

Ministerie van Verkeer en Waterstaat

Aan
de voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 4
2513 AA DEN HAAG

Contactpersoon	Doorkiesnummer
-	-
Datum	Bijlage(n)
28 augustus 2007	-
Ons kenmerk	Uw kenmerk
VENW/DGP-2007/6551	2060721460
Onderwerp	
Kamervragen overvolle treinen en agressie tegen NS-personeel	

Geachte voorzitter,

Hierbij zend ik u, mede namens de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat, de antwoorden op de door het lid Roemer (SP) gestelde vragen over overvolle treinen en agressie tegen NS-personeel.

1. Wat is uw mening over de resultaten van de enquête van Eén Vandaag (17 juli 2007) waaruit onder andere blijkt dat NS-personeel steeds vaker te maken krijgt met overvolle treinen en agressie?
1. De resultaten van de enquête leiden tot bezorgdheid. Het is echter in de eerste plaats aan de NS-directie vanuit haar rol als goed werkgever om, als ze dit nodig acht, maatregelen te nemen. Overigens is mij gebleken dat de enquête een respons van 10% had. Dit betekent dat 90% van de benaderde NS-medewerkers om uiteenlopende redenen niet gereageerd heeft.
2. Kunt u aangeven hoe het aantal overvolle treinen zich de afgelopen jaren heeft ontwikkeld en welke criteria gehanteerd worden om te besluiten dat het te onveilig is om te vertrekken?
2. NS rapporteert niet over het aantal overvolle treinen. Ten aanzien van de beschikbaarheid van voldoende capaciteit zijn twee andere indicatoren opgenomen in het Vervoerplan (het percentage klanten dat de kans op een

Postadres Postbus 20901, 2500 EX Den Haag
Bezoekadres Plesmanweg 1-6, 2597 JG Den Haag

Telefoon 070 351 61 71
Fax 070 351 78 95

zitplaats met 7 of hoger beoordeelt en de verhouding tussen beschikbare zitplaatsen en reizigers).

NS onderscheidt drie oorzaakcategorieën van te volle treinen.

De eerste categorie betreft treinen die niet langer kunnen worden gemaakt omdat de lengte van de perrons dit onmogelijk maakt. Dit zijn er in de huidige dienstregeling 17. Deze treinen rijdt NS met 12 "bakken" dubbeldeksmaterieel.

De tweede categorie betreft treinen die door verstoringen in het uitvoerende proces te klein blijken te zijn. Dit is bijvoorbeeld het geval als treinen uitvallen of als er een gedeelte van de trein defect is. Dit aantal beïnvloedt het percentage uitgevallen treinen. Dit percentage wordt per dag gemeten.

De derde categorie betreft treinen waarbij de geplande capaciteit moet worden bijgesteld, omdat er meer reizigers zijn dan verwacht of reizigersstromen zich anders verdelen dan in de planning is aangenomen. Voorbeelden zijn de extra treinreizigers van en naar Zoetermeer ten gevolge van de vertraagde ingebruikname van Randstadrail en de reizigersstromen op een aantal trajecten bij de invoering van de nieuwe dienstregeling. Bij de invoering van een nieuwe dienstregeling is het niet tot in detail te voorspellen hoe reizigersstromen zich gaan verdelen over het nieuwe aanbod. In de spits kan het daardoor zijn dat capaciteit op bepaalde trajecten ineens (structureel) ontoereikend is. Dit gegeven was de reden voor NS om in de maanden volgend op de invoering van de nieuwe dienstregeling in december 2007 de ontwikkeling van de reizigersstromen te volgen door speciaal daartoe toegeruste telteams. Op basis van de telcijfers is in de maanden volgend op de nieuwe dienstregeling de dienstregeling per wijzigingsblad (dat is iedere twee maanden) aangepast, zodat hier op bijgestuurd kon worden. Hieronder treft u de ontwikkeling van de treinen met ondercapaciteit in de derde categorie sinds de invoering van de nieuwe dienstregeling:

- December 2006 146 treinen
- Januari 2007 116 treinen
- Maart 2007 92 treinen
- Mei 2007 75 treinen
- Juli 2007 18 treinen
- September 2007 10 treinen (planning)

Dat NS in september nog uitgaat in de planning van te volle treinen heeft te maken met het extra plannen van materieel t.b.v. het traject Lelystad/Almere - Amsterdam in verband met de wegwerkzaamheden aan de Hollandsche brug.

Het is mij niet bekend welke criteria NS hanteert om te besluiten dat het te onveilig is om te vertrekken. De Spoorwegwet bepaalt dat NS ervoor verantwoordelijk is dat het treinvervoer veilig is. Dus ook in een volle trein. De wet geeft daarvoor geen nadere voorschriften of criteria zoals een maximum aantal staanplaatsen per wagon. Het is aan de deskundigheid van de vervoerder om te bepalen of een concrete situatie veilig is. NS moet dus bepalen of een trein zo vol is dat het niet meer veilig is om te rijden.

