NS stations overslaat bij vertraging**.



**Mevrouw Van Veldhoven (D66):**

Voorzitter. Het zal je maar gebeuren. In de stromende regen sta je te wachten op de trein. Ja, daar zie je hem eindelijk aankomen en dan rijdt hij voorbij. Of je hebt op kantoor letterlijk alles uit je handen laten vallen om de trein te halen zodat je kinderen niet op de stoep van de crèche staan. Lukt dat je, maar rijdt de trein je station voorbij. Ik maak daar geen gewoonte van, maar ik denk dat ik dan zelfs een aantal onparlementaire woorden zou spreken.

Afgelopen donderdag trok reizigersorganisatie Rover aan de noodrem over treinen die stations onaangekondigd overslaan. Onder meer de stations Lent, Elst, Arnhem Zuid, Bilthoven, Utrecht Overvecht, Bussum Zuid, Hilversum Noord, Hollandsche Rading, Haarlem Spaarnwoude en Krommenie-Assendelft werden meermalen voorbij gereden. De NS gaf toe dat het voorkomt dat niet wordt gestopt op stations om zo opgelopen vertraging in te halen. Zo ontloopt NS een boete voor het niet halen van de norm. Dat kan zo niet.

D66 staat voor goed en betrouwbaar openbaar vervoer waarbij de reiziger centraal staat, dus geen cijfertjes als realiteit an sich. Ik heb een aantal vragen aan de staatssecretaris. Klopt het dat de NS stations overslaat om vertraging te voorkomen en, zo ja, hoe vaak en op hoeveel stations? Hoe vaak gebeurde dit per ongeluk? Hoeveel reizigers werden hierdoor gedupeerd? Wat zijn de eventuele risico's voor de veiligheid als een trein waarvan men verwacht dat die stopt toch doorrijdt? Speelt het feit dat de NS wordt beoordeeld op basis van punctualiteit een rol bij de beslissing van de NS om stations over te slaan? Wordt het overslaan van stations meegenomen in de beoordeling en, zo ja, hoe zwaar weegt dat dan ten opzichte van de punctualiteit? En natuurlijk de hamvraag: wat gaat de staatssecretaris doen om te voorkomen dat dit in de toekomst nog zo veelvuldig voorkomt?



**Staatssecretaris Mansveld:**

Voorzitter. Ik dank mevrouw Van Veldhoven voor de vragen. Ik begin met een korte inleiding waarin ik een aantal vragen beantwoord. Laat ik vooropstellen dat de NS dient te zorgen voor een optimale dienstverlening aan de reiziger. De NS heeft niet voor niets een dienstregeling, dus die moet zij gewoon uitvoeren.

Naar aanleiding van de klacht van Rover heb ik de NS om een toelichting gevraagd. Ik heb begrepen dat het inderdaad voorkomt dat de NS stations voorbij rijdt, maar dat dit zeer incidenteel het geval is en dat dit een reden heeft. Dat gebeurt als er een aanzienlijke vertraging is opgetreden door een calamiteit. Bij calamiteit moet worden gedacht aan een botsing met een persoon of een botsing op een overweg met een auto, dus ingrijpende incidenten. In dit

soort gevallen kan de NS besluiten om stations over te slaan.

Als de NS dit doet, moet zij transparant zijn. De reiziger moet dus tijdig worden geïnformeerd. De NS slaat stations over om ervoor te zorgen dat er geen olievlekwerking ontstaat op het spoor, in de dienstregeling, waardoor ook andere treinen vertragingen gaan oplopen. Ik vind ook dat de NS het moet verantwoorden achteraf, bijvoorbeeld op de website. De NS heeft mij toegezegd dat zij de brief van Rover zal beantwoorden en dat zij ook daarop zal ingaan. Rover heeft een aantal lijnen genoemd, zoals de Kamer heeft kunnen lezen. Die informatie zal naar Rover worden gezonden. Voor mij staat voorop dat de dienstregeling moet worden uitgevoerd.

Mevrouw Van Veldhoven stelde ook nog vragen over de punctualiteit. Als er een dusdanige vertraging is dat naar dit middel wordt gegrepen, is die vertraging al zo aanzienlijk dat op geen enkele wijze de punctualiteit hiermee verbeterd wordt. De NS zal er hierdoor niet op een goede wijze uitspringen. Het telt dus gewoon mee in de dispunctualiteit.

