



> 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-2022/202648

Uw kenmerk
2022Z15736

Datum 13 september 2022
Betreft Beantwoording Kamervragen over Kamerbrief
'afschaling dienstregeling vanwege personeelstekorten'
en 'NS'ers willen meer geld, ja. Maar ze willen vooral
waardering'

Geachte voorzitter,

Op 24 augustus jl. ontvingen wij de vragen van het lid Minhas (VVD) over de
Kamerbrief *'Afschalen dienstregeling vanwege personeelstekorten NS'* en *'NS'ers
willen meer geld, ja. Maar ze willen vooral waardering'* (met kenmerk
2022Z15736). Hierbij ontvangt u de beantwoording op deze vragen.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van
Infrastructuur en Waterstaat,

de minister van Financiën,

drs. V.L.W.A. Heijnen

Sigrid A.M. Kaag

22Z15736

Vragen van het lid Minhas (VVD) aan de minister van Financiën en de staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over de Kamerbrief *'Afschalen dienstregeling vanwege personeelstekorten NS'* en *'NS'ers willen meer geld, ja. Maar ze willen vooral waardering'*.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk
lenW/BSK-2022/202648

Vraag 1.

Bent u het ermee eens dat afschaling van de dienstregeling van de NS met 10 tot 15 procent onacceptabel is voor de bereikbaarheid van veel steden en dorpen?¹

Antwoord 1.

Afschaling van de dienstregeling is wat ons betreft zeer onwenselijk vanuit het perspectief van de reiziger, die hier hinder van gaat ondervinden. Als concessieverlener voor het hoofdrailnet verwacht ik van de concessiehouder dat NS alles in het werk stelt om conform afspraak treinen te laten rijden, de impact van het personeelstekort voor de reiziger te minimaliseren, en om de geboden vervoerscapaciteit zo goed als mogelijk aan te laten sluiten op de reizigersvraag.

Vraag 2.

Bent u het ermee eens dat het belang van de reiziger voorop dient te staan bij het aanbieden van goed openbaar vervoer, maar dat niet het geval is bij een dergelijke afschaling?

Antwoord 2.

Als concessieverlener voor het hoofdrailnet ben ik het met u eens dat te allen tijde het belang van de reiziger voorop dient te staan. NS heeft veel maatregelen genomen, aan zowel de vraag- als aanbodzijde. Dit heeft geleid tot een forse vermindering van het tekort, maar het blijkt niet voldoende om de instroom van personeel te vergroten en de tekorten aan met name conducteurs op te lossen. NS geeft daarbij aan dat zij al lange tijd veel vragen van hun personeel en gezien de hoge ziekteverzuimcijfers het nu cruciaal is dat zij lucht krijgen om erger te voorkomen. 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 en ad-hoc treinuitval te voorkomen.

Vraag 3.

Kunt u toelichten welke gesprekken u met de NS en andere vervoerders heeft gevoerd om een dergelijk grote afschaling te voorkomen?

Antwoord 3.

In het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB), waar NS en de stad- en streekvervoerders aan deelnemen, wordt geregeld gesproken over het OV-aanbod en maatregelen om dit op peil te houden. Als concessieverlener voor het hoofdrailnet voer ik daarnaast doorlopend met NS gesprekken over haar prestaties op het hoofdrailnet en naleving van de vervoersconcessie. Recentelijk heb ik - samen met het Ministerie van Financiën - indringend met NS gesproken over de personeelsproblematiek bij de organisatie en over de integrale aanpak die NS ter bezwering hiervan heeft opgesteld. Deze gesprekken zal ik, samen met de minister van Financiën, blijven voortzetten zolang de problemen niet zijn opgelost.

¹ <https://www.trouw.nl/economie/ns-ers-willen-meer-geld-ja-maar-ze-willen-vooral-waardering>

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.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk
IenW/BSK-2022/202648

Vraag 4.

Heeft u de regio's geïnformeerd over de aankomende afschaling? Immers, afschaling heeft vrijwel altijd gevolgen voor de bereikbaarheid van regio's.

Antwoord 4.

