

Vergaderjaar 2011–2012

29 984

Spoor: vervoer- en beheerplan

Nr. 303

VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG

Vastgesteld 18 april 2012

Binnen de vaste commissie voor Infrastructuur en Milieu hebben enkele fracties de behoefte om enkele vragen en opmerkingen voor te leggen over de brief van de minister van Infrastructuur en Milieu d.d. 9 maart 2012 (Kamerstuk 29 984 nr. 298) inzake het Vervoerplan 2012 van NS en het Beheerplan 2012 van ProRail.

De vragen en opmerkingen zijn op 27 maart 2012 aan de minister van Infrastructuur en Milieu voorgelegd. Bij brief van 17 april 2012 zijn deze door haar beantwoord. Vragen en opmerkingen en de daarop gegeven antwoorden zijn hieronder afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,
Snijder-Hazelhoff

De griffier van de commissie,
Sneep

I VRAGEN EN OPMERKINGEN VANUIT DE FRACTIES

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de VVD

De leden van de VVD-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van het Vervoerplan 2012 van NS en het Beheerplan 2012 van ProRail. De leden van de VVD-fractie hebben enkele vragen.

De leden van de VVD-fractie merken op dat de klantoordelen in een aantal gevallen er op duiden dat prestaties onder de maat zijn. Kan de minister aangeven wanneer NS met de analyse komt van wat de achterliggende oorzaken zijn die leiden tot deze slechte klantoordelen en welke acties ingezet gaan worden om dit te verbeteren?

De leden van de VVD-fractie merken op dat NS klanten niet alleen een snelle en betrouwbare vorm van reizen wil bieden, maar ook een reeks diensten op en rond mobiliteitsknooppunten. Kan worden aangegeven welke diensten dit zijn en of deze diensten allemaal behoren tot de kerntaak van NS? Ook ProRail spreekt over diensten op de stations. Kan ook hier worden aangegeven welke diensten ProRail levert en of deze diensten behoren tot de kerntaak van ProRail?

De leden van de VVD-fractie merken op dat waar ProRail het principe van «Lean» toepast om te zorgen dat enkel dát wordt gedaan wat in het belang van de reiziger is, er bij de NS niet over wordt gerept. Kan de minister aangeven hoe ze aankijkt tegen het principe van «Lean»? Kan deze werkwijze ook onder de aandacht van NS worden gebracht?

Met betrekking tot samenloopbaanvakken hebben de leden van de VVD-fractie de volgende vraag naar aanleiding van de zin «Conform de vervoerconcessie toetst NS dergelijke verzoeken tot uitbreiding aan de hand van (...) criteria». Is het logisch dat de NS deze toets doet ten aanzien van samenloop met andere vervoerders? Is er dan niet sprake van de slager die zijn eigen vlees keurt?

Uit het Vervoersplan 2012 valt op te maken dat de Intercity's op de Oude Lijn (Amsterdam – Leiden – Den Haag – Rotterdam) in 2012 meer stops gaan maken, waardoor Intercity's op deze lijn langzamer worden. De leden van de VVD-fractie vragen in hoeverre dit een verbetering is.

De leden van de VVD-fractie merken op dat in het Vervoersplan 2012 van NS is opgenomen dat «zodra voldoende V250 materiaal beschikbaar is HSA de internationale Fyra over de HSL-Zuid gaat rijden, en tussen Rotterdam en Amsterdam het productaanbod aan binnenlandse Fyra's uit zal breiden met twee treindiensten per uur». Kan de minister aangegeven of hiermee de conclusie kan worden getrokken dat in 2012 voldoende V250 materiaal beschikbaar is?

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de PvdA

De leden van de fractie van de Partij van de Arbeid hebben met belangstelling kennis genomen van het Vervoerplan 2012 van NS en het Beheerplan 2012 van ProRail.

De leden zijn echter nog niet tevreden over een aantal punten en hebben ook nog een aantal vragen. Zij vragen daarom de minister om op de volgende punten in te gaan.

De leden zijn verbaasd dat de minister wel uitgebreid toelicht wat de resultaten in 2011 waren maar daaruit geen specifieke punten haalt die in 2012 (en later) ingevoerd kunnen worden. Zij vragen de minister dit

alsnog te doen en toe te lichten op welke wijze de niet gehaalde kern prestatie indicatoren (KPI's) de komende jaren wel gehaald kunnen worden en op welke manier de minister hieraan ondersteuning geeft.

De leden merken op dat de door NS niet gehaalde KPI's vrijwel allemaal betrekking hebben op klanttevredenheid. Dit baart de leden zorgen. Zij onderschrijven daarom de noodzaak om dit te onderzoeken en zijn tevreden over het feit dat de minister heeft gevraagd aan NS om dit te doen.

De leden zijn echter wel van mening dat bij een dergelijk onderzoek ook reizigersorganisaties moeten worden betrokken. Tot slot vinden de leden van de PvdA dat bij het onderzoek een onafhankelijke partij betrokken moet worden. Graag een reactie van de minister hierop.

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de PVV

De leden van de PVV-fractie hebben met interesse kennisgenomen van het Vervoer- en Beheerplan 2012 en willen de minister nog enkele vragen voorleggen.

De leden van de PVV-fractie zijn verheugd over het feit dat recentelijk de motie De Jong (Kamerstuk 32666–14) is aangenomen, die de regeringverzoekt te bewerkstelligen dat wanneer er een boete aan NS en ProRail wordt opgelegd, er geen sprake kan zijn van variabele beloningen voor de directieleden. Hierdoor hebben de boetes niet langer slechts een symbolische waarde richting de reiziger, maar treffen zij ook de verantwoordelijk directieleden in hun eigen portemonnee. Daardoor wordt hopelijk de aansporing tot het leveren van betere prestaties en klantgerichtheid door met name de NS-directie vergroot.

