NS

Commercie en Ontwikkeling
Regiodirectie Randstad Noord

Stationshal 17
Postbus 2534
3500 GM Utrecht
Nederland
www.ns.nl

Postbus 2534, 3500 GM Utrecht
De heer A. Helling (D66)
De heer N. Oudheusden
De heer R. Vinkenborg

Datum 6 februari 2017
Uw kenmerk Brief 8 januari
Ons kenmerk C&O/00010
Onderwerp Bewonersklachten mbt (her)ingebruikname keerspoor

Telefoon 088 - 671 14 40
E-mail Marjan.Teeld@NS.nl

Geachte heer heling, heer Oudheusden, heer Vinkenborg,

Hartelijk dank voor uw brief van 8 januari jl. De klachten van bewoners zijn mij bekend. Ik herken de samenvatting die u stuurt deels. In deze reactie ga ik eerst in op dit proces, vervolgens op de klachten zelf en onze inspanningen om deze klachten te verminderen en tot slot op mogelijke oplossingen in dienstregeling of infrastructuur op langere termijn.

Proces

In onze brief aan wethouder Bashara van 4 oktober 2016, die via de gemeente ook aan de betreffende bewoners is verspreid, hebben wij aangegeven dat bewoners hun onderbouwde klachten kunnen indienen bij de klantenservice. Dit hebben wij ook aangegeven in de raadsinformatiebijeenkomst van 16 november 2016. Het voordeel van de klantenservice is dat de klachten en de afhandeling daarvan (ook van andere partijen dan Plevier), gebundeld wordt. Voor deze afhandeling zijn ook specifieke afspraken gemaakt tussen Klantenservice en de afdeling die direct verantwoordelijk is voor de aansturing van machinisten en conducteurs. Bewoners van Plevier hebben tussen 11 december en 1 februari geen gebruik gemaakt van de klantenservice, blijkt uit navraag aan de werkgroep BASP en uit navraag aan onze klantenservice. Bewoners geven aan dat zij in de veronderstelling waren dat ze hun klachten naar de gemeente moesten sturen terwijl de brief van 4 oktober 2016 naar klantenservice verwijst. Recent heeft de werkgroep BASP alles naar mij doorgestuurd. Omdat deze klachten in januari ook via de gemeente naar mij toe zijn gekomen, ben ik hier direct mee aan de slag gegaan. Het resultaat hiervan meld ik in deze brief.
Voor het indienen van toekomstige klachten heb ik met vertegenwoordigers van BASP afgesproken dat ze niet iedere klacht afzonderlijk bij de klantenservice aanbieden, maar bijvoorbeeld een bundeling van een week. Omwonenden ontvangen hiervoor een apart emailadres van de Klantenservice.

Klachten en inspanningen vanuit NS
Sinds de nieuwe dienstregeling hebben bewoners van Plevier (via de heren Mul, Evers en Ten Haaf) klachten ingediend. U heeft deze klachten ook samengevat in uw brief.
De oorzaak van sommige klachten, zoals het niet doorrijden tot het stootjuk en het laten branden van verlichting, zijn wellicht op te lossen met een fysieke maatregel. Wij onderzoeken de mogelijkheid om, net als in het verleden, een bord langs de spoorbaan te plaatsen waarop is aangegeven dat de treinen moeten doorrijden tot het eindjuk. Dit doen we in samenwerking met ProRail, omdat dit buiten onze bevoegdheid vanuit de geldende regelgeving ligt.

Sommige klachten zijn lastiger te beoordelen of weg te nemen en kennen een gedragscomponent. Gebruik van de 'toeter' wordt opgevat als onnodig en van bewust 'buurtje pesten'. Een machinist die wacht op vertrek en rondkijkt vanuit de cabine wordt bestempeld als 'gluurder'. Ik ben er echter van overtuigd dat niet alles bewust gebeurt en gericht is op 'buurtje pesten'. Wij wijzen ons personeel nogmaals op het gewenste gedrag. Het gevoel van 'gluren' proberen we weg te nemen met een fysieke aanwijzing dat treinen doorrijden tot het eindjuk. Bewoners van de Jacques Bloemhof hebben echter aangegeven dat zij overlast ervaren als treinen WEL doorrijden tot het stootjuk. Het is lastig om het - binnen de huidige context - iedereen naar het zin te maken. Wij doen daarvoor echt ons best. Daarnaast kijken we naar mogelijke oplossingen in de toekomst.

