

Aan de leden van de vaste Kamercommissie Infrastructuur en Waterstaat  
Per e-mail

Amersfoort, 18 oktober 2022

Geachte leden,

Morgen organiseert u een Hoorzitting met de Nederlandse Spoorwegen over veiligheidsaspecten, versobering van de dienstregeling en volle en korte treinen. Treinreizigers merken momenteel en zeker het komende jaar nog veel van deze problemen. Het maatschappelijke belang van het openbaar vervoer is groot. Het is daarom goed dat u een hoorzitting organiseert. Er is sprake van een noodsituatie waarin het openbaar vervoer vaak door de ongewenste ondergrens zakt, zoals treinverbindingen die slechts eens per uur rijden. Reizigers hebben te maken met ongewenste situaties zoals een uitgekledde dienstregeling en overvolle voertuigen waarin zij zelfs niet altijd mee kunnen. Dat vraagt om onmiddellijke actie.

### **Concessieverlener**

Het ministerie is als concessieverlener één van de belangrijkste opdrachtgevers voor het openbaar vervoer in Nederland. Dat vraagt grote betrokkenheid bij de problemen die reizigers momenteel ervaren. Momenteel lijkt die betrokkenheid uit te draaien op een stevige evaluatie na afloop van het jaar. Daar is de reiziger die nu last heeft van de grote uitval van treinen en overvolle treinen niet mee geholpen. Er is meer nodig dan het achteraf toetsen of de KPI's gehaald zijn. Anders zullen steeds minder reizigers voor het openbaar vervoer kunnen kiezen en zal een negatieve spiraal ontstaan. Een actieve sturende rol van de Staatssecretaris is nodig. Als opdrachtgever van de NS mogen reizigers verwachten dat het departement boven op de problemen zit.

### *Volle treinen*

Reizigers melden meer en meer volle treinen bij Rover via het speciale meldpunt [www.volletreinen.nl](http://www.volletreinen.nl). Uiteraard speelt mee dat september en oktober de drukste maanden van het jaar zijn. Maar nog nooit hebben we meegemaakt dat er in oktober meer volle treinen werden gemeld dan in september. Toch staat de teller momenteel (18/10) op 1778 gemelde treinen tegen 1749 treinen over heel september. Ook in vergelijking met het pre-coronajaar 2019 zien we een aanzienlijke stijging. Terwijl er nog 20% minder reizigers in de trein zitten in vergelijking met 2019. In dat jaar waren er in september slechts 980 meldingen over volle treinen en daalde dat aantal tot 780 in oktober. De traditionele september drukte kan daarmee niet de verklarende factor zijn.

Zeer opvallend is het aantal meldingen dat gedaan wordt over treinen buiten de spits. Zeker buiten de spitsuren moet elke reiziger op een zitplaats kunnen rekenen. Veel reizigers klagen over het feit dat NS in de daluren de kortst mogelijke treinen inzet die NS in het wagenpark heeft. Zelfs volgens de eigen NS-normen kunnen deze treinen langer zonder dat het extra personeelsinzet vraagt. De keuze voor veel te korte treinen valt dan ook niet aan de reiziger uit te leggen.

Daarnaast zien we veel klachten over treinen die niet op maximale lengte rijden en die NS bewust kort houdt. Een van de maatregelen die wij voorstellen is het (tijdelijk) afschaffen

*Rover.  
Van reizigers,  
voor reizigers.*

van de interne NS regel om bij langere treinen een 2<sup>e</sup> conducteur te eisen. Op die manier kunnen er meer en langere treinen rijden en dat is op zeer korte termijn te realiseren. Volgens ons is er geen enkele concessie-eis die dit in de weg staat. Ook hebben wij aangegeven dat kantoorpersoneel als ‘vertrekassistent’ de eerste conducteur kan ondersteunen. Dit formele advies kunt u vinden op [locov.nl](https://locov.nl)<sup>1</sup>

### *Versoberingen*

NS gaat volgend jaar 13 procent minder treinen rijden ten opzichte van 2022, dit terwijl zij afgelopen voorjaar nog voornemens was in 2023 een reguliere dienstregeling te rijden waarin de reiziger kon rekenen op hoogfrequent vervoer. Dat is een gigantische teruggang in serviceverlening. Het snijden in de dienstregeling komt bovenop de maatregelen die NS daarnaast nog neemt om personeelsgebrek tegen te gaan (zie Kamerbrief van 23 augustus<sup>2</sup>), zoals het rijden met korter treinen en het inzetten van reservepersoneel in reguliere diensten. Dat geeft weer dat er sprake is van een noodsituatie die acties vereist van de Staatssecretaris.