Het is voor de leden van de PVV-fractie onbegrijpelijk dat NS vol trots zijn cijfers blijft presenteren als «goed», terwijl de klant daar geheel anders over denkt. Dit typeert maar weer eens hoever NS-directieleden kennelijk afstaan van de beleving van de reiziger en de leden hopen dan ook dat in de herziening van de kern prestatie indicatoren (KPI) ook de klantoordelen een prominente rol blijven behouden. Het oordeel van de reiziger zegt de leden vaak meer dan de cijfers die NS hanteert bijvoorbeeld op gebied van punctualiteit. Kan de minister toezeggen dat de beoordeling van de klanten een bepalende rol blijft houden binnen de KPI's?

Dat dit hard nodig is blijkt ook wel bij het lezen van het vervoerplan. Een treffend voorbeeld is dat NS stelt dat zij de meest gebruikersvriendelijke website van Nederland heeft, hetgeen toch knap is voor een website die bij de afgelopen winterverstoringen op cruciale momenten uren plat heeft gelegen. Bovendien komt de NS Hispeed-website eerder in aanmerking voor de meest gebruiksonvriendelijke website, aangezien de internetter niet over opties beschikt die mensen bij de NS-balie wel hebben, tot groot ongenoegen van de reiziger. Zo kan via internet niet met een groep worden geboekt waarvan mensen verschillende abonnementen hebben en tevens kan niet op stoelnummer worden gereserveerd. Kortom, op dergelijke punten valt NS veel beter af te rekenen op klantoordelen dan op wat mooie zinnestjes en cijfertjes die de NS-directie in haar Vervoerplan verkondigt.

Zo spreekt het Vervoerplan ook over verbeteringen in de dienstregeling terwijl de reistijden naar de landsdelen juist verslechteren door het instellen van steeds meer stopintercity's. Ook binnen de Randstad verslechtert de bediening door middel van intercity's doordat deze vaker stoppen om zo de reiziger via de Fyra laten reizen. Hoewel NS binnen de voorwaarden van de huidige concessie vrij is om dergelijke ongewenste

veranderingen in de dienstregeling door te voeren, hopen de leden wel dat de minister deze ervaringen meeneemt bij het opstellen van de nieuwe concessie.

Wat betreft het Beheerplan is het goed om te lezen dat ProRail zich weer gaat focussen op de kerntaken en dat overbodige zaken worden weggesneden, hetgeen een totale kostenverlaging van 8% met zich meebrengt voor 2012. Echter, in de jaren erna wordt deze besparing niet doorgezet, waardoor de kosten in 2020 weer nagenoeg op hetzelfde niveau van 2011 uitkomen. De leden zijn erg benieuwd hoe dit mogelijk is en welke factoren de komende jaren naar verwachting voor hogere kosten gaan zorgen, waardoor de bezuiniging in 2012 grotendeels te niet wordt gedaan? Overigens vinden de leden het wel frappant dat ProRail kennelijk al de conclusies van de Tijdelijke Commissie onderhoud en innovatie spoor (Kamerstuk 32707–8) betreffende ERTMS opzij heeft geschoven aangezien zij in hun beheerplan stellen dat niet langer wordt geanticipeerd op de komst van ERTMS. De leden zijn uiteraard erg benieuwd naar het antwoord op de vraag in hoeverre ProRail hierin de vrijheid heeft om anders te besluiten dan de Kamer wenst.

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van het CDA

De leden van de CDA-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van het Vervoer- en Beheerplan voor 2012. De leden hebben hierover nog enkele vragen. De leden willen weten waarom nieuwe grenswaarden voor KPI's onder de gerealiseerde waarde worden gesteld. Daarmee wordt verbetering niet of te weinig gestimuleerd. Zo geeft 58% een zeven of hoger voor reinheid van stations in 2010, terwijl de grenswaarde voor 2011 vervolgens op 55% gesteld wordt. Dat geldt voor meer prestatie-eisen, zoals de belangrijke «aankomstpunctualiteit». Is de minister het met de leden van de CDA-fractie eens dat dat beter kan en moet? Wat gaat de minister doen om te zorgen dat NS en ProRail hun ambities blijven opschroeven? De boete die de minister oplegt bij het niet halen van de grenswaarde, kan ervoor zorgen dat NS en ProRail lagere ambitieniveaus hanteren om te voorkomen dat een boete wordt opgelegd. Is de minister het hiermee eens?

De leden van de CDA-fractie constateren dat er veel kritiek geleverd wordt op de dienstregeling die NS in 2012 rijdt. Kan beoordeling door reizigers van de dienstregeling ook onderdeel gaan uitmaken van de KPI's? Hierbij kan gedacht worden aan de KPI's met streefwaarde die ProRail hanteert. Er hangt aan het niet-behalen van een dergelijke KPI geen boete. Dat is ook niet wenselijk want niet iedereen kan tevreden zijn over een dienstregeling. Maar het is wel goed om achteraf inzichtelijk te maken op welke punten een nieuwe dienstregeling goed werkt en op welke punten niet zodat NS daar rekening mee kan houden bij het maken van een nieuwe dienstregeling.

De leden van de CDA-fractie lezen in het Vervoerplan 2012 dat NS bezig is met de ontwikkeling van nieuwe indicatoren wat betreft informatievoorziening. Kan de minister aangeven waarom de huidige indicatoren niet voldoen en aan welke nieuwe indicatoren NS denkt? In het Vervoerplan staat dat de precieze definitie begin 2012 wordt vastgesteld. De leden willen weten wat de definitie van de nieuwe indicatoren is. Kan de minister dat aangeven? Worden de nieuwe KPI's besproken met consumentenorganisaties? Ook ProRail heeft nieuwe KPI's ontwikkeld. Die prestatie-indicatoren zijn ter beoordeling voorgelegd aan het ministerie. Vanaf wanneer worden die KPI's betrokken bij de beoordeling van de prestaties van ProRail?

