

# 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)
27 oktober 2005	-
Ons kenmerk	Uw kenmerk
DGP/SPO/U.05.02494	2050601000 en 2050601130
Onderwerp	
Antwoorden op kamervragen boetebeleid NS	

Geachte voorzitter,

Hierbij zend ik u zowel de antwoorden op de vragen van het lid Gerkens over het boetebeleid van de NS, als de antwoorden op de vragen van de leden Gerkens en Duyvendak over de door de Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat toegezegde wijziging van het boetebeleid van de Nederlandse Spoorwegen.

Allereerst de antwoorden op de vragen van het lid Gerkens.

1. Wat is uw mening over de constatering dat conducteurs veel tijd verspillen met het uitschrijven van boetes?<sup>1</sup>
1. De tijd benodigd voor het uitschrijven van boetes wordt niet apart bijgehouden. Wel wordt de punctualiteit van de dienstregeling gemeten. De punctualiteit bleek de eerste vier dagen van invoering van het nieuwe boetebeleid beter te zijn dan in de vergelijkbare periode van de daaraan voorafgaande week. De tekst in het dagblad Trouw van 5 oktober 2005, waarin wordt gesteld dat de nieuwe regels meer vertraging betekenen, wordt daarmee niet gestaafd door de feiten.
2. Kunt u aangeven hoeveel treinen er nu dagelijks vertraging oplopen door het uitschrijven van boetes? Hoeveel waren dit er voor de invoering van het nieuwe boetebeleid? Wat is uw mening hierover?

---

<sup>1</sup> Trouw, 5 oktober jl.

2. De gegevens over punctualiteit zijn niet zodanig specifiek dat daaruit vertraging met als oorzaak 'uitschrijven boete' kan worden achterhaald. Ik kan deze vraag daarom niet beantwoorden. Zie overigens het antwoord op vraag 1.
3. Wat is uw mening over het gegeven dat conducteurs zwartrijdende (welwillende) reizigers nu niet altijd een boete zullen geven, omdat zij onvoldoende op ondersteuning kunnen rekenen van de spoorwegpolitie en ook omdat zij onnodig veel vertraging voor de overige reizigers willen voorkomen?
3. Het is de verantwoordelijkheid van NS om hun vervoervoorwaarden in de praktijk te hanteren. Dat er daarbij mede aandacht is voor vertraging en voor de ondersteuning door de spoorwegpolitie (die niet op alle stations permanent aanwezig is), acht ik evident. De conducteur is daarbij degene die de afweging maakt en dat lijkt mij juist. Op 51 stations zijn overigens zogenaamde back-up teams aanwezig die zwartrijders van conducteurs kunnen overnemen.
4. Kunt u aangeven waarom het aantal uitgeschreven 'uitstel van betaling' in de eerste dagen van het nieuwe boetebeleid is teruggelopen van 1700 naar 1000 per dag? Wat is uw mening hierover?
4. Volgens NS blijken er beduidend minder reizigers zonder geldig kaartje te reizen, waarmee dit de meest waarschijnlijke oorzaak lijkt van een terugloop in de aantallen 'uitstel van betaling'. Overigens betreft dit een voorlopige conclusie op basis van de eerste dagen. Het nieuwe boetebeleid wordt door de NS ook de komende periode gemonitord en geëvalueerd, zodat eventuele onvolkomenheden kunnen worden gecorrigeerd.
5. Bent u bereid alsnog te zorgen voor meer vrijheid voor de conducteurs om ter plekke te beslissen of er een boete uitgeschreven moet worden? Zo neen, waarom niet? Zo ja, hoe gaat u hiervoor zorgen?
5. Het nieuwe boetebeleid van NS is de verantwoordelijkheid van NS. Ik vind het goed dat het boetebeleid per 1 oktober jl. is ingevoerd en ben van mening dat de invoering voldoende zorgvuldig geschiedt. Ik zie daarom geen reden om bij NS aan te dringen op veranderingen.
6. Bent u bereid maatregelen te nemen om ervoor te zorgen dat het nieuwe boetebeleid niet tot onnodige vertragingen leidt? Zo neen, waarom niet? Zo ja, welke maatregelen gaat u nemen?
6. Ik acht het een taak van NS om te zorgen dat de treinen op tijd rijden. Afspraken over het op tijd rijden zijn vastgelegd in de vervoerconcessie en in het vervoerplan. Ik zie toe op de naleving van deze afspraken. Zie overigens het antwoord op vraag 1.

