



Memo

NS Reizigers

Aan Gemeenteraad Zwolle

Van Programma OV-chipkaart &
Telefoon Poortjes
Telefax

Datum 18 juni 2015
Onderwerp Q&A Poortjes en Passage station Zwolle

Inleiding

Het station (voor bus en trein) en de stationsomgeving worden de komende jaren ingrijpend verbouwd en NS plaatst in de tunnel en op maaiveld aan de centrumzijde van het station OV chipkaart poortjes. Over de poortjes en de passage door de voetgangerstunnel zijn tijdens de bijeenkomst met raadsleden op 21 april 2015 verschillende vragen gesteld. Op 16 maart 2015 heeft de raad daarnaast een motie aangenomen waarin vragen staan over de OV chipkaart poortjes. In onderstaand overzicht worden de vragen door NS van een antwoord voorzien.

Poortjes:

Waarom zijn poortjes onderdeel van een integraal pakket van maatregelen in het kader van agressie op de trein?

Om de agressie in de trein te verminderen hebben het Ministerie van I&M, NS, ProRail en de vakbonden een pakket van veiligheidsmaatregelen afgesproken, waar de poortjes onderdeel van zijn. Naast de poortjes zijn er ook andere maatregelen om de veiligheid te verhogen, zoals verscherpt cameratoezicht, stationsverboden voor overlastgevers en inzet van extra medewerkers op risicotrajecten (waaronder recent de aanstelling van een gebiedsagent op station Zwolle). Dit totale pakket van maatregelen moet leiden tot minder zwartrijden en minder agressie.

Gaan alle stations op den duur dicht?

Van de ruim 400 stations in Nederland, worden op 82 stations poortjes geplaatst en in gebruik genomen. Hierdoor komt uiteindelijk 90% van de reizigers bij het in- of uitstappen een poortje tegen. Stations Groningen, Leeuwarden en Zwolle liggen in Noord(oost) Nederland strategisch ten opzichte van de kleinere stations zonder poortjes en maken deel uit van het totale netwerk van 82 stations waarmee NS bovenstaande doelstellingen bereikt. Indien één van de noordelijke stations niet beheerst toegankelijk wordt, daalt de kans dat een reiziger een poortjes tegen komt op zijn reis naar minder dan 90%. Hierdoor daalt het percentage zwartrijders onvoldoende om de veiligheid in de trein daadwerkelijk te vergroten.

Waarom gaan niet alle poortjes in één keer dicht?

Het plaatsen van poortjes op het station in Zwolle kost tijd, vraagt om een goede inpassing in de stationsomgeving en de poortjes moeten eerst technisch getest worden. Doel van het overleg tussen NS en gemeente Zwolle zijn zorgvuldige afspraken over maatwerkoplossingen voor passanten, waarbij rekening wordt gehouden met lokale belangen zoals de nieuwe voetgangerstunnel als interwijkverbinding tussen de



beide zijden van het station. De poortjes worden niet van de één op de andere dag volledig in gebruik genomen. Tijdens de geleidelijke in gebruik name van de poortjes zijn er NS-medewerkers aanwezig om vragen van reizigers en passanten te beantwoorden en te helpen bij het in- en uitchecken.

Wat is de bijdrage van de poortjes aan vermindering agressie/zwartrijden in totale pakket van maatregelen?

De poortjes leiden tot het terugdringen van zwartrijden en daarmee ook tot het terugdringen van het aantal incidenten. 60% van de incidenten in de trein wordt veroorzaakt door zwartrijders, over recidive is geen extra informatie bekend. Naast de poortjes zijn er ook andere maatregelen om de veiligheid te verhogen, zoals verscherpt cameratoezicht en inzet van extra medewerkers op risicotrajecten. Dit totale pakket van maatregelen moet leiden tot minder zwartrijden en minder agressie. De poortjes zijn hierin een basisvoorziening om de veiligheid op het station en in de trein te vergroten en dit effect wordt versterkt door de overige maatregelen.

Zijn de poortjes een effectief middel om 'calculerende' zwartrijders richting Groningen en Leeuwarden te voorkomen?

De poortjes leveren een grote bijdrage aan verminderen van het zwartrijden. Dit blijkt uit cijfers van de RET over de metro in Rotterdam (van 10% zwartrijders voor de poortjes naar minder dan 1% nadat de poortjes in gebruik zijn genomen). Ook de eerste cijfers van de NS laten een daling zien van het aantal zwartrijders op de trein. NS wil het aantal zwartrijders verminderen, ongeacht of ze incidenten veroorzaken. Op de stations waar de poortjes nu in gebruik zijn, is de kaartverkoop gestegen wat aangeeft dat minder reizigers zonder geldig vervoerbewijs in de trein stappen.

