



Ministerie van Infrastructuur  
en Waterstaat

> 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

**Ons kenmerk**  
IenW/BSK-2022/202650

Datum 13 september 2022  
Betreft Beantwoording Kamervragen over het afschalen van de  
dienstregeling vanwege personeelstekorten en de  
stakingen bij NS

**Uw kenmerk**  
2022Z15771

Geachte voorzitter,

Op 25 augustus jl. ontvingen wij de vragen van de leden Bouchallikh en Maatoug (beiden GroenLinks) over het afschalen van de dienstregeling van NS vanwege personeelstekorten en de stakingen bij NS (met kenmerk 2022Z15771). Hierbij ontvangt u de antwoorden op die vragen.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van  
Infrastructuur en Waterstaat,

de minister Financiën,

drs. V.L.W.A. Heijnen

Sigrid A.M. Kaag

## **2022Z15771**

Vragen van de leden Bouchallikh en Maatoug (beiden GroenLinks) aan de staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat en de minister van Financiën over het afschalen van de dienstregeling van NS vanwege personeelstekorten en de stakingen bij NS

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

**Ons kenmerk**  
lenW/BSK-2022/202650

Vraag 1.

Deelt u de opvatting dat het zeer zorgelijk is dat de NS de dienstregeling met 10% tot 20% gaat afschalen? Zo nee, waarom niet?<sup>1</sup>

Antwoord 1.

Als aandeelhouder en als concessieverlener vinden wij het erg vervelend dat de reiziger te maken krijgt met deze frequentieverlaging als gevolg van het personeelstekort. Wij verlangen van NS dan ook dat zij er alles aan doet om de problematiek op te lossen en de hinder voor de reiziger in de tussentijd zo goed als mogelijk te beperken. Zoals gecommuniceerd, gaat NS er op dit moment vanuit dat eind dit jaar 10% minder treinen zullen rijden dan in 2019. NS houdt er rekening mee dat dit kan oplopen tot circa 13 tot 15% minder treinen dan in 2019, wanneer de instroom van nieuw personeel achterblijft bij de uitstroom en het effect van de genomen maatregelen om extra medewerkers te werven minder is dan verwacht. NS geeft aan evenwel verdere afschalingen niet bij voorbaat uit te kunnen sluiten omdat de personeelsproblematiek met veel onzekerheden is omgeven.

Vraag 2.

Hoe is het mogelijk dat dit in de aangepaste dienstregeling betekent dat er op sommige trajecten op bepaalde dagen 30% tot 50% minder treinen zullen worden ingezet? Wat zijn hiervan de gevolgen?

Antwoord 2.

NS heeft bij de aanpassing van de dienstregeling geprobeerd om zo goed als mogelijk aan te sluiten bij de (veranderde) reizigersvraag. Doordat trajecten verschillen in frequentie en in capaciteit, kunnen er verschillen zijn in de maatregelen per traject. Op een traject dat normaliter relatief veel overcapaciteit kent, kan volgens NS meer worden afgeschaald dan op een minder ruim gepland traject. Op trajecten waar al met een lagere frequentie werd gereden is er minder ruimte om af te schalen. Ook zijn de tekorten van het personeel niet altijd gelijkmatig verdeeld over het land. De trajecten die worden afgeschaald sluiten volgens NS zo veel mogelijk aan op de veranderende reizigerspatronen. Omdat de hoofdconducteurs-tekorten in het weekend het grootste zijn, stelt NS er niet aan te ontkomen om ook in het weekend de dienstregeling aan te passen. Minder treinen betekent met name een lager bedieningsniveau en treinen met een hogere bezetting. In sommige gevallen betekent het ook een langere reistijd of vaker overstappen. NS blijft alle stations bedienen waar NS normaal gesproken ook treinen rijdt.

Vraag 3.

Deelt u de mening dat wanneer NS op bepaalde trajecten minder treinen laat rijden, de treinen die dan nog wel rijden zo lang mogelijk moeten zijn (bijvoorbeeld: op de trajecten Utrecht-Den Haag, Utrecht-Rotterdam en Amsterdam-Den Haag/Rotterdam waar op sommige dagen overdag de helft van het aantal intercitytreinen en sprinters wordt geschrapt en er dan slechts één

---

<sup>1</sup> 'Treinuitval kan volgend jaar oplopen tot 20 procent' | SpoorPro.nl

treinstel ingezet wordt)? Welke concrete afspraken gaat u hierover als concessieverlener maken met NS?