De regionale overheden zijn door NS per brief geïnformeerd over de aankomende afschaling. Ook loopt er momenteel bij de regio's een adviesaanvraag over de aanpassingen in dienstregelingsjaar 2023. In diverse regio's vinden gesprekken plaats om de regionale impact van deze afschalingen nader te bespreken. In mijn gesprekken met NS heb ik als concessieverlener benadrukt dat NS de afschaling ook goed dient af te stemmen met andere vervoerders om zo de overlast voor de reiziger zoveel mogelijk te beperken. Ik ga er vanuit dat NS hieraan opvolging geeft.

Vraag 5.

Op welke wijze zijn reizigersorganisaties en het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (LOCOV) betrokken bij dit afschalingsbesluit?

Antwoord 5.

Gegeven de meer structurelere aard van de aanpassingen van de dienstregeling 2023 is NS een adviesprocedure gestart voor de consumentenorganisaties in het Locov en de decentrale overheden aan de landsdelige OV-tafels.

Vraag 6.

Kunt u vanuit uw stelselverantwoordelijkheid toelichten welke gaten de plannen van NS veroorzaken in de verschillende regio's en bent u van plan om regiovervoerders te vragen om bij te springen om die gaten te dichten?

Antwoord 6.

NS geeft aan dat zij zich inspant om ondanks het tekort aan personeel de vervoersvraag zo goed mogelijk te accommoderen. Op dit moment is de verwachting dat NS voldoende capaciteit zal bieden voor de - als gevolg van corona veranderde - vervoersvraag. Er worden op dit moment dan ook geen grote structurele capaciteitsknelpunten voorzien. NS kan niet uitsluiten dat bij onverwachte drukte de capaciteit incidenteel niet toereikend is. NS monitort de reizigersvraag continu en actualiseert voorspellingen voortdurend. Beide ministeries zullen deze monitoring nauwlettend volgen en daarover het gesprek voeren.

Vraag 7.

Wat zijn volgens u de redenen dat de NS haar zaken niet op orde heeft, terwijl de NS behoort tot een van de grootste werkgevers van Nederland. In hoeverre heeft dit te maken met directiebesluiten waarover u als aandeelhouder heeft moeten besluiten?

Antwoord 7.

NS kampt met een personeelstekort. Dit heeft verschillende oorzaken. Ten eerste is er onvoldoende instroom van gekwalificeerd personeel. Dit komt door uitzonderlijk krappe arbeidsmarkt. In het tweede kwartaal stonden er in Nederland 143 vacatures open tegenover 100 werklozen.² Hier heeft helaas ook de OV-sector mee te maken. Ten tweede heeft NS te maken met een hoog ziekteverzuim, omdat er tijdens de coronacrisis veel (flexibiliteit) gevraagd is van het NS-personeel. Als laatste, is er sprake van een hoge uitstroom van personeel als gevolg van onder andere (vervroegd) pensioen. Deze problemen spelen niet alleen bij NS, ook andere vervoerders hebben hiermee te maken en zijn genooddaakt tot het afschalen van de dienstregeling.

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. Als aandeelhouder heb ik, de minister van Financiën, bevoegdheden op het vlak van investeringen, benoemingen, beloningen en de financiële positie. Ik zie geen direct verband tussen besluiten die ik, als aandeelhouder, op dit vlak heb genomen en de huidige problemen rondom de personeelstekorten bij NS.

Vraag 8.

Wat is uw reactie op het VVMC-commentaar dat er treinen vertrekken zonder een conducteur aan boord? Hoe staat dit in verhouding tot de afspraken vanuit de hoofdrailnet (HRN)-concessie in relatie tot de veiligheid van reizigers?

Antwoord 8.

De veiligheid van reizigers en personeel staat altijd voorop. Onder normale omstandigheden vertrekt een trein van NS daarom niet zonder hoofdconducteur. In zeer uitzonderlijke gevallen, bijvoorbeeld als een conducteur onderweg ziek wordt en niet meer verder kan reizen, dan kan de machinist onder voorwaarden de taak van chef trein overnemen. De machinist voert dan het vertrekproces uit conform de voorschriften. Er wordt dan gereden naar het eerstvolgende station waar treinpersoneel de taak van chef van de trein weer kan overnemen. Dit gebeurt alleen bij overmacht en als de veiligheidsnormen in acht kunnen worden genomen. NS heeft een intern meldpunt voor het personeel om verschillende soorten onveiligheid te melden. Als door het VVMC of door personeelsleden onveilige situaties worden ervaren, dan is het verzoek om deze concrete situaties zo spoedig mogelijk te melden via het daarvoor gebruikelijke meldpunt.