In hoeverre blijven notoire zwartrijders toch zwartrijden?

Zwartrijders zullen er altijd blijven, het is niet de ambitie van NS om van de stations zwaar bewaakte, en daardoor onprettige plekken te maken. De poortjes leveren wel een grote bijdrage aan het verlagen van het percentage zwartrijders. Daarnaast zijn de poortjes ook klantvriendelijk, reizigers weten door de poortjes zeker of ze in- of uitgecheckt zijn (bij de goede vervoerder). Er blijft er een kleinere groep notoire zwartrijders over, die op de trein een conducteur tegen kan komen en waarop NS gerichte acties kan inzetten.

Ruimtelijk:

Waarom plaatst NS de poortjes niet op het perron of bij de trapopgangen?

Het plaatsen van poortjes bij de trapopgangen, op het perron of in de tunnel, is alleen mogelijk als er voldoende transfercapaciteit overblijft om reizigers en passanten een veilige doorgang te bieden. Door de beschikbare ruimte op het perron en in tunnel is dit voor station Zwolle niet mogelijk. Het ontwerp voor de inpassing van de poortjes is gebaseerd op een aantal uitgangspunten die NS hanteert voor het plaatsen van de poortjes. Het gaat om de volgende uitgangspunten:

- Overstappers tussen treinen van NS niet worden geconfronteerd met een extra in- en uitcheckhandeling tijdens hun overstap.
- Poortjes mogen de transfercapaciteit van het station niet beperken in verband met veiligheidseisen van ProRail.
- Overzichtelijke stationsinrichting met plaatsing van poortenrij(en) op grens tussen ontvangstdomein en reisdomein.
- Geen plaatsing van poorten op perrons indien niet nodig om zo perrons open en transparant houden (nadrukkelijke wens van ProRail).

De benodigde ruimte op de perrons of bij de trapopgangen voldoet niet aan deze criteria waardoor er, bij plaatsing van de poortjes op deze locaties, onveilige situaties kunnen ontstaan. Zie voor een cijfermatige onderbouwing, het memo van 18 augustus 2014 in de bijlage. De nieuwe voetgangerstunnel is onvoldoende



breed om poortjes bij de trapopgangen te plaatsen en daarnaast voldoende transfercapaciteit te behouden voor passanten.

Kunnen er niet meer mensen per minuut door de poortjes? En kan het dan niet toch bij de trap?

Er kunnen gemiddeld 24 personen per minuut door de poortjes. Op bepaalde tijden, bijvoorbeeld tijdens de spits wanneer veel ervaren reizigers in- en uitchecken, kan dit aantal wat hoger liggen. Het aantal poortjes op een station moet echter gebaseerd zijn op een gemiddelde snelheid van in- en uitchecken en deze norm ligt (binnen 24 uur) op 24 personen per minuut. Een reiziger die bijvoorbeeld wil inchecken bij een poortje met onvoldoende saldo, haalt de gemiddelde snelheid naar beneden. De verwachting is niet dat deze norm, door technische ontwikkeling van de poortjes of sneller in-/uitchecken van reizigers, op korte termijn wordt aangepast.

Hoe en waar worden de poortjes aan de noord-/centrumzijde van het station geplaatst? Blijven alle toegangen tot het station behouden, ook de aparte toegang richting de Kamperlijn?

Bij de huidige toegang naar het Kamperlijn worden poortjes geplaatst, reizigers kunnen van deze toegang gebruik blijven maken en hoeven niet om te lopen via het stationsgebouw. Zie de bijlage voor het overzicht van de toegangen tot het station en de tekeningen per toegang. De doorgangen bij de Hema en bij de parkeergarage Stationsplein worden afgesloten.

Waarom wordt er niet een nieuwe passerelle gerealiseerd om het interwijk vraagstuk op te lossen?

Vooralsnog is een eventuele passerelle als vrije interwijkverbinding tussen de stadsdelen onderdeel van volgende fase in de ontwikkeling van de Spoorzone Zwolle. De raad heeft aangegeven hier in 2018 een zelfstandige beslissing te willen nemen, op grond van alle ontwikkelingen in de spoorzone, onafhankelijk van de OV chipkaart poortjes. Een nieuwe passerelle kan door de bouwwerkzaamheden voor het nieuwe station ook niet eerder dan in 2018 worden gerealiseerd.

Hoe werkt dat met meerdere vervoerders op één station?