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

Antwoord 3.

NS houdt bij het aanpassen van de dienstregeling rekening met de verwachte reizigersvraag op de verschillende trajecten, om ondanks de personeelstekorten het aanbod zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de vraag. Vervolgens monitort NS dagelijks de bezetting van de treinen, door o.a. OV-chipkaart data en druktemeldingen via de app. Wanneer de capaciteit niet toereikend, is zal NS indien mogelijk de materieelinzet aanpassen. De ruimte die daarvoor is, wordt in de huidige situatie vooral bepaald door de beschikbaarheid van het benodigde personeel om langere treinen te rijden. Als concessieverlener reken ik NS jaarlijks af op onder meer de prestatie-indicatoren Zitplaatskans HRN en HSL en Klanttevredenheid. NS is er – mede in dit licht - veel aan gelegen om de vervoerscapaciteit en vervoersvraag zo goed als mogelijk op elkaar aan te laten aansluiten.

**Ons kenmerk**  
lenW/BSK-2022/202650

Vraag 4.

Bent u bereid om de Kamer de komende periode periodiek te informeren over de stand van zaken met betrekking tot de dienstverlening van NS en hierbij in te gaan op de voortgang van de acties van NS om extra personeel te werven en om periodiek aan te geven op welke trajecten waar NS minder treinen laat rijden er knelpunten ontstaan in de capaciteit? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 4

Wij zullen uw Kamer informeren bij relevante ontwikkelingen ten aanzien van het afschalen van de dienstregeling vanwege personeelstekorten bij NS. NS informeert de reiziger over wijzigingen aan de dienstregeling en de exacte trajecten en momenten waarop deze toezien.

Vraag 5.

Op welke wijze gaat NS reizigers tijdig en adequaat informeren over de inkrimping van de dienstregeling?

Antwoord 5.

NS heeft op de dag van de bekendmaking klanten die geabonneerd zijn op haar nieuwsbrief (ca. 2,4 miljoen mensen) per e-mail geïnformeerd over de aanstaande afschaling. In de NS-app is een melding geplaatst over de afschaling in het najaar. NS verwijst in haar uitingen zo veel mogelijk naar de reisplanner, waar de actuele situatie op het spoor zichtbaar is. De wijzigingen die per 5 september ingaan zijn in de reisplanner verwerkt. De wijzigingen die in december 2022 ingaan worden naar verwachting in oktober verwerkt in de reisplanner.

Vraag 6.

Erkent u dat het openbaar vervoer een essentiële publieke dienstverlening is en dat de bereikbaarheid van mensen met het openbaar vervoer zo groot mogelijk moet zijn om vervoersongelijkheid te voorkomen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 6.

Wij erkennen dat openbaar vervoer een essentiële publieke dienstverlening is. Het openbaar vervoer maakt banen en activiteiten bereikbaar, verbindt nieuwe en bestaande woongebieden en draagt bij aan sociale cohesie.

Vraag 7.

Is er zicht op welke effecten de afgeschaalde dienstregeling zal hebben op het autogebruik in Nederland? Hoe groot zal de toename zijn? Deelt u de opvatting dat de verschraving van het openbaar vervoer een zeer slechte zaak is voor het stimuleren van duurzaam vervoer?

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

**Ons kenmerk**  
IenW/BSK-2022/202650

Antwoord 7.

In algemene zin betekent de afschaling van de dienstregeling dat reizen per trein wat minder aantrekkelijk wordt. Minder treinen betekent een lager bedieningsniveau en treinen met een hogere bezetting, in sommige gevallen betekent het ook een langere reistijd of vaker overstappen. Dat leidt tot vraaguitval. De vraag welke effecten dit zal hebben op het op het autogebruik heb ik als concessieverlener voorgelegd aan het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM). Het KiM schat in dat het aantal autokilometers van een autobestuurder door de afschaling van de treindienstregeling in het najaar van 2022 met 0,07% toeneemt en in 2023 met 0,1%. Omdat reizigers die niet meer met de trein gaan, niet allemaal overstappen op de auto en omdat de auto een veel groter marktaandeel heeft dan de trein, is de stijging van het autogebruik als gevolg van de afschaling van de treindienstregeling procentueel gezien beperkt. Het KiM merkt op dat deze eerste inschatting een globale is, gebaseerd op vereenvoudigende aannames en daarom met onzekerheid omgeven. Iedere frequentieverlaging kan namelijk een ander effect hebben op reistijden, waarvoor voor een diepgaandere analyse op trajectniveau zou moeten worden gekeken. In het najaar komt er een nieuwe prognose van het KiM voor het openbaar vervoer inclusief de effecten van deze afschaling.

