

> 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-2015/100962

Uw kenmerk
29984

Datum 8 juni 2015
Betreft toezeggingen AO Spoor 29 april 2015

Geachte voorzitter,

Tijdens het AO Spoor van 29 april 2015 is een aantal zaken aan de orde geweest met betrekking tot de aansturing en de prestaties van NS. Daarbij liepen de methodieken van de vorige en de huidige concessie door elkaar, aangezien het zowel ging over de verantwoording over de prestaties in 2014, als over de prestatie-afspraken in het vervoerplan 2015. Specifiek zijn er vragen gesteld over de nieuwe systematiek van prestatiesturing en de gehanteerde waarden, en het klantoordeel reisinformatie. Verder heeft uw Kamer in het AO gevraagd naar de hinder die personentreinen mogelijk hebben als gevolg van het omleiden van goederentreinen, als voorbeeld is het traject Apeldoorn-Enschede besproken. Deze brief bevat de toegezegde toelichting en informatie. Daarnaast gaat deze brief in op de motie Klein van oktober 2014 over de besteding van de boetes.

De nieuwe systematiek ten aanzien van prestatiesturing

Tijdens het AO vroeg het lid Hoogland om een nadere toelichting op de systematiek ten aanzien van prestatiesturing zoals die nu is opgenomen in de vervoerconcessie 2015-2025. Specifiek vroeg het lid Hoogland om meer uitleg over de verschillende waarden die gehanteerd worden in de concessie (bodem- en streefwaarden).

De vervoerconcessie 2005-2015 (verder: de oude concessie) bepaalde dat er over prestatie-indicatoren jaarlijks vooraf een *grenswaarde* werd afgesproken. Voor elke prestatie-indicator werd daartoe elk jaar in het vervoerplan een grenswaarde afgesproken die NS moest halen.

Voor het jaarlijkse vervoerplan deed NS een voorstel inclusief grenswaarden. NS moest dit ter instemming aan de concessieverlener voorleggen. Die stemde er vervolgens – meestal na aanscherping van enkele waarden – mee in.

In de oude situatie waren diverse klantoordelen prestatie-indicatoren. Die bleken enerzijds aanzienlijk af te wijken van de objectieve prestaties (zie voor de verklaring hiervoor de beantwoording van vraag 46 inzake het IenM-jaarverslag 2014) en anderzijds nauw met elkaar samen te hangen. Een slechte score op de ene indicator werkte door in de andere.

De vervoerconcessie 2015-2025 (verder: de nieuwe concessie) kent bodemwaarden, streefwaarden en progressiewaarden:

- *Bodemwaarden* zijn waarden waar NS in geen geval onder mag presteren, anders wordt er een boete opgelegd.
- *Streefwaarden* schrijven voor welke prestaties NS in 2019 en 2024 moet leveren, anders wordt er een boete opgelegd. De streefwaarden voor 2019 zijn nu al opgenomen in de nieuwe concessie. Ze worden dus niet via het vervoerplan bepaald.
- NS moet elk jaar in het vervoerplan voor elke prestatie-indicator een *progressiewaarde* opnemen die laat zien hoe de prestaties toegroeien naar de streefwaarde. Het onverhoopt niet halen van een progressiewaarde leidt niet tot een boete.

Vanaf 2015 is het de concessieverlener die de bodemwaarden en de streefwaarden vaststelt.

NS moet niet alleen rapporteren over de gerealiseerde prestaties waarvoor waarden zijn afgesproken (de prestatie-indicatoren), maar ook over andere prestaties. Dit is ter informatie van de concessieverlener; hiervoor kunnen geen boetes worden opgelegd (informatie-indicatoren). De prestatie-indicatoren uit de oude concessie die in de nieuwe concessie niet als zodanig terugkomen, zijn wel onderdeel van de informatie die NS moet leveren. De ontwikkeling van de waarden blijft dus zichtbaar. Dit geldt onder meer voor de meeste klantordelen. Vanwege de samenhang tussen de diverse klantordelen zijn in de nieuwe situatie uitsluitend het algemeen klantoordeel en het klantoordeel sociale veiligheid prestatie-indicatoren.

Daarnaast moet NS de prestaties niet alleen weergeven als gemiddelde over het hele net en het hele jaar, maar ook gedifferentieerd per treindienst. Dat geeft specifieke informatie en maakt een gerichte aanpak van negatieve 'uitschieters' mogelijk.

Bovendien moet NS vanaf 2015 de gerealiseerde prestaties niet alleen rapporteren aan de concessieverlener, maar ze ook openbaar maken. Dit doet NS op haar website: <http://www.ns.nl/over-ns/wat-doen-wij>.

Prestaties reisinformatie

Tijdens het AO Spoor van 29 april ontstond er wat verwarring over de waarde voor het klantoordeel reisinformatie bij vertragingen van 15 minuten of meer. Er werd gevraagd naar de oorzaken waardoor deze waarde zoveel lager is dan de prestatie-indicator reisinformatie bij ontregelingen en of deze ambitieus genoeg is.

In het vervoerplan 2014, dat nog op basis van de oude concessie is vastgesteld, staat als prestatieafspraken voor 2014 een grenswaarde van 36%. Dit betekent dat in 2014 ten minste 36% van de reizigers een rapportcijfer van 7 of hoger moest geven voor de reisinformatie bij vertragingen van 15 minuten of meer. NS heeft in 2014 op deze indicator 39% en dus boven de afgesproken grenswaarde gepresteerd. Tegen deze achtergrond is een discussie over de hoogte van de grenswaarde 2014 nu niet opportuun.

