



> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Rijnstraat 8
2515 XP Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000
F 070-456 1111

Kenmerk

IENW/BSK-2022/191201

Datum 23 augustus 2022
Betreft Afschalen dienstregeling vanwege personeelstekorten
NS

Geachte voorzitter,

Het behouden en versterken van een robuust en betrouwbaar openbaar vervoernetwerk, zie ik als een van mijn belangrijkste taken als staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat. Ik vind het dan ook echt niet goed als reizigers de dupe worden van treinuitval door stakingen of personeelstekorten. Als concessieverlener voor het hoofdrailnet verwacht ik van de concessienemer dat zij alles in het werk stelt om conform afspraak treinen te laten rijden.

Veel sectoren zoals de zorg, de horeca, het onderwijs en ook de vervoerssector kampen met de problemen van een zeer krappe arbeidsmarkt. Momenteel zijn er meer vacatures dan werkzoekenden. Op 13 mei jl. heb ik uw Kamer geïnformeerd over de personeelstekorten bij NS en de door NS genomen beheersmaatregelen om de afschaling deze zomer van dienstregeling zo beperkt mogelijk te houden. In navolging op die brief heeft NS mij op 22 augustus jl. geïnformeerd over de laatste stand van zaken rondom de personeelstekorten en de maatregelen die NS neemt en in de toekomst wil nemen. Dit heeft ook gevolgen voor de dienstregeling in het najaar 2022 en dienstregeling 2023 (zie bijlage 1). Naar aanleiding van deze brief van NS informeer ik u, mede namens de minister van Financiën, over de personeelstekorten van NS en de maatregelen die NS zal treffen.

Huidige situatie inzake de personeelstekorten NS

In haar brief geeft NS aan dat zij kampt met een tekort aan personeel, verspreid over alle bedrijfsonderdelen. Zo heeft NS ongeveer 1400 vacatures openstaan voor functies als monteur, veiligheid & service-medewerker, retailmedewerker op het station en IT'er. NS geeft aan dat zij de grootste tekorten heeft bij het rijdend personeel (hoofdconducteurs (ongeveer 440 vacatures) en machinisten (ongeveer 250 vacatures)). Bij een volledige bezetting bestaat het machinistenbestand van NS uit 3200 FTE en qua hoofdconducteurs uit 2800 FTE.

Oorzaken personeelstekorten NS

Dit komt volgens NS doordat zij te maken heeft met onvoldoende instroom van gekwalificeerd personeel (met name de instroom van rijdend personeel blijft achter). Tevens kampt het personeel van NS met een fors hoger ziekteverzuim dan gemiddeld. Het hoge ziekteverzuim heeft te maken met feit dat er veel (flexibiliteit) gevraagd is van het NS personeel tijdens de coronacrisis en in de

afgelopen maanden door de hoge werkdruk. Als laatste, is sprake van een hoge uitstroom van personeel als gevolg van onder andere (vervroegd) pensioen. NS was hierop voorbereid en had maatregelen genomen. Echter, de combinatie van een krappe arbeidsmarkt, een lagere instroom dan verwacht en het aanhoudende hogere ziekteverzuim leidt nu tot deze personeelstekorten. Dit probleem uit zich niet alleen bij NS. Ook andere vervoerders hebben te maken met personeelstekorten en de gevolgen daarvan.

De beheersmaatregelen van NS

NS heeft een integrale aanpak opgesteld om de prangende personeelsproblematiek te mitigeren. Onderdeel van deze integrale aanpak is een grootschalige wervingscampagne voor het werven van nieuw personeel. Ook neemt NS op verschillende manieren drempels weg om te solliciteren en biedt NS actief hulp aan potentiële sollicitanten. Andere maatregelen betreffen een effectievere inzet van personeel. Zo is de BOA-plicht van hoofdconducteurs geschrapt en worden contracten van parttimers op vrijwillige basis uitgebreid. Daarnaast benadert NS voormalige werknemers om te zien of zij bereid zijn om weer diensten te draaien. Op het gebied van scholing worden geschikte opleidingen gedigitaliseerd en ingekort waardoor het personeel deze sneller en flexibeler kan volgen. Bovendien schrijft NS dat zij, gezien het hoge ziekteverzuim, een uitgebreid vitaliteitsprogramma voor hun personeel hebben opgezet. In dit programma tracht NS hun werknemers met allerlei tools zo goed mogelijk te ondersteunen in het uitvoeren van hun werkzaamheden om zo onder meer ziekteverzuim te voorkomen.