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van D66

De leden van de D66-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van het Vervoerplan 2012 van NS en het Beheerplan 2012 van ProRail. Zij hebben hierover nog enkele vragen en opmerkingen.

De leden van de D66-fractie constateren op basis van het Beheerplan dat de financiële situatie van ProRail bijzondere aandacht vereist. ProRail verzoekt het ministerie van Infrastructuur en Milieu om een oplossing te zoeken voor de aanvullende financieringsbehoefte van € 230 miljoen die is ontstaan door indexering, inframutaties en mutaties in wet-en regelgeving. De leden van de D66-fractie vragen of, en op welke manier de minister bezig is om deze financieringsbehoeften in te vullen. Zijn hiervoor voldoende middelen beschikbaar?

De leden van de D66-fractie hebben reizigerspunctualiteit en tevredenheid over reizigersinformatie hoog in het vaandel staan. Zij hebben daarom regelmatig aandacht gevraagd voor de kwaliteit en de indeling van de indicatorenset betreffende deze prestatiefactoren. Ook hebben zij kritische kanttekeningen geplaatst bij de grenswaarden die hiervoor worden aangehouden. In beginsel zijn zij dan ook positief over het feit dat de minister en NS in gesprek zijn over aanpassingen om de klantbeleving van de informatievoorziening beter tot uitdrukking te laten komen in de indicatorenset. In het Vervoerplan 2012 wordt gesteld dat de precieze definitie en het invoeringsscenario begin 2012 worden vastgesteld. Kan de minister uiteenzetten wat de huidige stand van zaken is? Kan zij ook meer precies aangeven wanneer hierover besloten gaat worden en wanneer de Kamer zal worden geïnformeerd?

De leden van de D66-fractie constateren dat ook een soepele transitie van de verantwoordelijkheid voor reisinformatie van ProRail naar NS essentieel is voor het verhogen van betreffende prestaties. Zij vragen echter wat er bedoeld wordt met de stelling dat er vanwege de complexiteit van deze overgang niet vanaf het begin gerekend mag worden op grootschalige verbeteringen. Verwacht de minister dat de overgang op korte termijn aanzienlijke problemen met zich mee zal brengen? En vanaf wanneer mag er dan wel gerekend worden op verbeteringen?

De leden van de D66-fractie zijn blij dat de aansluiting van Brabant op het nachtnet expliciet wordt genoemd als positief resultaat van overleg met decentrale overheden. In het Vervoerplan 2012 van NS de opgave voor de toekomst samen met «Houd Nederland bereikbaar en leefbaar door duurzame mobiliteit». Is de minister dan niet van mening dat er in dit licht ook moet worden ingespeeld op de 24-uurs economie en dat hierbij zo veel mogelijk regio's moeten worden betrokken? De leden van de D66 fractie vragen of er ook over het nachtnet wordt overlegd met andere overheden.

De leden van de D66-fractie horen graag de stand van zaken met betrekking tot de HSL-verbinding tussen Den Haag en Brussel, via Breda. Is hierover al duidelijkheid te geven? Wanneer wordt de Kamer geïnformeerd over de resultaten van het overleg met de Belgische overheden en vervoerder?

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van GroenLinks

De leden van de fractie van GroenLinks hebben diverse vragen. Uiteraard zijn de leden ingenomen met de hoge aankomstpunctualiteit bij NS over 2011. De leden zijn echter wel benieuwd naar het antwoord op de vraag hoe deze cijfers zouden zijn uitgevallen als de treinen, die buiten beschouwing zijn gelaten, vanwege een aangepaste dienstregeling wél zouden zijn meegewogen. Kan de minister dit cijfer aan de Kamer doen toekomen?

Terecht constateert de minister dat de klantenoordelen over NS ver achterblijven, waarbij de leden van de fractie van GroenLinks erop willen wijzen dat de lat bij veel van deze KPI's al ontzettend laag ligt. Als de grenswaarde voor bijvoorbeeld informatie in de trein bij ontregelingen gesteld wordt op 42,0%, dan mag met 45,1% de KPI wel gehaald worden, maar daarmee is het klantoordeel nog steeds dramatisch laag, want meer dan de helft van de reizigers beoordeelt deze als onvoldoende. Kan de minister aangeven op basis waarvan de grenswaarden voor de KPI's vastgesteld worden? Kan de minister daarbij de indruk wegnemen dat de grenswaarden eerder gerelateerd lijken te zijn aan eerdere klantoordelen, dan aan een cijfer dat objectief van een vervoerder verwacht mag worden? Klopt het, zoals NS in haar vervoersplan over 2012 op pagina 5 suggereert, dat zij zelf de grenswaarden vaststelt en niet de minister? Wanneer verwacht de minister de analyse van NS over de redenen voor het feit dat veel klantoordelen zo laag blijven en zal de minister deze analyse vervolgens per ommegaande aan de Kamer doorzenden?

De leden van de fractie van GroenLinks hebben bij diverse gelegenheden aangegeven dat zij weinig vertrouwen hebben in de boete- en dwangsom-systematiek die de minister hanteert om de spoorbedrijven tot betere prestaties te prikkelen. Waarom kiest de minister er niet voor om de KPI's sneller aan te scherpen?

