

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-2022/278005

**Bijlage(n)**

3

Datum 30 november 2022  
Betreft Stand van zaken integrale aanpak personeelstekort NS

Geachte voorzitter,

Een betrouwbaar en kwalitatief hoogstaand OV-netwerk is van groot belang voor een goede bereikbaarheid en leefbaarheid van Nederland. Het OV draagt bij aan een duurzame ontsluiting van woningbouwlocaties, verbindt (binnen- en buitenlandse) steden en gebieden, en speelt een belangrijke rol in het hoofd kunnen bieden aan actuele maatschappelijke opgaven zoals de verduurzaming- en de verstedelijkingsopgave. Recentelijk heb ik uw Kamer geïnformeerd over de miljardeninvesteringen die het Kabinet de komende jaren om deze redenen doet in het openbaar vervoer. Het doel van deze investeringen is om de kwaliteit van ons OV-netwerk op peil te houden én om dit netwerk toekomstbestendig te maken. Dat is nodig, want nieuwe woningbouwlocaties moeten worden ontsloten, en ook toekomstige reizigers moeten comfortabel en veilig kunnen reizen met het OV.

Wel staat momenteel de kwaliteit van het openbaar vervoer als gevolg van de krapte op de arbeidsmarkt onder druk. Zo ook het reizigersvervoer over het hoofdrailnet. Dit vind ik noch voor de reiziger, noch voor al het personeel dat zich dagelijks inzet voor een goed en veilig OV, een wenselijke situatie. Van NS verwacht ik dan ook dat zij alles uit de kast trekt, om deze situatie zo spoedig mogelijk te verbeteren en de impact van de personeelsproblematiek op de reiziger te beperken.

Op 23 augustus jl. heb ik u, mede namens de minister van Financiën, geïnformeerd over de gevolgen van het personeelstekort op de dienstregeling van NS in najaar 2022 en in 2023, en over de beheersmaatregelen die NS treft om (de impact van) het personeelstekort te beperken. Recentelijk heeft NS mij per brief geïnformeerd over de voortgang van haar *integrale aanpak personeelstekort* (zie bijlage 1). Naar aanleiding van deze brief informeer ik u over de voortgang van de integrale aanpak personeelstekort NS. Daarnaast informeer ik u in deze brief over de stand van zaken van de introductie van de Intercity Nieuwe Generatie (ICNG) op het traject Amsterdam-Breda over de HSL.

*Oorzaken personeelstekort en openstaande vacatures*

In haar brief geeft NS een nadere toelichting op de oorzaken die ten grondslag liggen aan het huidige personeelstekort. De huidige krapte op de arbeidsmarkt

maakt dat het NS sinds enige tijd niet lukt om het gewenste aantal medewerkers te werven, onder andere ter vervanging van de grote groep uitstromende medewerkers. Ook stelt NS dat als gevolg van de krapte op de arbeidsmarkt de doorstroom van conducteurs, naar andere functies binnen NS en naar andere bedrijven, groter is dan zij eerder had verwacht, hetgeen de personeelsbehoefte verder heeft vergoot en daarmee ook de wervingsopgave. Laatstelijk is er volgens NS sinds de coronapandemie sprake van een (aanhoudend) hoog ziekteverzuim, hetgeen weerslag heeft op de inzetbaarheid en werkdruk van haar personeel.

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

**Ons kenmerk**  
IENW/BSK-2022/278005

NS geeft aan op dit moment (vierde kwartaal 2022) een tekort van tussen de 300 en 400 hoofdconducteurs en tussen de 100 en 200 machinisten te hebben, ten opzichte van de respectievelijk circa 2800 en 3200 fte benodigd om een volledige dienstregeling te rijden. NS laat weten de afgelopen maanden een substantiële verbetering in de werving te hebben gezien, die – gezien de doorlooptijd van de opleidingen – met vertraging zichtbaar zal worden in de beschikbare capaciteit en in de aantallen vacatures. Het aantal openstaande vacatures bedraagt momenteel circa 580 voor conducteurs en circa 340 voor machinisten. De wervingsbehoefte wordt per kwartaal vastgesteld en kijkt één jaar vooruit, en is dus inclusief de extra behoefte die in dat jaar ontstaat (bijv. als gevolg van een toename van de logistieke behoefte en/of om de verwachte uitstroom op te vangen). Ik zal deze ontwikkelingen nauwgezet (blijven) monitoren, waarbij ik er gelijktijdig begrip voor heb dat het effectueren van de maatregelen enige tijd kan kosten.

#### *Gevolgen dienstregeling en impact reiziger*

De afschaling van de dienstregeling betreft momenteel circa 13% van het aantal treinkilometers ten opzichte van de reguliere dienstregeling (zoals deze voor 2022 was beoogd). Dit is ten opzichte van circa 80% van het aantal reizigers in 2019. Vanuit het oogpunt van de reiziger is dit uiteraard een weinig aantrekkelijk perspectief. Met name omdat de reiziger de afgelopen tijd geconfronteerd is met inzet van kortere treinen en ad-hoc uitval, waarbij de start van het academische- en schooljaar en de langdurige stremming tussen Lelystad en Dronten in september een versterkend effect hebben gehad.