Impact personeelstekorten dienstregeling najaar 2022 en 2023

De tekorten zijn volgens NS echter dusdanig groot dat werving, efficiëntere inzet van personeel en andere maatregelen onvoldoende zijn om de gewenste dienstregeling betrouwbaar en voorspelbaar te kunnen blijven rijden. NS schrijft dat bij zowel het rijdend personeel als bij de planners en bijstuurders de rek eruit is. NS wil niet het risico lopen, dat door zoveel te blijven vragen van hun personeel, het verzuim verder oploopt. Dit maakt dat NS zich genoodzaakt ziet om als laatste redmiddel aanpassingen in de dienstregeling door te voeren om een stabiele en betrouwbare uitvoering van de treindienst te garanderen. In het najaar kunnen deze aanpassingen oplopen tot ca. 10% afschalen van de dienstregeling in vergelijking tot de dienstregeling van 2019. In 2023 kan dit percentage nog eens verder oplopen tot ca. 13% tot 15% ten opzichte van 2019. Door eerder en voor een langere periode de dienstregeling af te schalen hoopt NS de impact op de reiziger te beperken en de treindienst betrouwbaar en voorspelbaar te houden. Bovendien stelt NS dat het op lange termijn aanpassen van de plannen, met minder te schrappen treinen meer personeelsdiensten oplevert, én er kunnen dan om omringende treinen worden versterkt.

De trajecten die worden afgeschaald sluiten volgens NS aan op de veranderende reizigerspatronen. Immers, zo stelt NS, zijn reizigers nog niet volledig terug in de trein gekomen na de coronapandemie.

In het najaar werkt NS stapsgewijs toe naar de aanpassingen die met ingang van de nieuwe dienstregeling voor 2023 van kracht worden. De hoofdlijnen van de aanpassingen zijn:

- NS rijdt enkele spitstreinen niet. Dit verschilt per dag, afhankelijk van de vervoersvraag;

- De tienminutentreinen op het traject tussen Amsterdam en Eindhoven rijdt niet. De tienminutentreinen op traject Arnhem, Schiphol en Rotterdam rijdt, zoals in juni 2022 aangepast, niet;
- De frequentie op de hogesnelheidslijn (HSL) wordt met name in het weekend en in de avond verlaagd; en
- In de avond en in het hele weekend verlaagt NS op de meeste trajecten de frequentie van vier naar twee treinen per uur. De avonddienstregeling start waar mogelijk om 20:00 uur in plaats van om 22:00 uur.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Kenmerk

1ENW/BSK-2022/191201

De aanpassingen voor 2023, welke in december in gaan, zien er als volgt uit:

- De meeste spitstoevoegers rijden niet en op vrijdag rijden op enkele trajecten in de Randstad twee in plaats van vier intercity's in de spits;
- In de daluren overdag, 's avonds en in het hele weekend verlaagt NS op de meeste trajecten de frequentie van vier naar twee treinen per uur. De avonddienstregeling start om 20:00 uur in plaats van om 22:00 uur en op een aantal rustige sprintertrajecten gaat NS van twee naar één trein per uur;
- Verdere verlaging van de frequentie op de hogesnelheidslijn (HSL); en
- De tienminutentreinen op het traject tussen Amsterdam en Eindhoven rijdt van maandag tot en met donderdag weer de hele dag. Op het traject Arnhem-Utrecht-Schiphol-Rotterdam rijdt NS vier Intercity's per uur.