In haar brief suggereert de minister dat zij zich bij het vaststellen van het aantal verstoringen verlaat op de inschattingen die ProRail zelf maakt. De leden van de fractie van GroenLinks vragen zich af of die gang van zaken past in de verhouding tussen de minister en ProRail. Verlaat de minister zich hiermee niet teveel op de informatie van ProRail? Moet zij niet zelf een afweging maken over het acceptabel geachte aantal verstoringen?

Het is de leden van de fractie van GroenLinks niet helemaal duidelijk op welke wijze de minister NS over het jaar 2012 zal gaan beoordelen rond de reizigersinformatie. Ze schrijft dat de overdracht nog net helemaal is afgerond, maar wat betekent dat voor het meewegen van relevante klantoordelen over reizigersinformatie?

In de reactie van NS op het commentaar van Consumentenorganisaties op haar vervoersplan valt te lezen dat NS de ambitie heeft in de toekomst 160 kilometer per uur over de Hanzelijn te gaan rijden, maar dat op dit moment de baanvakken daar nog niet geschikt voor zijn. De leden van de fractie van GroenLinks zijn erg verbaasd over deze gang van zaken. Was niet altijd de bedoeling dat treinen met 160 kilometer per uur over de Hanzelijn zouden gaan rijden? Vindt de minister het acceptabel dat NS nu zelf gaat bekijken of en wanneer ze dat daadwerkelijk gaan doen? Wat is de reactie van de minister op de stelling van NS dat de baanvakken hiervoor nog niet op orde zouden zijn? Kan de minister bij haar antwoorden de observatie van de Tijdelijke Commissie onderhoud en innovatie spoor betrekken dat NS zélf haar treinen niet op orde heeft om 160 km/u te gaan rijden op de Hanzelijn?

De afgelopen jaren deden zich, niet in de laatste plaats rond de spoor-knooppunten Amsterdam en Utrecht, grootschalige storingen voor, waarbij de dienstregeling «out of control» raakte. De leden van de fractie van GroenLinks verbazen zich erover dat NS noch ProRail zich in hun plannen vastleggen op ambities om dit soort situaties te voorkomen. Is de minister bereid dergelijke ambities aan haar spoorbedrijven op te leggen? Zo nee, waarom niet?

Ten aanzien van het vervoersplan van ProRail valt het de leden van de fractie van GroenLinks op dat ProRail weliswaar werkt aan meer energie-efficiëncy en gebruik van duurzame energie, maar dat er voor 2020 slechts streefcijfers bestaan. Wat is er op tegen om geen streefcijfers, maar juist afrekenbare doelen aan ProRail op te leggen?

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de ChristenUnie

De ChristenUnie heeft kennisgenomen van het Vervoerplan en het Beheerplan. Deze plannen bouwen voort op de plannen in de voorgaande jaren en bevatten een aantal positieve punten, zoals de uitbreiding van het aantal intercity's tussen Eindhoven en Sittard en het aantal sprinters tussen Woerden en Utrecht in 2013, in aanvulling op de verbeteringen die reeds in december 2012 zijn doorgevoerd.

De leden van de fractie van de ChristenUnie hebben verscheidene vragen over het Beheerplan ProRail die in het verlengde liggen van het advies van de Tijdelijke Commissie onderhoud en innovatie spoor. Omdat hierover nog een apart debat komt, richt de ChristenUnie zich in dit schriftelijk overleg vooral op opmerkingen over het Vervoerplan van NS.

De leden van de fractie van de ChristenUnie vragen net als vorig jaar om de leesbaarheid van het Vervoerplan en het Beheerplan te vergroten. Er moet wat betreft de leden meer focus komen op de punten die nieuw zijn in de plannen en de punten die gewijzigd zijn of waarvan de uitvoering vertraagd is. Met andere woorden: de plannen moeten gaan voldoen aan de SMART-criteria¹ en er dient een koppeling te zijn met de plannen en verslagen van voorgaande jaren.

De leden vragen, mede in het kader van de nieuwe hoofdrailnetconcessie, of ook het moment van publicatie van het Vervoerplan en het Beheerplan kan worden aangepast. Op dit moment ontvangt de Kamer deze pas in maart van het jaar waarover het plan gaat.

De leden van de fractie van de ChristenUnie constateert dat op steeds meer plaatsen op het spoorwagennet de rek uit het systeem is. Zo hebben reizigers op delen van de Oude lijn nu te maken met extra overstappen en worden deze overstaprelaties met name in de spits te vaak niet gehaald. Ook hebben de leden zorgen over de problemen op enkele regionale spoorlijnen met enkelsporige baanvakken. Nu deze intensiever worden gebruikt, zijn er ook steeds meer vertragingen. De vraag is of de normen op deze trajecten wel voldoende een robuust spoor garanderen en of ProRail niet veel sneller moet overgaan tot overbelastverklaring en het nemen van capaciteitsmaatregelen. De leden van de fractie van de ChristenUnie vragen daarom een overzicht van de 10 slechtst presterende spoorverbindingen in Nederland en van hoe de punctualiteit en reistijdbetrouwbaarheid op deze lijnen zich verhouden tot het gemiddelde en tot de best presterende lijnen.

¹ Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.

Met name voor de (middel)lange termijn moeten de dienstregelingsontwikkelingen in het Vervoerplan wat betreft de leden concreter worden gemaakt. Nu is het onvoldoende zichtbaar wanneer beoogde uitbreidingen van de dienstregeling worden uitgesteld of aangepast en wat daarvan de redenen zijn.

