

|  |  |
| --- | --- |
| **SCHRIFTELIJKE VRAGEN, ex artikel 39 Reglement van Orde** | |
|  |  |
| Gericht aan college / Gedeputeerde | College van Gedeputeerde Staten |
| Inleidende toelichting  (facultatief) | Niet voor het eerst krijgt de ChristenUnie signalen dat de krappe aansluiting (4 minuten) van de trein van Arriva uit Groningen op die van de NS naar de rest van Nederland en v.v. op station Leeuwarden voor veel reizigersongemak zorgt. Als er sprake is van enige vertraging – en dat gebeurt frequent mede door enkel spoor op delen tussen Groningen en Leeuwarden – mist de reiziger de aansluiting. Mensen die slecht ter been zijn lukt het eenvoudig weg niet de afstand tussen de twee treinen, inclusief uit- en inchecken bij de verschillende vervoerder, in vier minuten af te leggen. De dienstregeling wordt door de vervoerders stipt uitgevoerd, al komen nog reizigers het perron op hollen in een ultieme poging de trein te halen. Extra wrang is het dan te weten dat de trein in Zwolle verplicht 10 minuten stilstaat vanwege drukte op het spoor. NS motiveert die weinig klantvriendelijke houding door te verwijzen naar de strenge regels van ProRail die elke minuut vertraging bij vertrek, afstraft met een fikse boete.  Ook uit de richting Zwolle doen deze problemen zich voor. Enige vertraging leidt al snel tot een gemiste aansluiting op de trein naar Groningen. Zeker in de avonduren als de stoptrein slechts een keer per uur gaat, is dat buitengewoon vervelend.  Als reizigers alleen met NS reizen dan krijgt de reiziger bij een vertraging van een half uur een vergoeding van NS in de vorm van de helft van het treinkaartje. Loopt de vertraging op tot een uur dan wordt zelfs het hele treinkaartje vergoed. Reizigers die noodgedwongen van de diensten van twee vervoerders gebruik maken en op station Leeuwarden vertraging oplopen, krijgen helemaal niets!  De ChristenUnie vindt dat het reizigersgemak moet prevaleren boven het belang van de vervoerder. Dat in het noorden zowel Arriva als NS reizigers vervoert, mag geen nadelige consequenties hebben voor de treinpassagier. Dat is nu wel het geval, blijkt uit ervaringen van reizigers.  Daarom stellen we U de volgende vragen |
| Vraag / vragen | 1. Hoe belangrijk vindt u het dat reizigers die gebruik maken van het spoor dat op een goede en comfortabele manier kunnen doen? 2. Wat doet u eraan om het reizigerscomfort van spoorreizigers die gebruik maken van de diensten van twee vervoerders, te vergroten? 3. Hoe kunt u uw invloed aanwenden om te realiseren dat zowel NS als Arriva iets flexibeler omgaan met vertrektijden zodat reizigers die alle moeite doen om een trein te halen, daar ook in slagen? 4. Welke middelen heeft u om de vervoerders te dwingen klantvriendelijker met hun klanten om te gaan en bent u bereid die middelen in te zetten? 5. Wat vindt u ervan dat reizigers die reizen bij een vervoerder wel vergoeding krijgen bij vertraging, maar reizigers die noodgedwongen van de diensten van twee vervoerders gebruik maken, geen vergoeding krijgen bij vertraging? 6. Welke middelen heeft u de vervoerder te dwingen tot een gelijke behandeling van alle reizigers ongeacht via welke vervoerder ze reizen? |
| Indiener(s) | (fractie / naam / handtekening)  ChristenUnie, Anja Haga |
| Datum | 22-05-2015 |