

Ministerie van Infrastructuur en Milieu

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 4
2513 AA DEN HAAG

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Plesmanweg 1-6
2597 JG Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000
F 070-456 1111

Ons kenmerk
IenM/BSK-2012/170646

Datum 22 oktober 2012
Betreft Beantwoording Kamervragen van het lid Van Gent over
het bericht "Wordt de reizigersinformatie beter als de NS
het gaat verzorgen?"

Geachte voorzitter,

Hiermee beantwoord ik de vragen van het lid Van Gent over het bericht "Wordt de reizigersinformatie beter als de NS het gaat verzorgen?" (ingezonden 9 augustus 2012).

Vraag 1

Kent u het bericht "Wordt de reizigersinformatie beter als de NS het gaat verzorgen?"

Antwoord 1

Ja, het bericht is mij bekend.

Vraag 2

Is het waar dat de formele overdracht van de reizigersinformatie van ProRail naar de NS opnieuw wordt uitgesteld? Zo ja, wanneer verwacht u dat dit wel het geval is?

Antwoord 2

Zoals in mijn beantwoording op de vragen van het lid Haverkamp vermeld, is de overdracht van reisinformatie van ProRail naar NS uitgesteld, omdat de NMa bij het uitvoeren van de concentratietoets op basis van de Mededingingswet mogelijke mededingingsbezwaren hadesignaleerd. NS en ProRail hebben daarop aan een voorstel gewerkt om de overdracht dusdanig aan te passen dat deze mededingingsbezwaren worden weggenomen. Inmiddels heeft de NMa bij besluit van 4 oktober jongstleden op basis van dit aangepaste voorstel groen licht aan de overdracht gegeven. NS en ProRail verbinden zich daarbij aan enkele strikte voorwaarden die voorkomen dat de concurrentie op de vervoersmarkt wordt beperkt als gevolg van de overdracht.

Vraag 3

Is het waar dat derden de overdracht van reizigersinformatie bij de NMa aanhangig hebben gemaakt? Zo ja, kunt u aangeven welke partijen dat zijn?

Antwoord 3

De overdracht van reisinformatie van ProRail naar NS is een overname die bij de

NMa moet worden gemeld op grond van artikel 34 van de Mededingingswet. Het gaat om de wettelijke controle op concentraties en overnames waarbij de NMa toetst op de gevolgen voor de mededinging. In dit geval hebben NS en ProRail op 28 mei 2012 gezamenlijk een melding ingediend bij de NMa. Derden kunnen op twee manieren betrokken zijn bij het onderzoek van de NMa. In de eerste plaats is het gebruikelijk dat de NMa in het kader van haar onderzoek vragen stelt aan marktpartijen, bijvoorbeeld concurrenten of afnemers. Daarnaast wordt de melding van een voorgenomen overname altijd aangekondigd in de Staatscourant waarna belanghebbenden een zienswijze kunnen indienen bij de NMa.

Vraag 4

Welke consequenties voor de reiziger kan het uitstellen van de overdracht van reizigersinformatie hebben?

Antwoord 4

Zoals ook in mijn beantwoording op de vragen van het lid Haverkamp vermeld, is de overdracht van reisinformatie onderdeel van de wintermaatregelen die genomen worden sinds vorig jaar (Tweede Kamer, 29984, nr. 255). NS en ProRail zijn in goede samenwerking bezig met de voorbereidingen van de winter en geven daarmee ook verder gevolg aan de maatregelen van vorig jaar, zoals de overdracht van reisinformatie. Echter, de onzekere situatie die (voor een belangrijke periode) ontstaan is door de vertraging van de overdracht kan invloed hebben op het functioneren van (een deel van de) medewerkers. Dit zou effect kunnen gaan hebben op de kwaliteit en effectiviteit van een aantal maatregelen voor komende winter, zoals het verbeteren van de omroepberichten en het regelmatig geven van updates aan de reizigers. Met de inmiddels in gang gezette trainingen van de omroepmedewerkers tracht NS het risico dat dit de kwaliteit en effectiviteit van de geplande verbeteringen in de reisinformatie raakt te beheersen. Het verbeteren van de stabiliteit en beschikbaarheid van de reisinformatiemiddelen als wintermaatregel en de verdere uitrol van het InfoPlus systeem worden onverminderd doorgezet en hangen niet samen met de overdracht.