**Mevrouw Van Veldhoven (D66):**

Ik herhaal dat wij staan voor een goed en betrouwbaar openbaar vervoer. Dat is ontzettend belangrijk. Vindt de staatssecretaris ook dat er voor dergelijke voorvallen een soort schadevergoeding zou moeten zijn voor de reizigers? Als jouw trein jouw station voorbij rijdt, kun jij immers geen beroep doen op de vertraging die op een ander stuk is opgedaan als die trein vervolgens wel op tijd aankomt doordat die jouw station voorbij is gereden. De staatssecretaris zegt vervolgens duidelijk dat de NS dit moet gaan verantwoorden. Hoe moet het bedrijf dat gaan doen, ook naar de staatssecretaris? De NS lijkt dit af te doen als incidenten, gerelateerd aan inderdaad heel afgrijselijke voorvallen waarvoor iedereen natuurlijk begrip heeft. De NS lijkt dit af te doen als incidenten, maar ik vind het dan toch heel verrassend dat er een lange lijst is van gebeurtenissen waarbij men aan stations voorbij is gereden. Ik hoop toch niet dat er zo veel afgrijselijke voorvallen hebben plaatsgevonden waarbij al deze stations meermalen voorbij zijn gereden. Ik vraag de staatssecretaris daarom om toch nog eens nader onderzoek te doen. Laat de NS nu maar beginnen met het afleggen van die verantwoording. Waarom zijn die stations op dat moment voorbijgereden?

**Staatssecretaris Mansveld:**

Voor wat betreft de schadevergoeding geldt de normale verdragingsregeling. Ik kan nog wel iets meer toelichting geven. Als een trein heel veel vertraging heeft, rijdt de daarop volgende stoptrein er vaak al vlak achteraan. Op voorhand wordt de reiziger dan de keuze geboden om naar de trein over te stappen die wél alle stations aandoet.

Ik kom daarbij direct op het punt dat ik belangrijk vind, namelijk het tijdig informeren. Het gaat inderdaad om een betrouwbare dienstregeling. Hoe gaat de NS dit verantwoorden? Er zijn natuurlijk de eisen rond de punctualiteit. Als zich een calamiteit voordoet, moet worden ingegrepen door een deskundige van de NS. Die kan op dat moment het beste beoordelen welke effecten er zullen zijn en of er sprake zal zijn van een olievlekwerking. Als een reiziger dit overkomt, is het mogelijk dat het incident niet bij de reiziger in de buurt heeft plaatsgevonden. Daarom vind ik dat de

NS hierover transparant moet zijn. Op die manier kunnen mensen terugzien dat er een ernstig incident heeft plaatsgevonden dat een grote impact heeft gehad.

**De voorzitter:**  
Dank u wel.

**Mevrouw Van Veldhoven (D66):**

Over de verantwoording zijn de staatssecretaris en ik het helemaal eens. Het lijkt mij belangrijk dat de Kamer die verantwoording ook krijgt. We gaan immers natuurlijk niet elke dag de website van de NS vergelijken met de mogelijke klachten van Rover over een trein die ergens een station is voorbijgereden. Dit lijkt mij belangrijk, zeker ook omdat de staatssecretaris zegt dat dit gewoon blijft meetellen voor de vertragingindicatoren. Wij moeten helder op een rijtje krijgen wanneer die passages hebben plaatsgevonden.

Ik hoor ook nog graag een antwoord over de schadevergoeding. Het is mogelijk dat jouw trein niet is vertraagd, waardoor je geen recht hebt op de schadevergoeding, terwijl jouw station wel is overgeslagen. Ik wijs ook op de veiligheid. Je staat op een perron en je denkt dat er een trein gaat stoppen, terwijl die trein in de werkelijkheid voorbij blijkt te razen. Levert dat geen problemen op voor de veiligheid? Hoe kan de staatssecretaris ervoor zorgen dat we in die situatie de veiligheid borgen?

**Staatssecretaris Mansveld:**

Ik zei zojuist al dat de normale vertragingregeling geldt. Volgens mij moeten we de brief afwachten die de NS aan Rover gaat schrijven. Rover heeft de vraag die mevrouw Van Veldhoven nu stelt, namelijk ook gesteld in de brief aan de NS.

De rapportages over het doorrijden bij stations vinden de leden uiteraard indirect terug in een aantal reguliere rapportages. Er wordt bijvoorbeeld gerapporteerd over het aantal botsingen met een persoon en over het aantal grotere calamiteiten. Men kan zich voorstellen dat ten gevolge van die calamiteiten het doorrijden plaatsvindt. Daaraan is immers een incident voorafgegaan. Het is volgens mij niet zinvol om een specifieke rapportage over het doorrijden bij stations op te stellen.

**Mevrouw Dik-Faber (ChristenUnie):**

Ik heb hier voor mij een papier met daarop de schriftelijke vragen die mijn collega Arie Slob in 2010 heeft gesteld. Ook toen al was aan de orde dat er vaak treinstations werden overgeslagen. Daarom zijn toen deze schriftelijke vragen gesteld, specifiek over het traject Arnhem-Nijmegen. De staatssecretaris weigerde destijds om dat traject overbelast te verklaren. Er is op dit moment, en met name op dit traject, nog steeds sprake van het overslaan van stations. Dit gebeurt overigens ook op andere trajecten. Wanneer is de maat vol? Wanneer gaat het kabinet de stap zetten, een traject overbelast te verklaren?

**Staatssecretaris Mansveld:**

Ik zal eerst de beantwoording door NS van de vragen van Rover willen afwachten. Daarin worden de specifieke lijnen genoemd.