Vraag 9.

Wat kan een wijziging in het besturingsmodel, bijvoorbeeld het op een andere manier inrichten van de dienstregeling en meer efficiëntie in de operatie, doen om het personeelsinzet efficiënter en de dienstregeling robuuster te maken?

Antwoord 9.

Het opstellen van de dienstregeling en daarbij behorende inzetplannen voor materieel en personeel is, met inachtneming van de bedieningseisen uit de concessie, de verantwoordelijkheid van NS. De verantwoordelijkheid voor het zo efficiënt mogelijk inrichten van haar bedrijfsvoering en ten aanzien van de efficiënte inzet van personeel is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van NS zelf. Als concessieverlener en aandeelhouder verlangen wij evenwel dat zij hierbij het reizigersbelang voorop zet, en in het adresseren van het personeelstekort doorlopend kritisch beziet welke (reizigersvriendelijke) optimalisatiemogelijkheden

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

zij in haar bedrijfsvoering kan doorvoeren die kunnen bijdragen aan een goede uitvoering van de hoofdrailnet concessie. Wij verlangen van NS dat zij daarbij openstaat voor de suggesties, ideeën en proposities van derden, en ook geen heilige huisjes schuwt.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk
lenW/BSK-2022/202648

NS laat weten de afgelopen tijd de materieelinzet als gevolg van de personeelstekorten verder te hebben geoptimaliseerd. Volgens NS heeft dit een substantiële efficiëntieslag opgeleverd, waardoor een zo ruim mogelijke dienstregeling kan worden gereden met het beschikbare personeel. NS geeft aan dat zij naar verdere optimalisaties blijft zoeken.

Vraag 10.

Wat kan de NS leren van regionaal openbaar vervoer?

Antwoord 10.

NS stelt doorlopend mogelijkheden te onderzoeken om haar dienstverlening te optimaliseren, door te kijken naar onder andere de inrichting van de dienstregeling, en de efficiëntie van inzet van personeel en materieel. Hierbij haalt NS kennis van buiten naar binnen door onder andere (internationale) benchmarks, door te participeren in onderzoeksprogramma's en door samenwerking met universiteiten. Met regionale vervoerders wordt samengewerkt in NOVB en OV-NL verband. In het programma Toekomstbeeld OV (TBOV) onderzoekt NS samen met onder andere de regionale vervoerders verschillende vervoersconcepten voor de toekomst. In het kader van het ATO-programma (Automated Train Operation) werkt NS samen met Arriva en ProRail aan het beproeven van rangeren op afstand. Het is ook goed om te blijven beseffen dat het rijden van een integraal hoofdrailnetwerk op onderdelen een andere complexiteit kent (als gevolg van bijvoorbeeld een grotere verwevenheid van de dienstregeling) dan het rijden van regionale lijnen, waardoor niet alle lessen één op één over te nemen zijn. Bovendien liggen aan beide producten andere concessies met andere verplichtingen ten grondslag.

Vraag 11.

Wat doet NS daarin concreet, welke stappen zet de NS of heeft de NS gezet om te leren van elders?

Antwoord 11.

NS voert een terugkerende (internationale) benchmark over haar prestaties uit, participeert in onderzoekstrajecten en werkt samen met andere vervoerders, bedrijfsleven en universiteiten. NS werkt in OV-NL en NOVB verbanden samen met regionale vervoerders. NS werkt samen met Arriva en ProRail aan beproevingen in kader van het ATO-programma. In het programma Toekomstbeeld OV studeert NS samen met (o.a.) regionale vervoerders op verschillende vervoersconcepten. Ook op gebied van werving en personeelsbeleid stelt NS komende tijd te kijken welke lessen er te leren zijn van andere (regionale) vervoerders.

Vraag 12.

Welke rol ziet u voor uzelf om daarin te sturen als concessiehouder en als aandeelhouder?

Antwoord 12.

Wij vinden dat NS alles eraan moet doen om de huidige personeelstekorten te voorkomen. Wanneer regionale OV-partijen hier goede proposities voor hebben,

zullen we NS aansporen om deze te bestuderen en wanneer gepast ook door te voeren. Uitwisseling van best practices tussen vervoerders, bijvoorbeeld in NOVB of OV-NL verband moedigen wij aan. Het initiatief hiervoor ligt in eerste instantie bij vervoerders zelf.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk
lenW/BSK-2022/202648

Vraag 13.

