

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1101

Vragen van het lid **Ziengs** (VVD) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over *KPI-wijzigingen van NS* (ingezonden 27 december 2017).

Antwoord van Staatssecretaris **Van Veldhoven-Van der Meer** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 9 februari 2018).

Vraag 1

Heeft u kennis genomen van het artikel «NS rekent zich rijk op de HSL»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Kunt u een overzicht geven voor de jaren 2015, 2016 en 2017 van de zitplaatsgarantiescore volgens de oude, ongewijzigde kernprestatie indicatoren (KPI)?

Antwoord 2

In 2015 scoorde NS op de prestatie-indicator «vervoercapaciteit in de spits HSL-Zuid diensten» 89,5% en in 2016 87,6%. De bodemwaarde voor deze jaren bedroeg 97,5%. NS scoorde in deze jaren dan ook onder de bodemwaarde die het minimumprestatieniveau uitdrukt.

U vraagt ook naar de score van NS in 2017 volgens de oude prestatie-indicator. In 2017 is, conform het vervoerplan 2017, geen score berekend volgens de oude methode. Ik beschik daarom niet over deze informatie.

Vraag 3

Kunt u tevens een overzicht geven voor de jaren 2015, 2016 en 2017 van de zitplaatsgarantiescore volgens de nieuwe, gewijzigde KPI?

¹ <https://www.telegraaf.nl/nieuws/1444665/ns-rekent-zich-rijk-op-de-hsl>

Antwoord 3

Ter voorbereiding op de inwerkingtreding van de nieuwe prestatie-indicator «zitplaatskans in de spits HSL» heeft NS in 2015 en 2016 check-in/check-out data² verzameld, om te kunnen garanderen dat, conform de systematiek voor alle prestatie-indicatoren in de vervoerconcessie, een realistische bodemwaarde en een ambitieuze streefwaarde wordt afgesproken met NS. Op basis van die data heeft NS teruggerekend wat de score in 2015 en 2016 zou zijn geweest met de prestatie-indicator «zitplaatskans in de spits HSL». Dat zou in 2015 95,2% en in 2016 97,3% geweest zijn.

Het verschil tussen de score in 2015 en 2016 op de nieuwe prestatie-indicator is grotendeels te verklaren door de frequentieverdubbeling op de HSL op het traject Amsterdam-Rotterdam. In de score op de nieuwe indicator is zichtbaar dat de toevoeging van deze extra capaciteit leidt tot een hogere zitplaatskans in de gehele spits. De oude prestatie-indicator mat uitsluitend de zitplaatskans in de drukste trein in de spits. In de score op die oude prestatie-indicator is het effect van de frequentieverdubbeling niet zichtbaar.

De officiële cijfers over 2017 heb ik nog niet van NS ontvangen. Op basis van de cijfers van het vierde kwartaal, ben ik door NS alvast op de hoogte gesteld dat de voorlopige score tot eind 2017 op de prestatie-indicator «zitplaatskans in de spits HSL» 96,8% bedraagt. Daarmee scoort NS boven de bodemwaarde. Ik ontvang de officiële cijfers in de jaarverantwoording van NS over de uitvoering van de HRN-concessie uiterlijk voor 1 maart 2018. Zoals gebruikelijk en conform de afspraken in de concessie, zend ik deze samen met mijn oordeel over de prestaties van NS binnen 3 maanden na ontvangst naar uw Kamer.

Vraag 4

Welke impact heeft de aanpassing van de KPI op de zitplaatsgarantiescores, in relatie tot de bodemwaarde (de noodzakelijk te halen minimumpresentatie)?

Antwoord 4

De vervoerconcessie voor het Hoofdrailnet geldt voor NS van 2015 tot en met 2024. Bij aanvang van de concessie in 2015 gold de prestatie-indicator «vervoercapaciteit in de spits HSL-Zuid diensten binnenland». Deze indicator mat de zitplaatskans in de drukst bezette trein in de spits op de HSL op het traject Schiphol-Rotterdam. De meting vond plaats op basis van tellingen door conducteurs in de trein.