Eind 2021 breidde NS de dienstregeling nog uit met nieuwe tienminutentreinen. In januari 2022 bespraken wij formeel met NS de dienstregeling 2023. Daarbij was er geen enkel signaal dat de dienstregeling mogelijk niet uitvoerbaar zou zijn. Gezien de benodigde opleidingsduur van het personeel en het feit dat reeds in het voorjaar een groot aantal treinen begon uit te vallen moet uiterlijk begin 2022 het aankomende personeelstekort al bekend zijn geweest. Dat NS 13% van de dienstregeling (als minimum) moeten schrappen is zeer opmerkelijk. Zeker omdat NS volgens de concessie ons een maakbare dienstregeling had moeten voorleggen tijdens de adviesprocedure aan het begin van het jaar. De gigantische omvang van de problemen staat daarmee in schril contrast.

Wij gaan ervan uit dat de Staatssecretaris deze acute problemen voor de reiziger stevig met NS bespreekt en de Kamer en de Consumentenorganisaties in het LOCOV hierbij betreft en over informeert. Zo kan de Staatssecretaris als “een substantieel deel van de reizigers herhaaldelijk wordt geconfronteerd met onevenredig lagere prestaties” of als er sprake is van een “acute noodsituatie” een zogenaamd “programma onder de concessie” opleggen (Artikel 18, lid 2b en 2d<sup>3</sup>). NS zal dan alles uit de kast moeten halen om de overlast voor de reiziger te beperken.

### **Systeemverantwoordelijke**

We zien dat problemen door een tekort aan personeel niet alleen bij NS spelen. Ook reizigers in het regionale openbaar vervoer hebben te maken met uitval van ritten doordat er te weinig personeel is. Daarom hebben wij dit laten agenderen in het Nationaal OV Beraad (NOVB). Ons voorstel is om te komen tot een taskforce die noodmaatregelen én oplossingen voor de langere termijn uitwerkt. Reizigers ervaren dan minder hinder en kunnen rekenen op een toekomstperspectief. Daarbij vragen wij een stevige regierol voor het ministerie. Toch werd het idee alleen omarmd door de decentrale

---

<sup>1</sup> <https://locov.nl/nationaal+spoor/dienstregeling/2314770.aspx?t=Advies-aanpassing-dienstregeling-2023-vanwege-personeelstekorten>

<sup>2</sup> [https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-](https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat/documenten/kamerstukken/2022/08/23/afschalen-dienstregeling-vanwege-personeelstekorten-ns)

[waterstaat/documenten/kamerstukken/2022/08/23/afschalen-dienstregeling-vanwege-personeelstekorten-ns](https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat/documenten/kamerstukken/2022/08/23/afschalen-dienstregeling-vanwege-personeelstekorten-ns)

<sup>3</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2014/12/15/bijlage-1-vervoerconcessie-2015-2025>

overheden. Vervoerders werken sinds inmiddels 1,5 maand slechts een vervolgmemo uit. Wij vragen u de staatssecretaris te wijzen op haar rol als systeemverantwoordelijke en haar regie te laten pakken zodat de reiziger niet in de kou komt te staan.

Uiteraard zien wij dat een deel van de problemen bij de vervoerders is ontstaan als gevolg van Corona. Gelijktijdig was de grote uitstroom van personeel door de pensioengolf te voorzien. Bovenal is het openbaar vervoer te belangrijk voor Nederland om te laten versloffen. Voor het reizen naar school, werk, familie, (mantel)zorg of gewoon een dagje uit is openbaar vervoer essentieel. Namens alle reizigers hoop ik dat u deze problematiek grondig met NS en de staatssecretaris bespreekt en vooral uitspreekt dat er sprake is van een noodsituatie waarbij ook ongewone maatregelen horen. Alleen op die manier kan de hinder voor reizigers worden beperkt.

Met vriendelijke groet,

Freek Bos  
Directeur  
Reizigersvereniging Rover