

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

203

Vragen van het lid **Krul** (CDA) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over *het bericht «Treinen rijden weer na ochtend vol chaos en onduidelijkheid: «We hebben drie uur moeten wachten»»* (ingezonden 22 september 2023).

Antwoord van Staatssecretaris **Heijnen** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 10 oktober 2023).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht van Omroep Zeeland «Treinen rijden weer na ochtend vol chaos en onduidelijkheid: «We hebben drie uur moeten wachten»» (ze¹ en zou u op de verschillende bevindingen willen reflecteren?

Antwoord 1

Ja, ik heb kennisgenomen van het artikel.

Ik vind het vervelend dat reizigers grote hinder ondervonden door de uitloop van werkzaamheden, de onzekerheid over de tijdsduur en de beperkte aanwezigheid van alternatief vervoer na 10.00 uur. Spoorwegwerkzaamheden worden doorgaans in het weekend of 's nachts gepland, zodat het zo weinig mogelijk reizigers negatief treft. Van NS en ProRail heb ik vernomen dat de werkzaamheden op 18 september gepland stonden tot 02.00 uur. Deze liepen in eerste instantie uit tot 09.00 uur, maar omstreeks 09.30 uur werd duidelijk dat de dienstregeling nog niet kon worden hervat door een extra verstoring. Het aanwezige alternatieve vervoer was tot 09.00 uur gereserveerd. Na 10.00 uur bleek er nog maar een beperkt aantal buschauffeurs beschikbaar. Net als in het reguliere OV kampen ook busbedrijven met personeelstekorten. NS en ProRail heb ik gevraagd om lessen te trekken uit de situatie in Zeeland om dergelijke hinder in de toekomst te voorkomen en mij daarover te rapporteren.

Vraag 2

Hoe beziet u het feit dat veel reizigers uren hebben moeten wachten zonder goede informatievoorziening?

¹ Omroep Zeeland, 18 september 2023, «Treinen rijden weer na ochtend vol chaos en onduidelijkheid: «We hebben drie uur moeten wachten»», Omroep Zeeland.

Antwoord 2

Ik vind het vervelend dat veel reizigers hinder hebben ondervonden door onder andere het ontbreken van goede en tijdige reisinformatie. Een belangrijk onderdeel van goed openbaar vervoer is dat de reiziger weet waar diegene aan toe is, en handelingsperspectief heeft.

Vraag 3

Hoe beziet u de rol en het optreden van NS in deze «ochtend vol chaos en onduidelijkheid»?

Antwoord 3

NS (en ProRail) dienen zorg te dragen voor goed vervangend vervoer tijdens werkzaamheden, en om reizigers in alle omstandigheden tijdig en van juiste informatie te voorzien. Ondanks de ambitie van NS om reizigers te allen tijde een goede en betrouwbare reiservaring te bieden, is dat in Zeeland op 18 september door onvoorziene omstandigheden niet gelukt. Ik verwacht van NS – en partners – dat zij op dit voorval reflecteren om te bezien of en hoe zij in de toekomst beter voorbereid kunnen zijn op onverwachte situaties. Zie ook mijn antwoord op vraag 1.

Vraag 4

Waarom zijn er niet meer bussen ingezet als vervangend vervoer?

Antwoord 4

Vanwege de onvoorziene uitloop van werkzaamheden aan het spoor, en een verstoring waren er langer bussen nodig dan voorzien. Hierdoor waren er vanaf 10.00 uur beperkt buschauffeurs beschikbaar. Zie ook mijn antwoord op vraag 1.

Vraag 5

Hoe beziet u het feit dat NS volgens de aan haar gegunde concessie een verplichting heeft tot goede informatievoorziening en de inzet van bussen?

Antwoord 5

In de concessie voor het hoofdrailnet 2015–2025 zijn eisen gesteld met betrekking tot reizigersinformatie en het moeten zorgdragen voor alternatief vervoer bij verstoringen. Dit laatste voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is. Ik beoordeel NS jaarlijks op de prestatie-indicator reisinformatie bij verstoringen. Zeker tijdens verstoorde situaties is een goede informatievoorziening naar de reiziger van belang. Ik heb NS en ProRail gevraagd om te bezien of deze situatie voorkomen had kunnen worden.

Vraag 6

Hoe beziet u de beantwoording van de voorgaande vragen in het licht van de door het CDA aangevraagde hoorzitting met ProRail, NS en Rover over de chaos op Amsterdam Centraal van begin juni 2023 en de tijdens die hoorzitting getrokken conclusie dat de informatievoorziening en communicatie ondermaats was evenals de zeer beperkte inzet bussen?

Antwoord 6

Ik vind het belangrijk dat NS en ProRail uit situaties als deze lering trekken, ook met betrekking tot de communicatie in verstoorde situaties. Daarbij geldt dat niet alle storingen en situaties altijd één op één vergelijkbaar zijn. Voor wat betreft evaluatie van de (afhandeling van de) storing op de IT-Verkeersleidingpost te Amsterdam geldt dat NS en ProRail deze recentelijk hebben afgerond. Na de externe validatie van de evaluatie zal ik deze met uw Kamer delen. NS geeft aan de verbeterpunten uit de evaluatie in 2023 en 2024 door te zullen voeren.

Vraag 7

Hoe beziet u het feit dat deze twee zaken blijkbaar nog steeds niet op orde zijn? Welke acties gaat u ondernemen?

Antwoord 7

Er is ProRail en NS veel aan gelegen om reizigers ook in verstoorde situaties zo goed mogelijk van dienst te zijn. Wanneer zij daarin tekortschieten, verwacht ik van hen dat zij dit evalueren en hier lering uit trekken. Los van het feit dat ik de NS aanstuur via de reguliere KPI's, heb ik NS en ProRail gevraagd om op de situatie te reflecteren en mij daarover te rapporteren. Zie ook mijn antwoord op vraag 1.