Welke prikkels heeft de NS om de problematiek goed op te lossen binnen de huidige concessie en welke (veel) steviger prikkels komen er in de volgende concessie om dit soort situaties in de toekomst te voorkomen?

Antwoord 13.

In de huidige HRN concessie stuur ik als concessieverlener op prestaties zoals zitplaatskans en klanttevredenheid. Als het afgesproken prestatieniveau niet wordt gehaald door NS kan een sanctie volgen indien sprake is van verwijtbaarheid. Later deze maand bied ik, als concessieverlener, het Programma van Eisen voor de nieuwe concessie aan uw Kamer waarin de eisen zijn opgenomen waar de beoogd concessiehouder aan moet voldoen.

Vraag 14.

Klopt het dat regionale vervoerders worden gestraft als zij de dienstregeling niet naar behoren rijden door verwijtbaar rituitval? Bent u van plan een dergelijke bepaling op te nemen in de nieuwe HRN-concessie die voor de NS gaat gelden?

Antwoord 14.

De verantwoordelijke decentrale concessieverlener heeft in sommige gevallen de mogelijkheid om de financiële bijdrage aan de vervoerder naar beneden bij te stellen. Dit is afhankelijk van de gemaakte afspraken in de regionale concessie. Een lagere exploitatiebijdrage vanuit de decentrale overheid is bijvoorbeeld denkbaar wanneer het geboden OV-aanbod structureel ondermaats is gebleken en de vervoerder te verwijten is. Zoals ik bij de beantwoording van vraag 13 heb aangegeven, zal ik als concessieverlener voor het hoofdrailnet deze maand het Programma van Eisen voor de nieuwe concessie aan uw Kamer aanbieden waarin de eisen zijn opgenomen waar de beoogd concessiehouder aan moet voldoen.

Vraag 15.

Welke gevolgen heeft de afschaling voor de aard en omvang van de nieuwe HRN concessie, nu blijkt dat de NS de huidige dienstregeling niet eens kan rijden?

Antwoord 15.

Daar kan ik als concessieverlener nu nog geen uitsluitend over geven. Ik ga er voornamelijk vanuit dat de huidige afschaling niet structureel van aard is. In mijn overleg met NS als beoogd concessiehouder over de aard en omvang van de nieuwe concessie zal het personeelstekort en afschaling worden meegewogen. Over de uitkomst hiervan wordt uw Kamer bij aanbidding van de ontwerp concessie-overeenkomst geïnformeerd.

Vraag 16.

Bent u bereid te overwegen of decentralisatie van bepaalde regionale lijnen kan bijdragen aan het betrouwbaar en robuust houden van de treindienstregeling in Nederland?

Antwoord 16.

Voor beantwoording van deze vraag verwijs ik als concessieverlener naar de brief die ik uw Kamer in september stuur met het uitgangspuntenkader decentralisatie. Die brief wordt gelijktijdig met het Programma van Eisen voor de nieuwe hoofdrailnetconcessie verstuurd.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk
lenW/BSK-2022/202648

Vraag 17.

Wat betekent de aangepaste dienstregeling voor de garantie die u heeft afgegeven ter verlenging van de Beschikbaarheidsvergoeding OV?

Antwoord 17.

De aangepaste dienstregelingen zijn in beginsel niet van invloed op de rijksregelingen voor OV. Bij de beschikbaarheidsvergoeding OV (BVOV) in 2022 en in de nog op te stellen regeling voor het transitievangnet OV (TVOV) in 2023 moeten concessieverleners verklaren dat de vervoerder voldaan heeft aan de eis over het voorzieningenniveau. Voor de BVOV in 2022 betekent deze eis dat het OV-aanbod minimaal vergelijkbaar moet zijn als het voorzieningenniveau in 2021. Voor het TVOV in 2023 zal deze eis betekenen dat er voldoende, veilig en betrouwbaar OV geboden moeten worden. We onderzoeken hoe de aangepaste dienstregeling doorwerkt in de BVOV, maar de kans is aanwezig dat dit financiële consequenties heeft.