Vraag 8.

Wat gaat u concreet doen om het gebruik van het openbaar vervoer de komende periode juist te stimuleren in plaats van te laten gebeuren dat het openbaar vervoer nog verder wordt afgeschaald en reizigers (noodgedwongen) voor de auto zullen gaan kiezen?

Antwoord 8.

Om het aanbod van het OV op peil te houden, ook bij (sterk) achterblijvende reizigersinkomsten, is er daarom tot en met 2022 een forse financiële regeling beschikbaar gesteld aan vervoerders (Beschikbaarheidsvergoeding OV) en is er in juli een transitieregeling voor 2023 toegezegd. Afschalingen ten gevolge van personeelstekorten kunnen daarmee echter niet worden voorkomen. NS heeft een integrale aanpak opgesteld om de prangende personeelsproblematiek te mitigeren. Hieronder vallen maatregelen als het verlagen van sollicitatiedrempels, maatregelen geënt op het terugdringen van ziekteverzuim en het digitaliseren en verkorten van opleidingen. Als aandeelhouder en als concessieverlener voeren wij met NS indringende gesprekken over de personeelsproblematiek bij de organisatie en over de integrale aanpak die NS ter bezwering hiervan heeft opgesteld. Deze gesprekken zullen wij blijven voortzetten zolang de problemen niet zijn opgelost.

Vraag 9.

Wat vindt u ervan dat de NS heeft aangegeven dat het mogelijk is dat er in 2023 tot wel 15% tot 20% minder treinen ten opzichte van 2019 gaan rijden? Bent u in gesprek met NS om ervoor te zorgen dat dit scenario voorkomen wordt?

Antwoord 9.

Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 1, gaat NS er op dit moment vanuit dat eind dit jaar 10% minder treinen te rijden dan in 2019. NS houdt er rekening mee dat dit kan oplopen tot circa 13 tot 15% minder treinen dan in 2019. Daarbij heeft NS ook de winstwaarschuwing gegeven dat zij niet bij voorbaat kan aangeven dat er geen verdere afschaling nodig zal zijn. Het is erg vervelend dat de reiziger te maken krijgt met frequentieverlagingen. Zoals ook aangegeven in het antwoord op vraag 9 voeren wij als aandeelhouder van NS en als concessieverlener indringende gesprekken over de personeelsproblematiek bij NS en over de integrale aanpak die NS ter bezwering hiervan heeft opgesteld, met als doel om de duur en omvang van de problematiek zoveel als mogelijk te beperken. Ook hebben wij benadrukt dat wanneer er sprake is van afschaling, dat dit goed afgestemd dient te worden met andere vervoerders om zo de overlast voor de reiziger zoveel mogelijk te beperken.

Vraag 10.

Erkent u dat het kabinet als aandeelhouder medeverantwoordelijk is voor het functioneren van de NS en dat het oplossen van de personeelstekorten en het realiseren van een volwaardige dienstregeling een gedeelde verantwoordelijkheid is? Wat heeft u de afgelopen periode concreet gedaan als concessieverlener en als enig aandeelhouder om te voorkomen dat de dienstverlening aan reizigers fors wordt beperkt?

Antwoord 10.

De arbeidsmarkt is momenteel uitzonderlijk krap. In het tweede kwartaal stonden er 143 vacatures open tegenover 100 werklozen<sup>2</sup>. De krapte is terug te zien in verschillende sectoren, waaronder de OV-sector. Daar leidt het tot een vermindering van de inzet van openbaar vervoer. Ook NS heeft hier helaas mee te maken. De raad van bestuur is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van NS. Om de toestroom van personeel te versnellen en personeel te behouden heeft NS veel acties ondernomen, maar helaas resulteert dit nog niet in een toereikend effect. Uiteraard maak ik mij, als aandeelhouder, zorgen over de huidige situatie en wil ik dat deze zo snel als mogelijk wordt opgelost. Als aandeelhouder heb ik hiertoe meerdere keren opgeroepen en ben over dit onderwerp frequent in gesprek met NS. Daarnaast moedig ik NS aan om alle acties te ondernemen die nodig zijn om meer personeel aan te trekken.

Vraag 11.