Op de drukste trajecten (Arnhem-Utrecht, Utrecht-Schiphol-Rotterdam en Amsterdam- Eindhoven) zet NS vanaf begin oktober 2022 (week 42) langere treinen in. Uit de monitoringsgegevens van NS over oktober blijkt dat het aantal drukke treinen sindsdien afneemt (doch op een hoger niveau blijft) en de zitplaatskans in de spits weer is toegenomen. De zitplaatskans in de spits op het hoofdrailnet bedroeg in september 91,2% en in oktober 95,1% en liet daarmee een flinke verbetering zien. De zitplaatskans in het dal HRN bedroeg in zowel in september als oktober 97,7%. Een formeel oordeel over de jaarprestaties van NS vorm ik bij de jaarverantwoording.

NS blijft drukke treinen monitoren en zal waar mogelijk (structureel) drukke treinen verlengen. Vanaf aanvang dienstregeling 2023 (11 december 2022) zal NS op een aantal trajecten langere treinen inzetten en frequenties verhogen. Zo zal NS tussen Eindhoven en Amsterdam (maandag tot en met donderdag) weer elke tien minuten een trein rijden, en ook in het weekend zal NS op de nu drukste trajecten langere treinen inzetten. Op plekken waar de vervoersvraag dat toelaat zal NS minder of kortere treinen rijden. In totaliteit neemt per dienstregeling 2023 de zitplaatskans naar verwachting toe. Wel blijft de afschaling in treinkilometers circa 13%.

Ik heb in de periodieke overleggen die ik met NS voer, en daarin gesterkt door de motie Madlener<sup>1</sup>, kenbaar gemaakt dat ik verwacht dat NS alles in het werk stelt om verdere afschaling te voorkomen. Uit mijn contacten met NS weet ik dat hen hier zelf ook alles aan gelegen is. NS geeft echter aan dat er een kans blijft dat – ondanks getroffen maatregelen – het tekort in 2023 verder oploopt, en in dat geval mogelijk opnieuw genoodzaakt zal zijn om verdere aanpassingen door te voeren.

#### *Afstemming dienstregeling en vervolg*

Recentelijk heeft NS conform de voorschriften uit de hoofdrailnetconcessie de voorgenomen wijzigingen aan de dienstregeling 2023 geconsulteerd bij de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov en decentrale overheden vertegenwoordigd aan de Landsdelige OV- en Spoortafels. Ik heb NS op het hart gedrukt de adviezen en suggesties die zij hierop hebben ontvangen zorgvuldig te bestuderen, en over te nemen waar dit in het algemene reizigers belang is, en zodra de personeelsbezetting dit toelaat. Enkele reacties van stakeholders op deze adviesaanvraag van NS heeft mijn departement in afschrift ontvangen. Naast een begrijpelijke teleurstelling over de afschaling, valt de bereidheid van partijen om mee te denken over mogelijke beheersmaatregelen en verbeteringen in positieve zin op. Ik heb NS gevraagd deze proposities en suggesties serieus te bestuderen. En hier ook over met deze stakeholders, waaronder de consumentenorganisaties in het Locov, komend jaar in gesprek te blijven.

#### *Integrale aanpak personeelstekort & review BCG*

Zoals eerder aangegeven heeft NS, om het personeelstekort op een zulk kort als mogelijke termijn te stabiliseren, en (vervolgens) weer in te lopen een integrale aanpak opgesteld. De maatregelen die NS in het kader van deze integrale aanpak treft zien toe op vier thema's:

1. Het vergroten van het personeelsbestand, door het verhogen van de instroom en vertragen van verdere uitstroom.
2. Het verhogen van de inzetbaarheid van conducteurs en machinisten (o.a. door het efficiënter plannen van diensten)
3. Verlagen van ziekteverzuim en verhogen van werkplezier, en
4. Het aanpassen van de dienstregeling in najaar 2022 en 2023.

Per thema heeft NS specifieke maatregelen uitgewerkt. Een aantal daarvan, zoals het op onderdelen versoepelen van sollicitatie-eisen, de intensivering van wervingscampagnes en het vergroten van de wervingscapaciteit, heeft NS inmiddels gerealiseerd. Andere maatregelen worden momenteel uitgevoerd of voorbereid. Onlangs heeft NS in samenspraak met medezeggenschap en vakbonden afspraken gemaakt over de manier waarop invulling wordt gegeven aan de dubbele bemensing van treinen waarbij conducteurs in de avonden ondersteund kunnen worden door ingehuurde beveiligers en bij langere treinen door NS-medewerkers die normaal niet op de trein werken. Deze (tijdelijke) maatregelen kunnen volgens NS naar verwachting vanaf in 2023 een (significante) bijdrage leveren aan het verlagen van de werkdruk, het voorkomen van verdere afschalingen en het mogelijk verhogen van de vervoerscapaciteit. Voor een

---

<sup>1</sup> 29 984, nr. 1039

volledig overzicht van de maatregelen en status daarvan verwijs ik u graag naar het overzicht hiervan in de brief van NS in de bijlage.