**De voorzitter:**

De vraag is wanneer de maat vol is.

**Staatssecretaris Mansveld:**

Wat ik al zei: ik wil eerst de beantwoording afwachten als het om specifieke lijnen gaat. Ik kan de vraag stellen aan NS, maar op dit moment op basis van de informatie die ik heb een overbelastverklaring geven, lijkt mij te vroeg.

**De heer De Rouwe (CDA):**

Ik vraag om meer duidelijkheid van de concessieverlener van het spoor. De vraag hoe vaak het nu precies voorkomt, is namelijk niet beantwoord. "Incidenteel" wordt gezegd, en er wordt gesteld dat het niet de normen overschrijdt, want treinen zijn volgens de staatssecretaris dermate vertraagd dat het toch niet meer uitmaakt. Dat roept de tweede vraag op wat dan precies de normen zijn. Wanneer mag NS dit zelf beslissen? Nogmaals: ik krijg graag meer duidelijkheid van de concessieverlener hoe vaak dat precies gebeurt, en onder welke normen zij het wel of niet acceptabel vindt.

**Staatssecretaris Mansveld:**

De norm voor het bepalen van een incident en de effecten daarvan ligt bij NS. Dat is heel logisch, want het incident gebeurt op soms ongelukkige tijdstippen, en soms op tijdstippen waarop het minder effect heeft. Als het 's ochtends om zes uur gebeurt, kun je je afvragen wat de impact is in vergelijking met half vijf 's middags, vlak voor de spits. Op dat moment moet de dienstregelaar die daarvoor verantwoordelijk is bij NS, afwegingen maken in gezamenlijkheid, dus met ProRail en andere vervoerders, want dat heeft effect. Dat gebeurt in het calamiteitencentrum, waar ikzelf op bezoek ben geweest. In reactie op het voorstel om daarvoor op voorhand normen te stellen: ik denk dat het zeer ingewikkeld is om voor calamiteiten en incidenten normen te stellen. De deskundigheid van het centrum in Utrecht, waar iedereen bij elkaar in een zaal zit en gezamenlijk acteert, moet daar blijven liggen.

**Mevrouw Van Tongeren (GroenLinks):**

Met verantwoordt achteraf kom je niet thuis, zeker niet als je gehandicapt bent of slechtziend en de trein net die twee stations die jij gewend bent te nemen, voorbij rijdt. Wordt er voor deze mensen ter plekke onmiddellijk vervangend vervoer, zoals een taxi, geregeld, zodat zij wel thuis kunnen komen?

**Staatssecretaris Mansveld:**

Het is niet alleen verantwoordt achteraf. Belangrijker is nog het informeren vooraf. Aan de mensen in de trein moet worden aangegeven: wij gaan komend station missen, maar achter ons zit een trein die wel dat station aandoet dus indien u daarvan gebruik wilt maken, verzoeken wij u over te stappen. Dan hebben we verder nog verschillende

mogelijkheden, zoals apps en Twitter. Verder komt het voor dat achteraf verantwoording kan worden afgelegd. Daarbij wordt toegelicht wat voor effect een calamiteit heeft gehad op een aantal lijnen, waarbij een van de maatregelen doorrijden was.

Mevrouw **Van Veldhoven** (D66):

Het is wat ongebruikelijk, maar ik ga een vervolgvraag stellen op mijn eigen mondelinge vraag. De staatssecretaris heeft nog steeds geen antwoord gegeven op de vraag hoe vaak het voorkomt. Die vraag herhaal ik dus. Maar belangrijker: de staatssecretaris heeft het elke keer over een trein die daarna komt. Maar wat heb je daaraan als je al in de trein zit die doorrijdt en je eigenlijk graag uit had willen stappen?

Staatssecretaris **Mansveld**:

Een van de mogelijkheden die ik aangaf, is dat in de trein waarin je zit en waarvan bekend is dat die zal worden doorgestuurd vanwege het niet-ontwrichten van de dienstregeling, wordt aangegeven dat gebruik kan worden gemaakt van de trein die daar vlak achter zit, die dan wel gaat stoppen op een aantal stations. Het is op een gegeven moment het ineenschuiven van een en ander, heeft NS toegelicht. Hoe vaak? Ik heb al eerder gezegd dat ik heel graag wil weten wat het antwoord van NS is op vragen van Rover. Ik kan NS vragen of ze daarvoor een indicatie aan kan geven.

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks):

Mijn fractiegenote, mevrouw Van Tongeren, vroeg net hoe het zit met mensen met een visuele of andere beperking die hiermee te maken krijgen. Zij vroeg of er in dat geval een taxi kan worden geregeld. De staatssecretaris heeft geen antwoord gegeven op deze vraag. Graag krijg ik alsnog dat antwoord.

Staatssecretaris **Mansveld**:

Ik denk dat mevrouw Voortman mij niet goed gehoord heeft. Er is een normale verdragingsregeling die geldt voor alle personen die reizen. Die geldt ook op dat moment.

De **voorzitter**:

Dank voor uw komst naar de Kamer.