Deelt u de mening dat het van groot belang is om zo snel mogelijk tot goede afspraken te komen met NS om het personeelstekort op te lossen? Aan welke eisen van het personeel van NS is de NS bereid te voldoen en aan welke eisen niet? Hoe ver liggen de bonden en de NS op dit moment uit elkaar? En welke invloed kunt u daarop uitoefenen?

Antwoord 11.

De onderhandelingen met de bonden over het loon van de medewerkers van NS en de bijbehorende arbeidsvoorwaarden zijn een verantwoordelijkheid van de raad van bestuur. Op 11 september jl. hebben de bonden en NS een onderhandelingsresultaat bereikt voor een nieuwe CAO.

Vraag 12.

Erkent u ook dat – gelet op de financiële situatie van NS - loonsverhogingen voor het personeel van NS alleen mogelijk zijn als het kabinet extra middelen

<sup>2</sup> <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2022/33/spanning-op-de-arbeidsmarkt-loopt-verder-op>

beschikbaar stelt? Waarom gebeurt dat nog niet? Hoe staat dat in verhouding tot de oproep van de minister van Financiën en andere leden van het kabinet dat werkgevers de lonen moeten verhogen om de koopkracht te vergroten? Dient u niet het goede voorbeeld te geven?

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

**Ons kenmerk**  
lenW/BSK-2022/202650

Antwoord 12.

Als aandeelhouder van NS heb ik geen beperkingen opgelegd aan de raad van bestuur in de onderhandelingen. Als aandeelhouder vind ik het belangrijk dat deelnemingen een voorbeeldrol vervullen als het gaat om goed werkgeverschap, en dit ook van NS te verwachten. Ook de continuïteit van de onderneming is van belang. Door COVID-19 staat NS er financieel niet goed voor. Het is aan de deelneming om een verstandige afweging te maken tussen deze twee belangen, zodat het publiek belang zowel op de korte als op de lange termijn op een maatschappelijk verantwoorde wijze kan worden blijven geborgd. Op 11 september jl. hebben de bonden en NS een onderhandelingsresultaat bereikt voor een nieuwe CAO. Op dit moment ligt de vraag of er aanvullende middelen noodzakelijk zijn om deze belangen te borgen niet voor.

Vraag 13.

Hoe staan deze ontwikkelingen in verhouding tot de boodschap in de Nota Deelnemingenbeleid<sup>3</sup> dat deelnemingen een belangrijke rol spelen in de energie- en klimaattransitie? Ziet u daarbij niet een belangrijke voorbeeldrol voor het Rijk als enig aandeelhouder van NS?

Antwoord 13.

Zoals aangegeven in de Nota Deelnemingenbeleid Rijksoverheid 2022 spelen deelnemingen een steeds grotere rol in de energietransitie. Voornamelijk Gasunie en Tennet transformeren zich naar cruciale bedrijven in ons nieuwe energiesysteem en investeringen van deze bedrijven zijn voorwaardelijk voor het slagen van de energietransitie. NS heeft ook een belangrijke rol te spelen in de energietransitie. De overstap van reizigers van trein naar auto heeft immers een positieve klimaatimpact. Daarom vind ik, als aandeelhouder, het heel belangrijk dat NS weer snel een volledige dienstregeling kan rijden. Wanneer ik als aandeelhouder hierbij kan helpen treed ik hierover met NS in gesprek.

Vraag 14.

Gaat u extra middelen beschikbaar te stellen om betere arbeidsvoorwaarden, waaronder loonsverhogingen, voor het personeel van NS en het spoedig werven van extra personeelsleden mogelijk te maken? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 14.

Zoals ook in de beantwoording op vraag 11 uiteengezet, zijn de onderhandelingen met de bonden over de arbeidsvoorwaarden een verantwoordelijkheid van de raad van bestuur van NS. Op 11 september jl. hebben de bonden en NS een onderhandelingsresultaat bereikt voor een nieuwe CAO. Vanuit mijn aandeelhoudersrol heb ik geen beperkingen opgelegd aan de raad van bestuur in de onderhandelingen. Daarbij vind ik het, als aandeelhouder, belangrijk dat deelnemingen een voorbeeldrol vervullen als het gaat om goed werkgeverschap. Ik verwacht dit, als aandeelhouder, ook van NS. Tevens is ook de continuïteit van de onderneming van belang. Door COVID-19 staat NS er financieel niet goed voor. Het is aan de deelneming om een verstandige afweging te maken tussen deze twee belangen, zodat het publiek belang zowel op de korte als op de lange termijn

<sup>3</sup> Kamerstukken II 2021/2022, 28 165, nr. 370.

op een maatschappelijk verantwoorde wijze kan worden blijven geborgd. Op dit moment ligt de vraag of er aanvullende middelen noodzakelijk zijn om deze belangen te borgen niet voor.