Op station Zwolle rijden op dit moment zowel NS als Arriva, die beide hun eigen poortjes hebben. Elke poortrij heeft duidelijk herkenbare poorten van NS en van Arriva. Reizigers checken in bij de poortrij van de vervoerder waarmee ze reizen. Voor een eventuele derde vervoerder op station Zwolle worden eigen poortjes geplaatst of bestaat de mogelijkheid voor de vervoerders om samen te werken en gebruik te maken van één poortrij. De uitgangssituatie voor de poortjes in Zwolle is voor 2016 en 2017 twee vervoerders.





Incidenten/veiligheid:

Wat en hoeveel gebeurt er nu op station Zwolle en trajecten van/naar Zwolle?

De veiligheidssituatie op station Zwolle en trajecten van en naar Zwolle is niet beter of slechter dan op vergelijkbare stations en trajecten. Op station Zwolle hebben er in 2014 27 agressie incidenten plaatsgevonden en zijn er 66 meldingen van overlast geweest; in 2013 ging dat om respectievelijk 32 en 52 meldingen. Tijdens de avonduren zijn er twee keer zoveel agressiemeldingen tegen medewerkers van NS dan overdag, voor de meldingen van overlast en agressie richting mede reizigers is dit aantal overdag en 's avonds gelijk. De verdeling tussen meldingen in het weekend en overige dagen is ongeveer 50-50.

Op de trajecten van en naar Zwolle vinden er meer incidenten plaats dan op trajecten van en naar vergelijkbare steden als Deventer en Amersfoort. Ook het aantal uitgeschreven vervoerbewijzen van en naar Zwolle ligt hoog (vergelijkbaar met een station als Rotterdam), zeker richting Groningen (staat in de top 3 van trajecten met meeste boetes).

Op het traject Amersfoort-Zwolle zijn in 2013 in totaal 8.500 boetes uitgeschreven, op het traject Groningen-Zwolle zijn dit er ruim 14.000. Meer dan de helft van de incidenten op de trein wordt veroorzaakt door zwartrijders. Ter vergelijking: op de trajecten Deventer-Almelo en Apeldoorn-Amersfoort worden jaarlijks bijna 3.000 boetes uitgeschreven. Dit geeft aan dat op de trajecten van en naar Zwolle relatief veel incidenten plaatsvinden en dat de poortjes een bijdrage kunnen leveren aan het verhogen van de veiligheid.

Kunnen de poortjes niet alleen in gebruik worden genomen tijdens venstertijden, bijvoorbeeld tijdens de spits en op tijden dat de meeste incidenten plaatsvinden?

De cijfers over de (sociale) veiligheid op station Zwolle en op de trajecten van en naar Zwolle geven geen aanleiding Zwolle een aparte status te geven; de cijfers zoals hierboven genoemd laten een spreiding zien van incidenten over dagen en dagdelen. Vanaf station Zwolle is het aantal zwartrijders op sommige trajecten relatief hoog en het aantal incidenten is gemiddeld. De poortjes zijn altijd gesloten waarmee voor reizigers en passanten duidelijkheid wordt gecreëerd. In de huidige situatie is het station na de laatste trein niet meer toegankelijk. Met de komst van de poortjes verdwijnt deze nachtafsluiting en is het station voor mensen met een OV-chipkaart of passagepas 24/7 toegankelijk.

Wat zijn mogelijke alternatieven voor poortjes, bijvoorbeeld extra inzet van NS-medewerkers of permanente camera controle?

De poortjes zijn altijd aanwezig, kunnen op afstand worden gevolgd via een camera en leveren hierdoor een constante bijdrage aan de verhoging van de veiligheid op het station en in de trein. Daarnaast leveren ze een bijdrage aan de verhoging van het klantgemak, omdat reizigers door de poortjes niet meer vergeten in- en uit te checken.

Passanten:

Hoeveel passanten maken gebruik van de voetgangerstunnel?

Station Zwolle kent bijna 21.000 bezoekers per dag, waarvan 1.250 unieke passanten. In december 2013 en januari 2014 is op station Zwolle een passantenonderzoek uitgevoerd. Zie de bijlage voor het volledige passantenonderzoek 'Meer kijk op interwijk – station Zwolle – 31 januari 2014'.



Station Zwolle	Per dag	In %
Bezoekers	20.960	100%
Treinreizigers (39.000 in-/uitstappers)	19.500	93%
Passanten	1.250	6%
Halen en brengen	210	1%

Van de passanten heeft:

- 26% geen OV-chipkaart
- 22% wel een OV-chipkaart, maar gebruikt deze niet voor reizen bij NS (alleen voor bus of treinreizen bij Arriva)
- 52% een OV-chipkaart die wordt gebruikt voor reizen met NS

NS gaat, als aanvulling op dit passantenonderzoek, een extra onderzoek voor Zwolle uitvoeren naar bezoekers/medewerkers van het stadskantoor en het UVW en naar de gebruikers van de parkeergarage Lübeckplein. In hoeverre maken zij gebruik van de voetgangerstunnel om deze voorzieningen te bereiken en in welke mate beschikken zij over een OV-chipkaart? Op basis van dit onderzoek biedt NS een oplossing voor deze passanten.