Vraag 5

Kunt u aangeven hoe de kwaliteit van de reizigersinformatie zich heeft ontwikkeld sinds NS daar sinds augustus 2011 informeel verantwoordelijk voor is?

Antwoord 5

NS is sinds augustus 2011 tot het moment van de daadwerkelijke overdracht functioneel verantwoordelijk voor de reisinformatiediensten die tot dat moment door ProRail worden verstrekt. Dit betreft het verzorgen van de bediening van borden en omroep op stations. De formele aansturing van de reisinformatiemedewerkers ligt tot het moment van de overdracht bij ProRail. De ontwikkeling van de kwaliteit van de informatie op stations komt tot uitdrukking in de indicatoren 'Klantoordeel informatie bij ontregeling op het station', respectievelijk 'Procesindicator Informatie bij ontregeling op het station'. Uit de Vervoerplanverantwoording van NS over 2011 en het eerste halfjaar van 2012 blijkt de volgende ontwikkeling:

	1 ^e helft 2011	Geheel 2011	1 ^e helft 2012
Klantoordeel IBO station	50,5%	52,4%	54,1%
Procesindicator IBO station	77,4%	77,6%	77,0%

Verder heeft de NS meerdere maatregelen getroffen om de reisinformatie te verbeteren, ook voor komende winter. Hierover heb ik u geïnformeerd in het winterweerprogramma 8 juni jl.¹ Een belangrijke maatregel hierin is het trainen van de reisinformatiemedewerkers om meer frequente, op de situatie en naar verschillende klantbehoeften toegesneden reisinformatie te geven.

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk
IenM/BSK-2012/170646

Vraag 6

Kunt u aangeven in hoeverre de daadwerkelijke overdracht van reizigersinformatie, vooruitlopend op de definitieve overdracht, nu al heeft plaatsgevonden en hoe de concrete taakverdeling tussen ProRail, NS en andere vervoerders er op dit moment uitziet?

Antwoord 6

Zie hiervoor ook mijn eerdere beantwoording op de vragen van het lid Haverkamp, waarin ik aangeef dat de huidige wijze van operationele samenwerking tussen ProRail en NS en de sturing op het gebied van reisinformatie ongewijzigd blijft en conform de bestaande afspraken tussen NS, ProRail en de overige vervoerders wordt gecontinueerd. Nu de NMa groen licht heeft gegeven, kan de overdracht op korte termijn ook formeel worden afgerond met inachtneming van de voorwaarden die de NMa aan haar besluit heeft gesteld.

Vraag 7

Kunt u bevestigen dat er een conflict is tussen NS en andere vervoerders over de reizigersinformatie? Zo ja, op welke wijze heeft u bemoeienis met het beslechten van dat conflict?

Antwoord 7

NS is -vooruitlopend op de overdracht- met de regionale vervoerders in gesprek om afspraken te maken over de overname van de reisinformatiedienstverlening door NS. De gesprekken richten zich op de wijze waarop zal worden gewaarborgd dat de dienstverlening non-discriminatoire wordt uitgevoerd. Dat is ook waar de mededingingsbezwaren van de NMa en de voorwaarden aan het besluit van de NMa op toe zien. De regionale vervoerders en NS hadden de gesprekken tijdelijk opgeschort in afwachting van de uitkomst van de melding van de overdracht bij de NMa. Nu deze duidelijkheid er is, kunnen de gesprekken worden hervat om te bezien hoe aan de voorwaarden van de NMa gevolg wordt gegeven.

Vraag 8

Houdt u onverkort vast aan uw standpunt dat de reizigersinformatie overgedragen moet worden van ProRail aan NS? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 8

Ja.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

mw. drs. M.H. Schultz van Haegen

¹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2011-2012, 29984, nr. 306