Mogelijke oplossingen in dienstregeling of infrastructuur
Zoals eerder aangegeven aan de gemeente en zoals verwoord in onze brief van 4 oktober 2016 en tijdens de raadsinformatiebijeenkomst van 16 november, hebben we het idee van de wissel, vanuit de werkgroep BASP, met belangstelling onderzocht. Het is jammer dat we keer op keer terug krijgen dat we aangedragen oplossingen niet serieus bekijken.

Als er geïsoleerd naar Hoorn Kersenboogerd gekeken wordt, lijkt het voorstel van de wissel wellicht haalbaar. Echter, als het traject Hoorn – Hoorn Kersenboogerd (inclusief Hoorn) wordt beschouwd, ontstaat er een gecompliceerder beeld omdat de Ic's uit Enkhuizen en naar Enkhuizen elkaar tegenkomen tussen Hoorn en Hoorn Kersenboogerd. Deze treinen moeten elkaar rijdend kunnen passeren en kunnen niet hetzelfde spoor benutten. In theorie zou een wissel, maar dan de andere kant op, een oplossing zijn. Maar in de praktijk van de huidige dienstregeling en die van volgend jaar, geldt dat de tijd die nodig is om te wisselen van sporen en weer goed binnen te komen op Hoorn, niet voldoet aan de normen van ProRail (nu 3 minuten en in 2018 0 minuten om te wisselen). Door spoor 2 in twee richtingen te gebruiken voor de Ic's, wordt het enkelspoor traject verlengd tot en met Hoorn Kersenboogerd. En dat is niet mogelijk. Door alle afhankelijkheden is het nu al een puzzel om alle treinen in te passen. Dit lukt niet zonder gebruik van het keerspoor. Het is een complexe materie, waar onze experts volledig in thuis zijn.

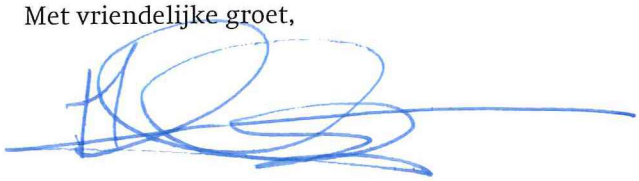
Ook in dienstregeling 2018 onderzoeken we de mogelijkheden om de overlast te verminderen. Ook dan is het keerspoor nodig om de dienstregeling te rijden, maar door wijzigingen in 2018 is het wellicht mogelijk om treinen in de avond aan het perron in Kersenboogerd te keren. Dit is echter nog afhankelijk van de verdere uitwerking van de dienstregeling en de capaciteitstoedeling van het spoor door ProRail. Hierover informeren wij wethouder Bashara.

DX18521 / 02-13

In afstemming met wethouder Bashara en ProRail wordt voor de lange termijn ingezet op verleggen of verlengen van het keerspoor.

Tot slot
Met bovenstaande ga ik er vanuit u voldoende te hebben geïnformeerd. Over onze inspanningen en vervolgtraject houden we contact met wethouder Bashara. We begrijpen de problematiek, kunnen de ervaren overlast niet zomaar of volledig wegnemen maar pakken dit zo constructief mogelijk op. Wij rekenen er op dat dit voor alle partijen geldt.

Met vriendelijke groet,



Heike M. Luiten
Regiodirecteur

Kopie aan College van B&W & Gemeenteraad Hoorn (via griffie@hoorn.nl)
Erik Schuurmans, ProRail (erik.schuurmans@prorail.nl)
Werkgroep BASP (info@hartvoorhoorn.info)

NS11001 / 02 13