Ik kom dan nu tot de beantwoording van de vragen van de leden Gerkens en Duyvendak.

1. Bent u op de hoogte van het feit dat de NS aan zijn reizigers communiceert dat reizigers bij melding vooraf aan de conducteur slechts eenmaal per jaar geen boete in rekening gebracht krijgen?<sup>2</sup> Hoe verhoudt zich dit met uw uitspraak: 'de welwillende klanten kunnen meer dan 1 maal per jaar voor coulance in aanmerking komen'?<sup>3</sup>
1. Zoals u in mijn brief van 28 september, kenmerk DGP/SPO/u.05.02459, hebt kunnen lezen, komen welwillende reizigers met een goede reden meer dan 1x per jaar voor coulance in aanmerking. Daarnaast geldt een algehele coulance. Reizigers die zich vooraf melden bij de conducteur en geen goede reden hebben, krijgen 1x per jaar coulance.
2. Deelt u de mening dat het voor frequente reizigers vervelend is dat zij slechts eenmaal op coulance van de NS kunnen rekenen? Hoe verhoudt zich dit tot bijvoorbeeld de klachten over de slechte acceptatie van pinpassen door de NS-automaten? Kunt u uw antwoord toelichten?
2. Voor een welwillende reiziger met een goede reden is vaker coulance van toepassing. In de informatie van de NS ([www.ns.nl](http://www.ns.nl)) wordt naast een defecte kaartautomaat ook een defecte pinpas als voorbeeld genoemd voor het buiten eigen schuld niet hebben kunnen kopen van een kaartje; in deze situatie kan dan ook vaker een beroep op coulance worden gedaan.
3. Kunt u aangeven in hoeverre de NS ervoor gezorgd heeft dat alle uitingen op het vlak van de coulance duidelijk kenbaar zijn gemaakt aan de conducteur en aan iedereen die ermee moet werken?<sup>4</sup>
3. Op de website van NS wordt de coulanceregeling uitvoerig toegelicht. De medewerkers kunnen de coulanceregeling nalezen in de Railpocket en in de brochure die hen verstrekt is. NS heeft mij tevens bevestigd dat de medewerkers van NS Klantenservice een uitvoerige werkinstructie hebben gehad over de coulanceregeling.
4. Hoe verhoudt zich de boodschap die de NS communiceert naar zijn reizigers dat 'het vanaf 1 oktober jl. niet meer mogelijk is om in de trein een treinkaartje alsnog op te waarderen van de tweede naar de eerste klas, de zogenaamde suppletie'<sup>5</sup> tot uw uitspraak dat 'indien de klant besluit om, als gevolg van een overvolle

---

<sup>2</sup> De NS-brochure 'Zonder geldig vervoerbewijs in de trein. Wat nu?' van de NS.

<sup>3</sup> Brief van de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat aan de Kamer van 28 september jl.

<sup>4</sup> Stenografisch verslag plenair debat over boetebeleid op 29 september jl.

<sup>5</sup> zie noot 2

tweede klas, in de eerste klas te gaan zitten en als hij zich bovendien tevoren heeft gemeld bij de conducteur, de NS hier in principe coulant mee om gaat'?<sup>6</sup>

4. Een zogenaamd suppletiekaartjes kan niet meer in de trein gekocht worden. Als men, bijvoorbeeld bij een overvolle tweede klas, zich meldt bij de conducteur voor vertrek van de trein, zal de conducteur dit op het uitstel van betaling vermelden. NS zal het uitstel van betaling in dat geval met coulance behandelen. NS heeft mij toegezegd nog eens kritisch te kijken naar de betreffende tekst op de website ten aanzien van dit punt.
5. Bent u bereid er voor te zorgen dat het boetebeleid en de daarbij behorende coulanceregeling alsnog in overeenstemming met uw toezeggingen worden gebracht en dit aan de reizigers en de conducteurs wordt gecommuniceerd? Zo ja, hoe gaat u hiervoor zorgen? Zo nee, waarom niet?
5. Ik acht het een taak van NS om te zorgen de vervoer voorwaarden van NS bij de reizigers en conducteurs voldoende duidelijk zijn. Hoewel in detail altijd verbeteringen mogelijk zijn (zie ook antwoord op vraag 4) ben ik van mening dat NS zorgvuldig over het nieuwe boetebeleid communiceert en dat dit in overeenstemming is met de door mij aan de Tweede Kamer verstrekte informatie.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

mw drs M.H. Schultz van Haegen

---

<sup>6</sup> zie noot 3