Het Vervoerplan bevat in bijlage 8 een uitgebreide tabel met het resultaat van het overleg met het Interprovinciaal Overleg (IPO) en SkVV¹ over de dienstregeling. Veel van deze voorstellen komen overeen met wat NS uiteindelijk realiseert. Op punten waar NS afwijkt, is de motivering echter erg summier. De tabel is deels ook verouderd doordat vaak nog over sneltreinen wordt gesproken terwijl NS momenteel alleen rijdt met intercity's en sprinters. De leden van de fractie van de ChristenUnie vragen in het volgende Vervoerplan een korter overzicht op te nemen, dat gericht is op de wensen van de regio's die niet door NS worden gehonoreerd in het vervoerplan, met een duidelijke motivering en ook mogelijkheden om de wensen in de toekomst wel te realiseren. Als wensen niet zijn te realiseren als gevolg van een capaciteitsknelpunt, dan vragen de leden om een indicatie van de kosten om dit knelpunt op te heffen zodat er meer sturingsinformatie voor de Kamer beschikbaar komt.

De leden zijn teleurgesteld dat bij de opening van de Hanzelijn tussen Lelystad en Zwolle nog geen 200 km/uur kan worden gereden. NS verwijst in reactie op de consumentenorganisaties naar discussies met het ministerie. Wanneer wordt de knoop hierover doorgeslagen en komen er afspraken met NS over de aanschaf van materieel dat 200 km/uur kan rijden onder ERTMS?

Jaarlijks is circa 57 miljoen Euro beschikbaar voor investeringen in kleine infrastructuur. De leden van de fractie van de ChristenUnie vragen wat er met dit geld de afgelopen 5 jaar is gebeurd. Welke projecten zijn hiervoor gerealiseerd en is het budget volledig benut?

Wisselsanering

De leden van de fractie van de ChristenUnie constateren dat op concrete vragen van de consumentenorganisaties over het wisselsaneringsprogramma (blz. 48) geen concreet antwoord wordt gegeven door NS. Ondertussen gaat het saneren van wissels wel door. De leden vragen de minister zo spoedig mogelijk een toetsingskader en uitgangspunten op te stellen en ook de financiering van het programma te verhelderen.

De leden van de fractie van de ChristenUnie vinden de suggestie van consumentenorganisaties om werkzaamheden ook voor de lange termijn bekend te maken nuttig en vinden het argument van NS om dit niet te doen in verband met het overzicht niet doorslaggevend. Dit is op te lossen door het op een slimme manier te presenteren.

De leden zijn blij met het voornemen om in de nieuwe concessie voor het hoofdrailnet de aanmeldtijd voor de assistentieverlening in te korten tot één uur en op zeven belangrijke stations tot 15 minuten. De leden vragen of de realisatie van het voornemen kan worden vervroegd zodat gehandicapten niet tot 2015 hoeven te wachten op deze aanmerkelijke verbetering. Ook vragen zij een reactie op het advies van het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (LOCOV) om de assistentieregeling uit te breiden tot alle stations van het hoofdrailnet.

De leden van de fractie van de ChristenUnie vinden de informatie over de overwegen te veel gericht op de korte termijn. Wat zijn de plannen van ProRail voor de langere termijn? Betekent het geringe aantal geplande

¹ SkVV: samenwerkingsverband van de zeven stadsregio's in het kader van verkeer en vervoer.

sluitingen in 2012–2015 ten opzichte van 2010–2011 dat ProRail het rustiger aan gaat doen met het sluiten van overwegen? Ook ontbreken cijfers over de aantallen en categorieën overwegen op 1 januari 2012 en wat de stand van zaken zal zijn op 31 december 2012 en 31 december 2015 als de plannen uit bijlage 5 worden uitgevoerd. De leden zouden graag dit overzicht wel jaarlijks blijven ontvangen.

In 2012 richt de sector zich op de implementatie van aanbevelingen van de Onderzoeksraad voor Veiligheid over de treinbotsing te Barendrecht en de botsing op een stootjuk in Stavoren. De leden vragen welke acties concreet worden gedaan en welke aanbevelingen nog niet zijn uitgevoerd.

De leden vragen hoe de tekorten van ProRail vanaf 2014 zich verhouden tot de taakstellingen uit het regeerakkoord. Op welke wijze zullen deze tekorten worden opgelost en zijn in het licht van deze tekorten de taakstellingen wel realiseerbaar zonder dat reizigers dit gaan merken? De leden van de fractie van de ChristenUnie hebben grote zorgen over de voorgestelde efficiëncymaatregel als gevolg van de herziene strategie MISTRAL. In het licht van het advies van de Tijdelijke Commissie onderhoud en innovatie spoor dienen hier volgens de leden fundamenteel andere keuzes te worden gemaakt.

II REACTIE VAN DE MINISTER

Hierbij zend ik u mijn reacties op de vragen en opmerkingen die enkele fracties binnen de vaste commissie voor Infrastructuur en Milieu op 27 maart 2012 aan mij hebben voorgelegd. Ik zal mijn reacties ordenen naar onderwerp.

Aansturing algemeen

Vervoerplan en Beheerplan

De leden van de **CDA-fractie** vragen wat ik ga doen om te zorgen dat NS en ProRail hun ambities blijven opschroeven?

Beide concessies schrijven voor dat de prestaties in beginsel elk jaar moeten verbeteren. Dit is de afgelopen jaren ook echt gebeurd en hier blijf ik NS en ProRail op aansturen en aanspreken. Een aantal grote verstoringen in de afgelopen jaren heeft aangetoond dat het spoorstelsel op sommige momenten kwetsbaar is. Zoals ik eerder tijdens een Algemeen Overleg met uw Kamer heb gemeld (Kamerstuk 29 984, nr. 300, pag. 33) acht ik het van belang dat ik naast focus op verbetering van de gemiddelde jaarprestaties van de KPI's ook direct op een aantal programma's aanstuur om ook langs die weg daadwerkelijk verbeteringen in de toekomst te kunnen bewerkstelligen en zwarte dagen te vermijden. Voorbeelden daarvan zijn de winterweermatregelen en Robuust spoor. Meer in het algemeen merk ik nog op dat de commissie Kuiken in haar rapport een aantal aanbevelingen heeft gedaan omtrent verbeteren van de aansturing van NS en ProRail. Ik zal in de kabinetsreactie op dit rapport uitgebreider op mijn zienswijze hierop ingaan.

