

Vergaderjaar 2015–2016

**29 984**

**Spoor: vervoer- en beheerplan**

**Nr. 617**

## **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 28 september 2015

Met deze brief zend ik u ter informatie twee rapportages die ik recent heb ontvangen van NS.

### **Benchmark NS**

De vervoerconcessie schrijft voor dat NS haar prestaties regelmatig internationaal vergelijkt. Bijgaand zend ik u de rapportage van NS over de benchmark die het bedrijf in 2013 heeft uitgevoerd<sup>1</sup>. U ontvangt deze nu omdat alle vervoerders die eraan hebben meegewerkt nu expliciet bevestigd hebben dat de informatie gepubliceerd mag worden en dat zij zich in de uitkomsten herkennen.

De belangrijkste uitkomst van de benchmark is dat NS in vergelijking met buitenlandse vervoerders goed presteert. Op onderwerpen als aankomst-punctualiteit, frequenties, toegankelijkheid, spoorwegveiligheid, de productiviteit van materieel en personeel, reizigersgroei en energieverbruik scoort NS boven het gemiddelde. De prijs voor reizigers ligt iets onder het gemiddelde van de vergelijkingsgroep en stijgt ook niet harder dan het gemiddelde. Het niveau van overheidsfinanciering van het spoorvervoer van het hoofdrailnet ligt onder het gemiddelde van de vergelijkingsgroep. De algemene klanttevredenheid is gemiddeld. NS scoort onder het gemiddelde op uitgevallen treinen en op de klantoordelen over reisinformatie op het station, punctualiteit en reinheid. Dit kan enerzijds worden verklaard doordat de spoorssystemen niet allemaal exact hetzelfde zijn. Zo gaan hoogfrequente systemen bijvoorbeeld makkelijker om met het opheffen van treinen bij verstoringen dan laagfrequente systemen. Ook zijn er mogelijk culturele verschillen tussen de landen waardoor bijvoorbeeld de verwachtingen ten aanzien van reinheid verschillen. Anderzijds blijkt ook uit dit onderzoek weer dat de objectieve prestaties en de waardering daarvan door de klant bij NS uiteen lopen.

<sup>1</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

Een verklaring hiervoor is dat betere prestaties ook leiden tot hogere verwachtingen bij de reiziger.

De uitkomsten uit de benchmark worden betrokken bij het opstellen van de beleidsprioriteitenbrief en het vervoerplan.

### **Halfjaarverantwoording NS 2015**

De vervoerconcessie schrijft voor dat NS halverwege het jaar een verantwoording oplevert over de gerealiseerde prestaties. Dit geeft een indruk van welke prestaties aan het eind van het jaar verwacht mogen worden en waar extra inzet van NS nodig is om de afgesproken prestaties te halen. Bijgaand zend ik u ter informatie de halfjaarverantwoording van NS over 2015<sup>2</sup>. NS zal deze verantwoording conform de concessie op 30 september op de eigen website plaatsen.

Dit is de eerste verantwoording onder het regime van de nieuwe vervoerconcessie. Eventuele handhavingsmaatregelen zijn pas aan de orde op basis van de verantwoording over het gehele jaar, maar de halfjaarverantwoording kan wel aanleiding zijn voor een gesprek met NS over de oorzaken van slechte prestaties. In dit geval is het algemene beeld dat de in de concessie afgesproken prestaties lijken te worden gehaald, ook wat betreft de beleidsprioriteiten voor 2015. Meer specifiek geven de prestaties op de prestatie-indicator vervoercapaciteit in de spits op de binnenlandse HSL-Zuid-diensten aanleiding tot nadere aandacht. Het gesprek hierover met NS is gaande. Duidelijk is in ieder geval dat de vervoercapaciteit op de HSL dit najaar wordt uitgebreid doordat de Intercity Direct tussen Amsterdam en Rotterdam dan vaker gaat rijden.

De Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu,  
W.J. Mansveld

---

<sup>2</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)