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

#### *Externe review BCG*

NS heeft het adviesbureau Boston Consultancy Group (BCG) opdracht gegeven om een externe en onafhankelijke review uit te voeren op de 'integrale aanpak personeelstekort' van NS. BCG zal kijken naar de grondoorzaken van de huidige capaciteitstekorten en de vraag of de door NS geïdentificeerde maatregelen deze op adequate wijze adresseren. Ook zal BCG adviseren over (eventuele) aanvullende maatregelen waarin NS nog niet heeft voorzien, en die NS kan treffen om het aan treindienst gerelateerd personeelstekort versneld op te lossen. Ik vind het laten uitvoeren van een onafhankelijke review een verstandig besluit. Ik heb met NS afgesproken dat zij de resultaten van deze review met mij zal delen. De uitkomsten van dit rapport worden in december door NS verwacht. Uiteraard zal ik het rapport nadien met uw Kamer delen.

**Ons kenmerk**  
IENW/BSK-2022/278005

#### *Vooruitblik*

NS laat weten dat ze volgens haar meest recente prognoses tot april 2023 een stabiele en voorspelbare dienstregeling verwacht te kunnen rijden waarbij ad-hoc uitval wordt beperkt. Of na april 2023 verdere aanpassingen aan de dienstregeling noodzakelijk zijn, is volgens NS afhankelijk van de effectiviteit van de getroffen maatregelen. NS laat weten alles in het werk te stellen om verdere afschaling te voorkomen, maar dat veel afhangt af van de instroom van nieuw personeel en de realisatie van alternatieve personeelsinzet. Ik zal uw Kamer blijven informeren in geval van wezenlijke wijzigingen aan de dienstregeling komend jaar.

#### *Voortgang introductie Intercity Nieuwe Generatie (ICNG) op de HSL*

In december 2021 is uw Kamer geïnformeerd over de voortgang van de introductie van de ICNG op de HSL-Zuid<sup>2</sup>. Uit de externe toets die toen is gedaan op de planning van NS, kwam naar voren dat het afgeven van een harde instroomplanning op dat moment niet realistisch was. In plaats daarvan was het advies dat NS in het vierde kwartaal van 2022 een concreet voorstel zou moeten kunnen doen. In lijn met het advies uit de externe toets heeft NS nu een concreet voorstel gedaan voor de volledige instroom van de ICNG op de HSL-verbinding Amsterdam-Breda. NS heeft mij hierover per brief geïnformeerd. Deze treft u als bijlage 2 aan bij deze brief. Ook op dit voorstel vindt momenteel een externe toets plaats. Met deze brief informeer ik uw Kamer over de huidige stand van zaken van de introductie. Ik zal uw Kamer in het eerste kwartaal van 2023 nader informeren over de uitkomsten van de externe toets op de voorgestelde planning van NS.

In de afgelopen periode heeft NS met de introductie van de ICNG op diverse vlakken vooruitgang geboekt. In april is NS gestart met het proefbedrijf. In het NS Proefbedrijf worden alle processen rondom de inzet van de nieuwe trein uitvoerig getest. Ook is in oktober de opleiding van de machinisten gestart en lopen de opleidingen voor het onderhoudsbedrijf. Daarnaast is op 2 en 3 juli 2022 de ICNG onder grote belangstelling op station Rotterdam Centraal gepresenteerd aan het publiek.

Zoals NS schrijft in haar brief is de infasering van de ICNG in de reizigersdienst op de HSL in 2022 niet meer haalbaar. Als gevolg van noodzakelijke software

---

<sup>2</sup> Kamerstukken II 2021/2022 29 984, nr. 949

updates, de duur van het toelatingsproces, capaciteits- en leveringsproblemen door de coronapandemie en de oorlog in Oekraïne en diverse productieproblemen heeft NS een nieuw planningsscenario moeten ontwikkelen. NS heeft mij in bijgaande brief laten weten dat, ondanks alle stappen die NS en haar leveranciers nemen, zij de instroom in de reizigersdienst op de HSL pas in het tweede kwartaal van 2023 kan starten en dat zij deze naar verwachting in 2023 zal afronden. Zoals eerder aan uw Kamer gemeld heeft NS ook de ICNG-België besteld voor de verbinding met Brussel. De huidige vertraging op de binnenlandse ICNG-treinen werkt door op het testen en toelaten van de ICNG-België, maar brengt de afspraak om aan het einde van de concessieperiode voldoende materieel beschikbaar te hebben voor de verbinding naar Brussel vooralsnog niet in gevaar.

Ik betreur het dat reizigers langer moeten wachten om in te kunnen stappen in de nieuwe ICNG. Op de nieuwe planning die NS hiervoor afgeeft laat ik een externe toets uitvoeren. Ik wacht de resultaten van deze toets eerst af en dan informeer ik uw Kamer hierover begin 2023.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

drs. V.L.W.A. Heijnen

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

**Ons kenmerk**  
IENW/BSK-2022/278005