Hoe kunnen passanten die niet met de trein reizen, maar wel gebruik willen maken van de voetgangerstunnel, deze voetgangerstunnel gebruiken?

- Passanten met een OV-chipkaart kunnen het station gratis passeren via de poortjes, mits zij voldoende saldo (10 of 20 euro) en een NS product op de kaart hebben staan (NS-abonnement, reizen op saldo, of Business Card). Bezoekers die op een station binnen een uur in- en uitchecken betalen niets.
- Passanten met een OV-chipkaart zonder saldo kunnen via de NS automaat gratis een eenmalig passagerecht product op de OV-chipkaart laden. Passanten hebben op de afgifte datum een uur passagere tijd tussen in- en uitchecken op een en hetzelfde station. Dit product zal voor die betreffende kalenderdag bij check-in altijd worden gebruikt. Na het uitchecken, verdwijnt het passageproduct van de kaart. NS communiceert duidelijk aan beide zijden van de tunnel over de mogelijkheid van het laden van het passagerecht.
- Voor passanten zonder OV-chipkaart (voor Zwolle 6% van de gebruikers van het station) maakt NS afspraken met de gemeente Zwolle over het verspreiden van de passagepas. Deze pas is te gebruiken om door het beheerst toegankelijke gebied van het station heen te wandelen.

Hoe werkt de passagepas en het passagerecht?

In overleg tussen NS en gemeente Zwolle wordt een gebied van omwonenden bepaald die een passagepas aan kunnen vragen. Deze mensen ontvangen een brief en kunnen via een speciale website een passagepas aanvragen. Deze pas wordt naar het huisadres gestuurd, is gratis en twee jaar geldig. De passagepas maakt een dagelijkse (onbeperkte) passage mogelijk. Binnen 60 minuten moeten passanten weer uitchecken.

Passanten die wel in het bezit van een OV-chipkaart zijn, kunnen hierop een eenmalig gratis passagerecht laden bij de kaartverkoopautomaat. Hiermee kunnen zij de poortjes op station Zwolle eenmalig passeren, daarna verdampt het passagerecht. Passanten kunnen wel meerdere keren per dag het passagerecht laden. Passanten hebben op de afgifte datum een uur de tijd tussen in- en uitchecken op een en hetzelfde station.



Waarom kan je geen standaard passagerecht op je eigen OV-chipkaart laden?

Dit heeft te maken met de prioritering van reis- en passagerecht. Zodra het passagerecht is geladen, heeft dit de hoogste prioriteit en kan er geen reisrecht meer worden geladen totdat het passagerecht is verbruikt. Indien er dan met deze OV-chipkaart gereisd wordt, wordt er (onbedoeld) zwart gereden en op de trein een boete uitgeschreven. Dit leidt tot onduidelijkheid voor de klant en is niet klantvriendelijk. Dit is ook de reden dat het passagerecht maar eenmaal geldig is en binnen 24 uur moet zijn gebruikt.

Wat zijn de consequenties van de verplaatsing van het busstation naar de zuidzijde?

De verplaatsing van het busstation leidt niet tot meer interwijkers omdat de overstappers (bus-bus) en studenten van Windesheim niet meer door de voetgangerstunnel hoeven te lopen. Om van het busstation naar de centrum zijde te komen, moeten de overige busreizigers wel door de poortjes. Veel van deze reizigers hebben een OV-chipkaart, waarmee zij met voldoende saldo, kosteloos door de poortjes kunnen. Het OV-chipkaart bezit zal onder studenten in 2017 verder toe nemen door de invoering van de studentenkaart voor studenten vanaf 16 jaar (MBO studenten). Daarnaast komt er een nieuwe centrum halte voor de bus aan de Pannekoekdijk. De reizigers die aan de centrumzijde moeten zijn, kunnen hier uitstappen en hoeven niet door de stationstunnel.

Hoe gaat NS om met de poortjes bij de grote Zwolse evenementen?

Zwolle kent een aantal grote evenementen, zoals het Bevrijdingsfestival, het IJsbeeldenfestival en de Zwolse Zomerkermis. Voor deze grote evenementen in Zwolle maakt NS afspraken met de gemeente over extra maatregelen: bijvoorbeeld extra inzet van NS medewerkers voor informatie en hulp bij de poortjes en passage. Indien nodig in verband met de veiligheid, is tijdelijke openstelling van de poortjes en inzet gastheerschap vanuit NS voor begeleiding/informatie bezoekers een optie.