Over de exacte afschalingen zal NS de reizigers vroegtijdig en adequaat informeren via hun website en de reisplanner. Daarnaast bekijkt NS de mogelijkheden om reizigers via een e-mailbericht te informeren over de aankomende aanpassingen. Ook zegt NS toe op verschillende ijkmomenten -op basis van actuele gegevens - te bezien of aanpassingen noodzakelijk, dan wel mogelijk zijn.

Reactie en vervolg aanpak

Onlangs heb ik, samen met het ministerie van Financiën, indringend met NS over de personeelsproblematiek bij de organisatie gesproken. In dat gesprek heb ik aangegeven dat de reiziger hiervan de dupe dreigt te worden en nadrukkelijk uitgesproken dat het belang van de reiziger voorop dient te staan. Ik heb aangegeven dat NS zo snel mogelijk tot een oplossing moet komen en dat afschaling van de dienstregeling zoveel als mogelijk moet worden voorkomen. Wanneer sprake is van afschaling, heb ik ten slotte benadrukt dat dit goed afgestemd dient te worden met andere vervoerders om zo de overlast voor de reiziger zoveel mogelijk te beperken.

De aanhoudende personeelstekorten bij NS raken het hart van de operatie van NS. NS heeft daarom terecht een integrale aanpak ingericht om dit probleem aan te pakken. Onderdeel daarvan is het langdurig afschalen van de dienstregeling. En ook al zet NS hiermee in op voorspelbaarheid en betrouwbaarheid voor de reizigers, de reiziger zal hiervan hinder ondervinden. Gezien de impact voor de reizigers, is het belangrijk dat NS hierover de consumentenorganisaties in het Locov en de decentrale overheden aan de landsdelige OV-tafels om advies vraagt. Mijn ministerie en het ministerie van Financiën gaan er vanuit dat NS de adviezen van bovengenoemde stakeholders zorgvuldig in hun afwegingen zal meenemen.

Hoewel NS tracht te blijven voldoen aan alle concessieafspraken van het Hoofdrailnetwerk, geeft NS aan dat de afspraken in de concessie op onderdelen onder druk komen te staan. Dat geldt in ieder geval voor de rijfrequenties op de

HSL, die NS zal verlagen onder het vastgestelde minimum. NS stelt dat deze maatregel nodig is om de impact op de overige verbindingen te beperken. Ondanks dat ik deze overweging kan volgen, vind ik dit een ongewenste situatie. Na afloop van dit jaar zal ik NS, conform gebruikelijke procedure, beoordelen op haar prestaties. Het is cruciaal dat NS alles in het werk stelt om, via bovengenoemde integrale aanpak, het personeelstekort zo snel mogelijk op te lossen. Het ministerie van Financiën en mijn ministerie zullen de uitvoering van de integrale aanpak van NS nauwlettend in de gaten houden. Om die reden gaat NS ons zowel schriftelijk als mondeling frequent op de hoogte houden over de voortgang van hun aanpak. Voor ons staat daarbij centraal dat NS zo snel mogelijk weer voldoende personeel heeft om de dienstregeling weer volgens de concessieafspraken te kunnen rijden en de reiziger optimaal te bedienen.

Naast hinder door afschalingen vanwege de personeelstekorten zal de reiziger deze week ook hinder ondervinden van de reeds aangekondigde stakingen van het NS-personeel, vanwege de vastgelopen Cao-onderhandelingen. Hoewel ik de Cao-onderhandelingen als een zaak tussen werkgever en werknemer zie, roep ik de partijen op om er zo snel mogelijk samen uit te komen om de hinder voor de reizigers zoveel mogelijk te beperken.

Ik zal mij de komende periode blijven inzetten voor een betrouwbaar en robuust openbaar vervoer.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat

drs. V.L.W.A. Heijnen

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Kenmerk

IENW/BSK-2022/191201