3. Kunt u aangeven hoe de agressie tegen het NS-personeel zich de afgelopen jaren heeft ontwikkeld?
3. NS meet de agressie tegen NS-personeel aan de hand van het percentage medewerkers dat een incident meldt. NS monitort deze prestatie-indicator al een aantal jaren, waardoor trends waarneembaar zijn. Dit percentage is in de afgelopen jaren afgenomen. Van 31% in 2003 naar 21% in 2006. Daarnaast laat NS een medewerkersbetrokkenheidsonderzoek uitvoeren. In deze vragenlijst wordt ook geïnformeerd naar het gevoel van veiligheid van medewerkers. De cijfers die uit dit representatieve onderzoek komen, waren in 2006 (respons 57,1%):
- Percentage medewerkers dat een 7 of meer geeft voor de ervaren veiligheid
- In de trein overdag 88%
 - In de trein avond 55%
 - Op het station overdag 88%
 - Op het station avond 52%
- Deze percentages wijken af van die in de in Eén Vandaag gepresenteerde enquête. Misschien zou dit te maken kunnen hebben met de vraag, waar de NS-directie mij op attendeerde, of de uitkomsten van deze enquête gelet op de respons van 10% wel als representatief kunnen worden beschouwd.
4. Deelt u de mening dat het zorgelijk is dat maar liefst 31% van de conducteurs zich over het algemeen niet veilig voelt tijdens het werk? Zo neen, waarom niet? Zo ja, welke maatregelen gaat u nemen om het gevoel van veiligheid te verbeteren?
4. Ja, als een grote groep conducteurs zich over het algemeen niet veilig voelt tijdens het werk, dan vind ik dat zorgelijk. En ik verwacht dat de NS-directie dit ook zorgelijk vindt. Zoals gezegd in mijn antwoorden op vragen van het lid Mastwijk is het in de eerste plaats aan de NS-directie om eventueel maatregelen te nemen, niet aan mij. De zorg voor (de veiligheid van) medewerkers van een zelfstandig bedrijf bij het uitoefenen van hun beroep ligt immers primair bij de leiding van dat bedrijf en niet bij de overheid. De NS-directie heeft mij desgevraagd laten weten dat zij de uitkomsten van de enquête zeer serieus neemt, al wijst zij erop dat deze, gelet op de respons van 10%, volgens haar niet als representatief kunnen worden beschouwd. Daarnaast heb ik in mijn antwoord op vraag 5 van het lid Mastwijk aangegeven, dat er door de minister van Justitie en BZK een actieplan is opgesteld, waarin maatregelen zijn opgenomen om agressie en geweld tegen werknemers met publieke taken te verminderen.
5. Deelt u de mening dat overvolle treinen voorkomen dienen te worden, ook om te voorkomen dat hoofdconducteurs een lastige keuze tussen veiligheid en passagiers moeten maken? Zo neen, waarom niet? Zo ja, welke maatregelen gaat u nemen?

5. Voor mij staat voorop dat het in de trein altijd veilig moet zijn. Dat kan alleen in de trein beoordeeld worden en de hoofdconducteur is daarvoor de aangewezen functionaris. Ik erken dat het een lastige beslissing is om een trein uit veiligheids-overwegingen niet te laten rijden. De passagiers zullen er niet blij mee zijn, want die willen naar hun plaats van bestemming. En daarom zullen ze allemaal in de volgende trein stappen, samen met nieuwe passagiers, waardoor die nóg voller zal zijn. Ik kan echter geen maatregelen nemen om deze beslissing makkelijker te maken. Verder vind ik dat het aanbod van NS zo veel als mogelijk tegemoet moet komen aan de vraag naar vervoer. In het Vervoerplan schrijft NS onder andere op welke manier zij het aanbod van en vraag naar vervoer op elkaar afstemt en welke bijstuurmaatregelen zij treft zodra het aanbod achterblijft bij de vraag. In datzelfde vervoerplan neemt NS ook doelstellingen op ten aanzien van de kans op een zitplaats, hetgeen een indicatie is voor de wijze waarop aanbod en vervoer op elkaar aansluiten. In de vervoersconcessie is verder de prestatie-indicator zitplaatskans opgenomen en ik zie erop toe dat NS de afgesproken prestaties op dit gebied daadwerkelijk levert.

6. Wat vindt u van de mening dat bijna 64% van het NS-personeel vindt dat de NS niet voldoende doet om agressie tegen het NS-personeel te voorkomen? Welke maatregelen gaat u nemen om dit te verbeteren?

6. Ik vind dit een onderwerp dat in eerste instantie tussen de werkgever en werknemers moet worden opgelost. NS neemt structureel maatregelen om de (sociale) veiligheid van klanten en medewerkers te verhogen, waaronder gerichte inzet van mensen en middelen op tijden, plaatsen en trajecten waar dit het meest nodig is. Daarnaast werkt NS aan de invoering van de OV-chipkaart; in samenhang met de beheerste toegang van stations door het plaatsen van poortjes zal dit ertoe leiden dat het aantal 'zwartreizigers' wordt verminderd. Ook geeft NS invulling aan haar verantwoordelijkheid door afspraken te maken met politie over ondersteuning en met justitie over afhandeling van en de strafmaat voor bijvoorbeeld notoire zwartrijders. Deze afspraken zijn en worden aangepast op de actuele problematiek. Ook zijn en worden er veiligheidsarrangementen afgesproken met lokale overheden.

Zoals ik heb aangegeven is er daarnaast een actieplan gestart dat er op is gericht om randvoorwaarden te creëren, zodat effectiever overheidsoptreden tegen daders van agressie en geweld mogelijk wordt.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

Camiel Eurlings