In de vervoerconcessie is al opgenomen dat een vernieuwde prestatie-indicator in ontwikkeling was zodat deze beter zou aansluiten bij de beleving van de reizigers. Dat niet direct met de verbeterde indicator is gestart, komt doordat voor de ontwikkeling van de prestatie-indicator meer tijd nodig was. Dit had onder ander te maken met de beschikbaarheid van de check-in/check-out data. De ontwikkeling van de prestatie-indicator heeft plaatsgevonden in 2015 en 2016, zodat per 1 januari 2017 een nieuwe prestatie-indicator «zitplaatskans in de spits HSL» kon worden geïntroduceerd. De wijziging is voordat deze in werking trad geconsulteerd bij de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov én in een externe audit getoetst. Mijn ambtsvoorganger informeerde uw Kamer hierover op 13 december 2016³. De wijziging is tijdens het AO Spoor van 20 december 2016 met uw Kamer besproken. Deze nieuwe prestatie-indicator sluit beter aan bij de beleving van de reizigers omdat hierin de zitplaatskans van alle treinen op alle binnenlandse verbindingen via de HSL in de spits wordt gemeten en niet alleen de zitplaatskans in de ene drukste trein op het traject Schiphol-Rotterdam. Daarmee wordt per 2017 iets anders gemeten dan de jaren daarvoor. Dit maakt de score van NS hierop onvergelijkbaar. Ook is de meetmethode veranderd omdat de nieuwe prestatie-indicator gebaseerd is op in- en uitcheckgegevens. Dit maakt dat een accuraat beeld ontstaat van de drukte in de spitsstreinen op de HSL. De consumentenorganisaties onderschrijven de bovenbeschreven veranderingen.

² Geanonimiseerde data van de OV chipkaart en andere betaalmethoden waarbij een check-in en check-out plaatsvindt.

³ Kamerstuk 29 984, nr. 697 en Kamerstuk 22 026 en 33 678, nr. 495

De bodemwaarde voor de nieuwe prestatie-indicator «zitplaatskans in de spits HSL» is vanaf 2017 91,2%. Het stelsel waarvoor met de nieuwe concessie is gekozen, kent naast een bodemwaarde ook een streefwaarde. De bodemwaarde drukt de realistische minimumkwaliteit uit; de streefwaarde staat voor de ambitie in 2019 en moet NS prikkelen tot prestatieverbetering. De streefwaarde voor 2019 is voor deze prestatie-indicator 94,9%. Bij het bepalen van deze waarden is rekening gehouden met een ruime groei van het verwachte aantal reizigers en de beperkte mogelijkheden voor NS de drukte in de spits op korte termijn te verminderen. Deze omstandigheden maken dat de prestatieopgave voor NS de komende jaren steeds groter wordt. In de bodemwaarde is daarom conform de hiervoor uitgelegde systematiek de realistische minimumkwaliteit tot en met het jaar 2019 vastgelegd en in de streefwaarde de ambitie voor 2019. De in 2016 uitgevoerde onafhankelijke audit stelt vast dat de bodemwaarde van 91,2% in dat licht realistisch is en dat een streefwaarde van 94,9% ambitie bevat.

Vraag 5

Is het juist dat door de gewijzigde KPI de derde strike voor de zitplaatsgarantie afgewend is, omdat volgens de nieuwe KPI de score niet lager is dan de bodemwaarde, terwijl dit volgens de oude KPI wel het geval was? Kunt u in uw antwoord de bijbehorende berekeningen laten zien?

Antwoord 5

Het klopt dat NS volgens de voorlopige cijfers boven de bodemwaarde heeft gepresteerd van de nieuwe prestatie-indicator waarmee mijn voorganger eind 2016 heeft ingestemd. Zoals ik u in het antwoord op vraag 2 al meldde, heb ik geen informatie over de score in 2017 op basis van de oude prestatie-indicator.

Vraag 6

Indien er sprake is van het niet halen van de bodemwaarde volgens de oude, ongewijzigde KPI over de jaren 2016 en 2017, bent u dan van mening dat dit alsnog resulteert in de derde strike?

Antwoord 6

Ik beoordeel NS vanaf 2017 op de prestatie-indicator «zitplaatskans in de spits HSL». Deze nieuwe prestatie-indicator was al vanaf de start van de concessie beoogd. Mijn ambtsvoorganger informeerde uw Kamer hierover op 29 september 2014⁴. De brief is tijdens het AO vervoer en beheer hoofdrailnet (ontwerpconcessies) van 1 en 15 oktober 2014 met uw Kamer besproken. Deze indicator meet de zitplaatskans in de hele spits, in plaats van in de ene drukste trein en de meting is accurater dan de vorige methode. Reizigersorganisaties hebben positief geadviseerd op deze wijzigingen. Vanaf het moment dat prestatie-indicatoren zijn veranderd, zijn de nieuwe indicatoren de basis voor mijn oordeel. Ik hanteer deze werkwijze bij alle veranderingen aan prestatie-indicatoren. Wel heeft mijn ambtsvoorganger laten weten dat de nieuwe prestatie-indicator wordt gezien als de erfopvolger van de oude prestatie-indicator binnen het three-strikes-principe, zodat de twee eerdere strikes blijven staan.

Vraag 7

Kunt u aangeven welke overige KPI's gewijzigd zijn gedurende de looptijd van de concessie van NS? Kunt u hierbij aangeven of het om de hoofdrailnetconcessie of de hogesnelheidslijnconcessie gaat en welke impact dit heeft?