De leden van de fractie van de **ChristenUnie** vragen net als vorig jaar om de leesbaarheid van het Vervoerplan en het Beheerplan te vergroten. Er moet wat betreft de leden meer focus komen op de punten die nieuw zijn in de plannen en de punten die gewijzigd zijn of waarvan de uitvoering vertraagd is. Met andere woorden: de plannen moeten gaan voldoen aan de SMART-criteria¹ en er dient een koppeling te zijn met de plannen en verslagen van voorgaande jaren.

¹ Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.

De huidige vervoer- en beheerconcessie schrijven voor dat NS respectievelijk ProRail in het Vervoerplan respectievelijk het Beheerplan o.a. de KPI's en de grenswaarden alsmede een beschrijving van de meetsystemen opneemt. Met de KPI's en de grenswaarden stem ik jaarlijks bij de goedkeuring van de plannen in. Voor het overige is het Vervoerplan respectievelijk het Beheerplan een stuk van NS respectievelijk ProRail. De huidige concessies stellen geen SMART-eisen. Wel merk ik op dat de commissie Kuiken in haar rapport ook een aantal aanbevelingen heeft gedaan omtrent verbeteren van de KPI's en de prestatieafspraken van NS en ProRail die (deels) aansluiten bij de opmerkingen van de ChristenUnie. Ik zal in de kabinetsreactie op dit rapport uitgebreider op mijn zienswijze hierop ingaan.

De leden van de **ChristenUnie-fractie** vragen, mede in het kader van de nieuwe hoofdrailnetconcessie, of ook het moment van publicatie van het Vervoerplan en het Beheerplan kan worden aangepast. Op dit moment ontvangt de Kamer deze pas in maart van het jaar waarover het plan gaat.

Gelet op hun interne bedrijfsprocessen is het voor ProRail en NS niet mogelijk om het Beheer- en het Vervoerplan eerder in te dienen dan 1 september resp. 15 oktober. Ik heb vervolgens tijd nodig om de plannen zorgvuldig te bestuderen, ook in samenhang met elkaar. Daarna volgen meestal onderhandelingen met ProRail en NS over aanscherping van de grenswaarden in hun plannen. Ik stuur de plannen, zodra ik heb ingestemd, meteen naar de Kamer.

Financiële sancties

De boete die ik opleg bij het niet halen van de grenswaarde, kan ervoor zorgen dat NS en ProRail lagere ambitieniveaus hanteren om te voorkomen dat een boete wordt opgelegd. De **CDA-fractie** vraagt of ik het hiermee eens ben.

Nee, daar ben ik het niet mee eens. Juist om een dergelijke reactie te voorkomen, schrijven de concessies een jaarlijkse prestatieverbetering voor. Bovendien kijk ik kritisch naar de door NS en ProRail voorgestelde grenswaarden en stem ik daar niet zonder meer mee in.

De leden van de **PVV-fractie** zijn verheugd over het feit dat recentelijk de motie De Jong (Kamerstuk 32666–14) is aangenomen, die de regering verzoekt te bewerkstelligen dat wanneer er een boete aan NS en ProRail wordt opgelegd, er geen sprake kan zijn van variabele beloningen voor de directieleden. Hierdoor hebben de boetes niet langer slechts een symbolische waarde richting de reiziger, maar treffen zij ook de verantwoordelijk directieleden in hun eigen portemonnee. Daardoor wordt hopelijk de aansporing tot het leveren van betere prestaties en klantgerichtheid door met name de NS-directie vergroot.

Zoals u weet was de variabele beloning van de directies van NS en ProRail al voor een aanzienlijk deel afhankelijk van de operationele prestaties van de bedrijven. Ik zal u samen met mijn ambtsgenoot van Financiën, nadat overleg met de RvC's van ProRail respectievelijk NS hierover heeft plaatsgevonden, nader informeren over wijze van uitvoering van de motie.

Overige

De leden van de **VVD-fractie** merken op dat waar ProRail het principe van «Lean» toepast om te zorgen dat enkel dát wordt gedaan wat in het belang van de reiziger is, er bij de NS niet over wordt gerept. Kan ik

aangeven hoe ik aankijk tegen het principe van «Lean»? Kan deze werkwijze ook onder de aandacht van NS worden gebracht?

Lean is een managementfilosofie die erop gericht is om zaken die geen toegevoegde waarde leveren te elimineren. Deze methode is gericht op het optimaliseren van alle aspecten binnen een organisatie die als waardevol worden ervaren door de klant, tegen de meest gezonde kostenverdeling. Ik ben enthousiast over het toepassen van deze filosofie door ProRail, mede in het licht van de wens om te komen tot een robuuster spoorstelsel. Ik merk overigens op dat er ook andere management-filosofieën zijn om een bedrijf op adequate wijze aan te sturen. Ik wil daar ook geen keuze in maken; die laat ik aan de bedrijven zelf. Belangrijker dan de exacte vorm, is voor mij dan ook dat de reiziger bij NS voorop staat.

KPI's NS

Algemeen

Klopt het, zoals NS in haar Vervoerplan over 2012 op pagina 5 suggereert, dat zij zelf de grenswaarden vaststelt en niet de minister, zo vragen de leden van de fractie van **GroenLinks**.

