

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

### 1898

Vragen van het lid **De Boer** (VVD) aan de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over *de boete deze week aan de NS* (ingezonden 18 maart 2013).

Antwoord van staatssecretaris **Mansveld** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 8 april 2013).

#### Vraag 1

Bent u op de hoogte van het artikel «Mansveld geeft NS 2,75 miljoen euro boete»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

Zie ook mijn brief van 12 maart 2013, waarin ik aan uw Kamer meldde dat ik deze boete heb opgelegd (Kamerstuk 29 984 nr. 392).

#### Vraag 2

Hoe kan het dat er geen vooruitgang is geboekt op klanttevredenheid als het gaat om punctualiteit van treinen en zitkans in de treinen? Welke inspanningen heeft de NS hier verricht en welke inspanningen gaat de NS verrichten om er dit jaar wel voor te zorgen dat aan deze eisen van klanttevredenheid wordt voldaan?

#### Antwoord 2

Het is opvallend dat onder meer op het gebied van punctualiteit de objectieve prestaties van NS op hoog niveau liggen, maar dat de klantoordelen daar steeds verder bij achterblijven. Voor de zitplaatskans is dit niet het geval.

NS heeft de o.a. voor de punctualiteit achterblijvende klantoordelen over 2011 geanalyseerd. Ik heb deze analyse bij mijn in Antwoord 1 genoemde brief van 12 maart gevoegd.

Volgens de analyse van NS zijn er, kort samengevat, vijf verklaringen voor de achterblijvende klantoordelen:

1. De klantwaardering over de basis dienstverlening heeft een plafond bij het rapportcijfer 7.
2. De slechte operationele prestaties in de herfst en winter van 2010 blijven lang nawerken in de klantoordelen.

<sup>1</sup> De Telegraaf van dinsdag 12 maart 2013

3. De klantwaardering wordt in hoge mate bepaald door het verschil tussen (subjectieve) verwachtingen en (objectieve) ervaringen.
4. De procesindicatoren en de klantoordelen beïnvloeden elkaar en hebben sterke samenhang.
5. De klantoordelen en de procesindicatoren voor Op tijd rijden en Zitplaatsbeschikbaarheid kennen verschillende definities.

In het rapport gaat NS nader op deze verklaringen in.

Met betrekking tot de zitplaatscapaciteit meldt NS dat het handhaven van het klantoordeel zitplaatskans een grote uitdaging is. Ten eerste omdat uit onderzoek is gebleken dat klanten voor de zitplaatskans pas een hoge score geven (een cijfer boven de 7) als zij voldoende vrije ruimte om zich heen ervaren (= ca. 2 lege stoelen). Het plannen van meer zitplaatsen per persoon is echter bedrijfseconomisch niet verantwoord en zou bovendien betekenen dat de trein minder duurzaam wordt. Ten tweede is de sta-zit verhouding van het nieuwe sprintermaterieel anders dan die van het oudere materieel. NS heeft gekozen voor meer staanplaatsen in de spits om op piekmomenten meer mensen te kunnen vervoeren. Dit kan effect hebben op het klantoordeel. In de Jaarverantwoording over de uitvoering van de vervoerconcessie 2012, die u eveneens als bijlage bij mijn eerdergenoemde brief van 12 maart heeft ontvangen, licht NS de prestaties toe. De toelichting in de verantwoording bevat onder meer verklaringen en beschrijvingen van de op de diverse zorggebieden geleverde inspanningen.

In het Vervoerplan 2013, dat ik als bijlage bij mijn eerdergenoemde brief van 12 maart heb gevoegd, zijn de prestatie-afspraken voor 2013 vastgelegd en beschrijft NS hoe het bedrijf er dit jaar voor gaat zorgen dat het bedrijf de diverse prestatie-afspraken nakomt, ook die op het gebied van klanttevredenheid.

#### Vraag 3

Welke actie gaat u nemen richting de NS om er voor te zorgen dat de NS aan de eisen van klanttevredenheid gaat voldoen, want kennelijk is er onvoldoende prikkel geweest om hier aan te voldoen? Klopt dit en kunt u uw antwoord toelichten?

#### Antwoord 3

Zoals gezegd zijn de meeste objectieve prestaties van NS goed. Sommige scores zijn nooit eerder gehaald, zoals informatie in de trein bij ontregeling. NS heeft in het verleden soms afgesproken klantoordelen niet gehaald, maar het achterblijven van de klantoordelen bij de goede objectieve prestaties is een nieuw fenomeen. Ik vind het logisch dat NS dit eerst goed heeft willen analyseren om pas op basis daarvan te bepalen hoe de klantoordelen verbeterd kunnen worden. Bij de filosofie van *de reizigers centraal* hoort immers dat de behoeften en de ervaringen van de reizigers belangrijk zijn. Volgens mij werkt de huidige sturing goed. Er zijn prestatie-afspraken. NS heeft sommige van de afgesproken scores niet gehaald. Daarvoor heb ik een boete opgelegd. En mede daarom heeft NS geanalyseerd wat de oorzaak is van de onvoldoende scores, om erachter te komen hoe het bedrijf deze kan verbeteren. Ik zie dus geen reden om aanvullende actie te ondernemen. Wel zal ik de acties van NS en de resultaten daarvan nauwgezet volgen.

#### Vraag 4

Is de hoogte van de boete niet voldoende prikkelend tot het nemen van maatregelen? Kunt u uw antwoord toelichten?

#### Antwoord 4

Om te beginnen is het niet mijn doel om NS zo veel mogelijk boetes of zo hoog mogelijke boetes op te leggen. Het gaat erom dat NS de reizigers een goed, aantrekkelijk treinproduct krijgen aangeboden. Volgens mij is de hoogte van de boete niet de belangrijkste prikkel voor NS. Het is mijn overtuiging dat de hoogte van de boete minder effect heeft dan het feit op zich dat ik een boete opleg. Het is voor NS vervelend is als bekend wordt dat ik een boete heb opgelegd vanwege matige prestaties. Elke NS-er, van de top tot aan het rijdend personeel, voelt zich hierdoor aangesproken en zal zich inspannen om toekomstige boetes te voorkomen door de reizigers nog beter te bedienen.

Overigens kan de verdere uitwerking van de Lange Termijn Spooragenda eventueel leiden tot een aanpassing van de sturingswijze. Dit zal dan tot uiting komen in de nieuwe vervoerconcessie. De Lange Termijn Spooragenda wordt het komende jaar uitgewerkt.