Antwoord 7

In de vervoerconcessie voor het gehele hoofdrailnet, waar de HSL-Zuid vanaf 2015 onderdeel van uitmaakt, is de herijking van de prestatie-indicatoren evenals de wens om de indicatoren beter te laten aansluiten bij de beleving van de reizigers reeds aangekondigd. Daarnaast bestond bij de Tweede Kamer en alle partijen in de spoorsector de wens om bij de meting van prestaties gebruik te gaan maken van check-in/check-out gegevens in plaats van de vroegere conducteurstellingen. De afgelopen jaren is vrijwel de gehele

⁴ Kamerstuk 29 984 nr. 533

set van prestatie-indicatoren gewijzigd. Het gaat daarbij om het algemeen klantoordeel HRN, het algemeen klantoordeel HSL, het klantoordeel sociale veiligheid, Reizigerspunctualiteit HRN 5 minuten, Reizigerspunctualiteit HSL 5 minuten, Reizigerspunctualiteit HRN 15 minuten, Zitplaatskans in de spits HRN, Zitplaatskans in de spits HSL, Top 10 drukke treinen HRN, Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders en Reisinformatie treinketen. Een gedetailleerde toelichting van de wijzigingen kunt u terugvinden in de vervoerplannen van NS voor 2015, 2016, 2017 en 2018, in de onafhankelijke audits op de prestatie-indicatoren die voorafgaand aan de ingangsjaren van de wijzigingen zijn uitgevoerd, alsook in de begeleidende Kamerbrieven⁵. Deze wijzigingen hangen enerzijds samen met het meten op basis van in- en uitcheckgegevens, anderzijds met de wijziging van het klanttevredenheidsonderzoek van NS waarmee sinds 2016 de hele deur-tot-deur reis van de klant wordt gemeten en het onderzoek online wordt uitgevoerd. Voorts is met een aantal meer technische aanpassingen in meetsystemen, zoals de aanpassing van het VKL naar VOS meetstelsel bij ProRail waarin ik u in de brief over het vervoerplan en beheerplan 2018 heb geïnformeerd. Bij elke wijziging is steeds advies gevraagd aan de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov. Ook is elke wijziging onderworpen aan een extern oordeel over de juistheid en navolgbaarheid. Daarbij is eveneens getoetst of de nieuwe normen, zoals afgesproken, ambitie bevatten dan wel ambitieneutraal zijn omgezet. Deze wijzigingen en onderliggende audits en adviezen zijn ieder jaar met uw Kamer besproken.

Vraag 8

Kunt u toelichten hoe deze gemeten werkelijkheid over de zitplaatsgarantie het probleem oplost voor mensen die moeten staan in de drukste trein?

Antwoord 8

Een prestatie-indicator is een meetinstrument dat bedoeld is om de prestaties van NS te meten en NS te prikkelen tot het verbeteren van haar prestaties. Daarbij moeten we ons beseffen dat in Nederland op bepaalde tijdstippen en trajecten drukke treinen blijven bestaan. Af en toe staan in de spits hoort er helaas bij, net als files op de weg. Dat neemt niet weg dat ik van NS verwacht dat zij er alles aan doet om een optimaal product voor de reiziger neer te zetten. Zoals ik u meldde in mijn brief van 13 oktober 2017⁶ draag ik zelf ook bij aan het verder verbeteren van de prestaties op de HSL via investeringen in de infrastructuur à € 60 miljoen.

Vraag 9

Kunt u bevestigen dat de KPI voor punctualiteit op de hogesnelheidslijn niet gewijzigd is over de afgelopen 36 maanden? Indien dat wel het geval is, kunt u deze wijzigingen dan toelichten per wijziging?

Antwoord 9

Zoals in 2016 met uw Kamer is besproken, is met ingang van 2017 de prestatie-indicator Reizigerspunctualiteit HSL gewijzigd. Bij deze wijziging zijn de afzonderlijke punctualiteits-indicatoren van NS en ProRail samengevoegd in één gezamenlijke prestatie-indicator, waarbij de meting vanaf 2017 plaatsvindt op basis van check-in / check-out gegevens. Daarnaast meldde ik u eind 2017 dat de bodem- en streefwaarde van deze indicator ambitieneutraal zijn omgezet vanaf 2017 ten gevolge van een meetstelselwijziging. Een gedetailleerde toelichting van deze wijziging kunt u terugvinden in het vervoerplan 2017 en 2018, de bijbehorende audits op de prestatie-indicatoren en de begeleidende Kamerbrieven⁷.

Vraag 10

Kunt u deze vragen minimaal een week voor het algemeen overleg Spoor van 14 februari 2018 beantwoorden?

⁵ Kamerstuk 29 984, nr. 574, Kamerstuk 29 984, nr. 651, Kamerstuk 29 984, nr. 697, Kamerstuk 29 984 nr. 737

⁶ Kamerstuk 22 026, nr. 498

⁷ Kamerstuk 29 984, nr. 697 en Kamerstuk 29 984 nr. 737

Antwoord 10
Ja.