Nee, dit klopt niet. NS dient medio oktober een Vervoerplan bij mij in, met daarin een voorstel voor de grenswaarden. Ik kijk vervolgens kritisch naar de door NS voorgestelde grenswaarden en ga met NS in gesprek over verhoging van de waarden die ik te laag vind. Pas als ik ervan overtuigd ben dat het plan de maximaal haalbare grenswaarden bevat, stem ik ermee in. Dan is er sprake van prestatie-afspraken waaraan NS zich moet houden.

De leden van de fractie van **GroenLinks** vragen of ik kan aangeven op basis waarvan de grenswaarden voor de KPI's vastgesteld worden? Kan ik daarbij de indruk wegnemen dat de grenswaarden eerder gerelateerd lijken te zijn aan eerdere klantoordelen, dan aan een cijfer dat objectief van een vervoerder verwacht mag worden?

Het is lastig te bepalen welke cijfers objectief van de vervoerder verwacht mogen worden. De grenswaarden worden onder meer gebaseerd op de meest recente gerealiseerde waarden, de grenswaarden in het vorige jaar, de verplichting dat de prestaties elk jaar moeten verbeteren, specifieke informatie van NS over bijzondere situaties en beleidswensen. Ook ik vind waarden van minder dan 50% (te) laag, maar NS heeft mij ervan overtuigd op dit moment echt niet beter te kunnen presteren. Dan heeft het weinig zin een veel hogere grenswaarde op te nemen als we op voorhand al weten dat het NS niet zal lukken deze te halen. In plaats daarvan volg ik steeds intensiever wat NS doet om de prestaties te verbeteren.

De leden van de **PvdA-fractie** zijn verbaasd dat ik wel uitgebreid toelicht wat de resultaten in 2011 waren maar daaruit geen specifieke punten haal die in 2012 (en later) ingevoerd kunnen worden. Zij vragen mij dit alsnog te doen en toe te lichten op welke wijze de niet gehaalde kern prestatie indicatoren (KPI's) de komende jaren wel gehaald kunnen worden en op welke manier ik hieraan ondersteuning geef.

De leden van de **CDA-fractie** willen weten waarom nieuwe grenswaarden voor KPI's onder de gerealiseerde waarde worden gesteld. Daarmee wordt verbetering niet of te weinig gestimuleerd. Zo geeft 58% een zeven of hoger voor reinheid van stations in 2010, terwijl de grenswaarde voor 2011 vervolgens op 55% gesteld wordt. Dat geldt voor meer

prestatie-eisen, zoals de belangrijke «aankomstpunctualiteit». De leden van de CDA-fractie vragen of ik het ermee eens ben dat dat beter kan en moet?

Ik maak elk jaar prestatie-afspraken met NS. Volgens de vervoerconcessie moeten de prestaties elk jaar verbeteren. Daar houd ik rekening mee in de prestatie-afspraken. Er zijn echter af en toe gevallen waarin ik mij door NS laat overtuigen dat er goede redenen zijn waarom een verbetering van een specifieke prestatie in een specifiek jaar niet mogelijk is of dat het zelfs niet mogelijk is de in het vorige jaar gerealiseerde prestatie te halen. Zo zijn er in 2012 zoveel verbouwingswerkzaamheden op zoveel stations, dat de prestaties ten aanzien van de reinheid van stations hiervan onvermijdelijk te lijden zullen hebben. Een jaar later verwacht ik dan opnieuw een verbetering en zal ik weer een hogere grenswaarde eisen. Het is aan NS om te doen wat nodig is om de afgesproken prestaties te realiseren. Als NS een afspraak niet haalt, leg ik een voorwaardelijke boete op. NS heeft dan een jaar om de prestatie alsnog te leveren. En de verplichting tot een jaarlijkse verbetering van de prestaties blijft onverkort van kracht. NS bepaalt zelf hoe men die verbetering tot stand brengt.

De leden van de fractie van **GroenLinks** hebben bij diverse gelegenheden aangegeven dat zij weinig vertrouwen hebben in de boete- en dwangsom-systematiek die ik hanteer om de spoorbedrijven tot betere prestaties te prikkelen. Waarom kies ik er niet voor om de KPI's sneller aan te scherpen?

De mening van de leden van de GroenLinks-fractie over de boetes en dwangsommen in de concessiesystematiek is mij inderdaad uit verschillende overleggen met uw Kamer bekend.

Ik verwacht niet dat het (sneller) aanscherpen van KPI's de spoorbedrijven tot betere prestaties zal prikkelen als er aan de KPI's geen boete is verbonden.

Klantoordelen

De leden van de **VVD-fractie** merken op dat de klantoordelen in een aantal gevallen er op duiden dat prestaties onder de maat zijn. Kan ik aangeven wanneer NS met de analyse komt van wat de achterliggende oorzaken zijn die leiden tot deze slechte klantoordelen en welke acties ingezet gaan worden om dit te verbeteren?

De leden van de fractie van de **PvdA** merken op dat de door NS niet gehaalde KPI's vrijwel allemaal betrekking hebben op klanttevredenheid. Dit baart de leden zorgen. Zij onderschrijven daarom de noodzaak om dit te onderzoeken en zijn tevreden over het feit dat ik aan NS heb gevraagd om dit te doen. De leden zijn echter wel van mening dat bij een dergelijk onderzoek ook reizigersorganisaties moeten worden betrokken. Tot slot vinden de leden van de PvdA dat bij het onderzoek een onafhankelijke partij betrokken moet worden.

De leden van de fractie van **GroenLinks** vragen wanneer ik de analyse van NS verwacht over de redenen voor het feit dat veel klantoordelen zo laag blijven en of ik deze analyse vervolgens per ommegaande aan de Kamer zal doorzenden?