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

**Ons kenmerk**  
IenW/BSK-2022/202650

Vraag 15.

Kunt u een stand van zaken geven met betrekking tot de problemen die deze zomer spelen op het internationale spoor? Wat wordt er concreet gedaan om de regelmatige uitval, het gebrek aan capaciteit en het soms overslaan van de stations Utrecht Centraal en Arnhem Centraal door ICE-treinen tussen Nederland en Duitsland zo veel mogelijk te beperken? Welke acties gaan er de komende periode verder nog ondernomen worden om de betrouwbaarheid en de capaciteit van het internationaal spoortransport te verbeteren? Welke rol speelt u hier als concessieverlener en hoe is uw contact hierover met uw Duitse collega's?

Antwoord 15.

Thalys heeft deze zomer door materieelproblemen de dienstregeling moeten aanpassen. In de periode van 4 - 30 september rijdt Thalys op de route Amsterdam-Brussel-Parijs van dinsdag tot en met donderdag 12 keer per dag (i.p.v. 14 keer per dag) naar Brussel, waarvan er 10 (i.p.v. 11) doorrijden naar Parijs. Op vrijdag rijden er 14 (i.p.v. 15) ritten naar Brussel, waarvan er 12 doorrijden naar Parijs. Reizigers met een reservering op een betrokken trein krijgen een alternatieve trein aangeboden. Vanaf 1 oktober kan Thalys naar verwachting weer de reguliere dienstregeling rijden.

In de afgelopen zomerperiode was de drukte in de treinen richting Duitsland, op de perrons, goed te merken. Door een combinatie van veel (meer) reizigers, minder lange treinen en ook uitval van treinen kon het soms opeens heel druk worden op de stations die de ICE en IC Berlijn aandoen. Zo druk zelfs dat NS besloten heeft in een aantal gevallen vanuit veiligheidsoverwegingen stations op het traject van de ICE over te slaan.

Daarbij heeft NS, net als DB, te maken met minder personeel door ziekte en vanwege de krappe arbeidsmarkt; niet alleen op de trein, maar zeker ook in de werkplaatsen. Daardoor waren er met name in de maand juli en ook begin augustus minder treinstellen beschikbaar dan NS voor haar internationale dienstverlening nodig had.

NS International en DB hebben met man en macht alles eraan gedaan om de beschikbare treinstellen zoveel mogelijk in te zetten op het traject tussen Nederland en Duitsland. Dit is een enorme puzzel. Het goede nieuws is dat een aantal treinstellen met 'langdurige defecten' inmiddels terug in dienst is gekomen en inmiddels voor een duidelijke stabilisering van de dienstverlening heeft gezorgd. Dat betekent minder overstappen voor reizigers en een langere trein (zoals gepland weer twee stellen in plaats van één stel) naar Basel.

Vraag 16.

Kunt u een stand van zaken geven met betrekking tot het plan van aanpak van NS om zorg te dragen voor zo veel mogelijk vervangend busvervoer bij werkzaamheden en/of grootschalige verstoringen? Welke acties zijn ondernomen en tot welk resultaat heeft dit geleid?

Antwoord 16

Ook de busmaatschappijen met wie NS samenwerkt bij werkzaamheden en grote verstoringen kampen momenteel met een personeelstekort. Naar aanleiding van de capaciteitsproblemen is NS in gesprek gegaan met haar leveranciers. Dit heeft geleid tot aangescherpte afspraken waardoor NS bij geplande verstoringen eerder geïnformeerd wordt indien een leverancier verwacht niet 100% van de gevraagde bussen te kunnen leveren. NS heeft hierdoor meer tijd om op een andere wijze reizigersperspectief te bieden. In het uiterste geval kan dat ook een negatief reisadvies betreffen. Tevens hebben de leveranciers hun capaciteit vergroot door o.a. het aantrekken van chauffeurs uit het buitenland.

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

**Ons kenmerk**  
IenW/BSK-2022/202650

Vraag 17.

Kunt u deze vragen één voor één beantwoorden?

Antwoord 17.

Ja, wij hebben alle vragen afzonderlijk beantwoord.