Net als de oude concessie bevat de nieuwe concessie ook een objectieve prestatie-indicator voor reisinformatie: de mate waarin bij ontregelingen informatie wordt gegeven in de trein en op het station. De bodemwaarde 2015 voor deze indicator is 75%, de progressiewaarde 2015 is 76% en de streefwaarde 2019 is 80%.

Een uitleg waarom de objectieve prestaties en de klantordelen aanzienlijk van elkaar kunnen verschillen, vind u in de beantwoording van vraag 46 inzake het IenM-jaarverslag 2014.

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk
IENM/BSK-2015/100962

In algemene zin is het zo dat het bij het maken van prestatieafspraken van belang is te bekijken of deze enerzijds voldoende ambitieus en anderzijds realistisch zijn. De afspraken zijn immers bedoeld om NS te prikkelen er alles aan te doen om de afgesproken prestaties te halen. Het doel van de aansturingssystematiek is om de reizigers een zo goed mogelijk treinproduct te bieden.

Besteding boetes

De motie Klein van oktober 2014 (Kamerstuk 29984 nr. 561) verzoekt de regering, inzichtelijk te maken aan welke maatregelen het geld van deze boetes besteed wordt en de Tweede Kamer hierover te rapporteren. In reactie hierop kan gemeld worden dat onder de oude concessie de boetes die NS betaalde naar het spoorbudget op de Rijksbegroting vloeiden. De boetebedragen werden daarbij niet geormerkt, dus het is niet mogelijk te melden waaraan deze gelden specifiek besteed zijn.

De nieuwe concessie bepaalt dat de concessieverlener een eventuele boete die NS betaalt in samenspraak met de consumentenorganisaties zal inzetten voor de reizigers op het hoofdrailnet in lijn met de doelen van de Lange Termijn Spooragenda. De nieuwe systematiek is al toegepast op de besteding van de boete over de prestaties in 2014 van de HSL (zie de brief van 12 februari 2015, Kamerstuk 29884 nr. 579). Het bedrag van € 2 mln. is besteed aan het behouden van de Geld Terug Bij Vertraging regeling voor de HSL en aan het uitbreiden van de bereikbaarheid van de NS-klantenservice tot 24 uur per dag, 7 dagen per week. In de toekomst zal uw Kamer bij elke boete geïnformeerd worden over de besteding. Daarmee kan de motie beschouwd worden als uitgevoerd.

Het doel van de boetes is overigens niet om zo veel mogelijk geld te incasseren, maar om de reizigers een zo goed mogelijk treinproduct te bieden. Zowel in de oude als in de nieuwe situatie mag NS boetes niet doorberekenen in de beschermde tarieven.

Hinder voor personentreinen door goederentreinen

Tijdens het AO op 29 april is voorts gevraagd hoe het zit met beperkingen voor het personenvervoer als gevolg van het omleiden van goederenvervoer in verband met de werkzaamheden aan het Derde Spoor. Daarbij is als voorbeeld gegeven dat op het traject Apeldoorn-Enschede reizigerstreinen bij station Enschede Drienerlo enige tijd stil moeten staan in verband met de passage van een goederentrein.

In het proces van totstandkoming van de jaardienstregeling worden het personenvervoer en het goederenvervoer – mede ingegeven door Europese regelgeving ter zake – gelijkwaardig behandeld. Daarbij worden treinpaden zodanig toegekend dat in beginsel het personenvervoer een gewenste dienstregeling kan uitvoeren en het goederenvervoer een adequaat pad beschikbaar heeft voor de gewenste dienstverlening aan verladers. In een enkel geval kan dit betekenen dat inschikkelijkheid nodig is en een reizigerstrein of een goederentrein iets langer stil moet staan dan strikt voor de dienstverlening nodig is. Dit is inherent aan een intensief benut spoorwegnet.

Met de aanstaande aanleg van het Derde Spoor in Duitsland in het verlengde van de Betuweroute zullen in periodes waarin de Betuweroute niet of voor een deel beschikbaar is voor goederenvervoer, omleidingen plaatsvinden van goederentreinen via de Brabantroute en via Oost-Nederland. In de jaardienstregeling is

hiermee rekening gehouden, zodat het personenvervoer en het goederenvervoer de gewenste dienstverlening kunnen uitvoeren.

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Specifiek voor het traject Apeldoorn-Enschede en in het bijzonder de situatie bij station Enschede Drienerlo blijkt het volgende. In het capaciteitsverdeelproces ten behoeve van de jaardienstregeling 2015 bleek op dit traject de inpassing gedurende zeven momenten per dag van een internationale trein, een goederentrein en een reizigerstrein (sprinter) problematisch. Om alle treinen van paden te voorzien zou de reizigerstrein zeven maal per dag een lange tussenstop moeten maken in Enschede Drienerlo. Dit is door alle partijen als onwenselijk onderkend en als compromis halteert de reizigerstrein langer in Rijssen om de internationale trein door te kunnen laten rijden. De reizigerstrein benut vervolgens het pad van de goederentrein om de gewenste dienstverlening te kunnen leveren, terwijl de goederentreinen een volgend pad nemen. In één van de zeven malen bleek dit echter niet mogelijk, omdat de betreffende goederenvervoerder niet de mogelijkheid had om uit te wijken naar het volgende pad. Als gevolg hiervan moet de betreffende reizigerstrein alsnog langer halteren in Enschede Drienerlo.

Ons kenmerk
IENM/BSK-2015/100962

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

Wilma J. Mansveld