

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

258

Vragen van het lid **De Rouwe** (CDA) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over *overvolle treinen* (ingezonden 25 september 2013).

Antwoord van Staatssecretaris **Mansveld** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 17 oktober 2013).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht dat reizigersorganisatie Rover deze maand bijna 700 klachten heeft ontvangen over overvolle treinen? Wat is uw reactie hierop?¹

Antwoord 1

Ja, ik ken dit bericht.

De oorzaken van volle treinen kunnen heel divers zijn: de planning van de materieelinzet is niet goed, de inzet is niet conform de planning, storingen aan materieel, storingen aan infrastructuur, uitgelopen werkzaamheden, nieuwe patronen in het reisgedrag, etc. Sommige van deze factoren zijn structurele oorzaken, andere incidentele. Sommige liggen binnen de invloedssfeer van NS, andere erbuiten.

Onlangs schreef ik u² dat NS de treinbezetting volgt via signalen als reizigerstellingen, meldingen van personeel, meldingen van klanten via de klantenservice en via Twitter. Hiermee kan NS de bezetting van treinen nauwgezet volgen zodat duidelijk is waar zich structurele problemen voordoen. NS analyseert voortdurend de klachten en waar dat structureel nodig en mogelijk is, past het bedrijf de lengte van treinen aan.

NS meldt dit jaar al een aantal concrete maatregelen genomen te hebben om problemen met te volle treinen op te lossen. Zo heeft NS diverse treinen in de spits verlengd, o.a. op de trajecten Almere – Amsterdam/ Schiphol, Amersfoort – Utrecht en Eindhoven – Den Bosch.

Daarnaast stimuleert NS een betere spreiding van de reizigers over de treinen door bijvoorbeeld omroepberichten, een proef met een nieuwe app en een drukte indicator in de Reisplanner Xtra.

Uit de recente klachten en signalen blijkt dat de maatregelen die NS al genomen heeft nog niet voldoende zijn. Dat vind ik vervelend voor de

¹ http://www.treinreiziger.nl/actueel/binnenland/veel_klachten_over_volle_treinen-145626

² Zie mijn brief d.d. 18/9/13 (Kamerstuk 32 404 nr. 68).

reizigers die hier last van hebben. Daarom vraag ik NS regelmatig om aandacht hiervoor en volg ik de ontwikkelingen op de voet.

Vraag 2

Deelt u de mening dat overvolle treinen zo veel mogelijk voorkomen moeten worden uit oogpunt van service en klantgerichtheid? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 2

Overvolle treinen leiden tot een niveau van reiscomfort dat wat mij betreft onder het aanvaardbare basisniveau ligt dat de reizigers mogen verwachten. Ik deel dan ook de mening dat NS overvolle treinen zo veel mogelijk moet voorkomen.

Ik kan er begrip voor opbrengen dat de materieelinzet bij de start van een nieuwe dienstregeling niet meteen optimaal is maar enige aanpassing behoeft. Of dat er incidenteel meer reizigers zijn dan verwacht. Of dat er incidenteel storingen in infrastructuur en materieel kunnen zijn waardoor treinen erg vol zijn. Maar aan treinen die structureel (te) vol zijn, moet NS iets doen.

Vraag 3

Bent u bereid om met de NS in overleg te treden om de oorzaken van de overvolle treinen te achterhalen, en vervolgens maatregelen te (laten) nemen om overvolle treinen te voorkomen? Zo nee, waarom niet? Zo ja, hoe zouden deze maatregelen er uit kunnen zien?

Antwoord 3

Voor het adequaat oplossen van de problematiek van de volle treinen is het noodzakelijk dat NS de oorzaken achterhaalt. Zoals gezegd in mijn antwoord op vraag 2 heb ik NS gevraagd een nadere analyse van het probleem te maken, incl. beheersmaatregelen.

Mijn inzet is dat NS zo mogelijk vóór de start van de dienstregeling 2014 zodanige maatregelen heeft genomen dat de problemen zich vanaf begin 2014 niet meer in deze mate en gedurende zo'n lange periode voordoen. Ook wil ik dat eventuele problemen in voorkomende gevallen sneller opgelost worden.

Vraag 4

Deelt u de vrees dat er, gezien de overvolle treinen in de zomer, opnieuw een chaos dreigt zodra de NS haar winterdienstregeling inzet en een substantieel deel van de treinen uit de regeling haalt bij sneeuwval? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 4

Nee, die vrees deel ik niet. Eventuele volle treinen in de winter hebben een andere oorzaak dan volle treinen in de rest van het jaar.

In mijn vorenstaande antwoorden ben ik ingegaan op het probleem van de volle treinen gedurende het hele jaar, bij normale weersomstandigheden. Op winterse dagen is het voor de reizigers allerbelangrijkst dat de treinenloop ook dan goed en voorspelbaar functioneert. De spoorsector is druk bezig maatregelen uit te voeren om dit binnen enkele jaren te kunnen garanderen. Op dit moment kan men dit nog niet. Daarom zijn er tijdelijke maatregelen om te voorkomen dat de treinenloop niet meer onder controle is en niet meer kan worden bijgestuurd. Eén van die maatregelen is preventief minder treinen gaan rijden. Daarbij probeert NS waar nodig en mogelijk treinen te verlengen, maar dit heeft onvermijdelijk het effect dat sommige treinen erg vol worden. Dat is heel vervelend voor de reizigers, maar naar mijn stellige overtuiging minder vervelend dan wanneer NS probeert alle treinen te laten rijden en het hele spoorstelsel daardoor vastloopt. Ik ben daarom voor enkele jaren akkoord gegaan met deze maatregel, in de veronderstelling dat de reizigers liever vooraf weten waar ze aan toe zijn (minder treinen) dan verrast worden door chaos.

In een separate brief informeer ik u over de actuele stand van zaken en resultaten van het winterprogramma.