Het is mij opgevallen dat NS in 2011 op de feitelijke procesindicatoren goed tot zeer goed heeft gescoord, maar dat de klantoordelen juist lage scores vertonen. Ik heb NS gevraagd om een analyse van deze opmerkelijke discrepantie. Het lijkt mij verstandig als NS daarbij reizigersorganisaties en/of een onafhankelijke deskundige betrekken. Ik zal deze suggestie aan NS overbrengen.

NS heeft mij laten weten dat de analyse voor de zomer gereed zal zijn. Aangezien de Kamer in deze analyse geïnteresseerd is, zal ik deze aan u doorzenden nadat ik er kennis van genomen heb.

NS richt zich overigens altijd op een betere dienstverlening, waardoor de klanttevredenheid zou moeten stijgen. Daarnaast is in het kader van de winterperikelen een programma opgezet waarbij het doel is om de effecten van verstoringen op reizigers te verminderen bij winterse omstandigheden. In mei zal ik de Kamer hierover informeren. Ten slotte zullen op basis van de eerder genoemde analyse aanvullende acties worden geformuleerd en uitgevoerd.

De leden van de fractie van **GroenLinks** vinden dat ik terecht constateer dat de klantenoordelen over NS ver achterblijven, waarbij ze erop willen wijzen dat de lat bij veel van deze KPI's al ontzettend laag ligt. Als de grenswaarde voor bijvoorbeeld informatie in de trein bij ontregelingen gesteld wordt op 42,0%, dan mag met 45,1% de KPI wel gehaald worden, maar daarmee is het klantoordeel nog steeds dramatisch laag, want meer dan de helft van de reizigers beoordeelt deze als onvoldoende.

Het is niet juist dat meer dan de helft van de reizigers de informatie in de trein bij ontregelingen als onvoldoende zou beoordelen. Het cijfer betreft immers het percentage reizigers dat een 7 of hoger geeft. Hieruit kan niet geconcludeerd worden dat de overige reizigers een onvoldoende geven. Er zijn namelijk ook reizigers die een 6 geven: dit is wel voldoende, maar zit niet in het percentage. Ook dan vind ik waarden van minder dan 50% overigens (te) laag; ik kom hier in het vervolg van mijn reactie nog op terug. Ik merk nog op dat mede dankzij de extra aandacht van mijn ambtsvoorganger en mij de grenswaarden en de daadwerkelijk gerealiseerde prestaties de afgelopen jaren duidelijk zijn verbeterd. Maar ze zijn nog niet op het gewenste niveau, dus ik blijf hier scherp op letten.

Het is voor de leden van de **PVV-fractie** onbegrijpelijk dat NS vol trots zijn cijfers blijft presenteren als «goed», terwijl de klant daar geheel anders over denkt. Dit typeert maar weer eens hoever NS-directieleden kennelijk afstaan van de beleving van de reiziger en de leden hopen dan ook dat in de herziening van de kern prestatie indicatoren (KPI) ook de klantoordelen een prominente rol blijven behouden. Het oordeel van de reiziger zegt de leden vaak meer dan de cijfers die NS hanteert bijvoorbeeld op gebied van punctualiteit. Kan ik toezeggen dat de beoordeling van de klanten een bepalende rol blijft houden binnen de KPI's?

In het Vervoerplan 2012 zijn de klantoordelen opnieuw als KPI's opgenomen. Ik heb geen voornemens om daarin na 2012 verandering te brengen. Wel zal ik de komende tijd bezien (onder andere naar aanleiding van het winterweer en de aanbevelingen van de commissie Kuiken) of er in de nieuwe vervoerconcessie verbeteringen in de set KPI's mogelijk zijn. De klantoordelen blijven daarbij wat mij betreft van groot belang.

Informatie voor de reizigers

De leden van de **CDA-fractie** lezen in het Vervoerplan 2012 dat NS bezig is met de ontwikkeling van nieuwe indicatoren wat betreft informatievoorziening. Kan ik aangeven waarom de huidige indicatoren niet voldoen en aan welke nieuwe indicatoren NS denkt? In het Vervoerplan staat dat de precieze definitie begin 2012 wordt vastgesteld. De leden willen weten wat de definitie van de nieuwe indicatoren is. Kan ik dat aangeven? Worden de nieuwe KPI's besproken met consumentenorganisaties?

NS wil dat de nieuwe indicatoren beter aansluiten bij wat de klant belangrijk vindt. De consumentenorganisaties zijn via themasessies

betrokken bij de ontwikkeling van nieuwe indicatoren. De huidige indicatoren betreffen uitsluitend informatie die wordt omgeroepen in de trein en op het station. Inmiddels zijn er echter diverse nieuwe communicatiemiddelen beschikbaar gekomen, bijv. schermen in de trein, internet, apps voor mobiele apparaten, etc. Het is de bedoeling dat de nieuwe indicatoren rekening houden met alle informatiekanalen en beter aansluiten bij de klantwensen met betrekking tot informatievoorziening, zowel in normale situaties als bij kleine en grote verstoringen. In het Vervoerplan 2012 zijn twee nieuwe indicatoren als informatie-items opgenomen:

- Klantoordeel bij 0 tot en met 15 minuten vertraging (de waardering die treinreizigers geven voor informatievoorziening in onvertraagde situaties en bij vertraging tot en met 15 minuten).
- Klantoordeel bij meer dan 15 minuten vertraging (de waardering die treinreizigers geven voor informatievoorziening bij vertraging langer dan 15 minuten).

Aan de hand van de ervaringen met deze indicatoren en in overleg met mij zal NS bekijken of deze prestatie-indicatoren worden opgenomen in het Vervoerplan 2013. De consumentenorganisaties zullen ook voor 2013 advies uitbrengen op het vervoerplan. Daarin zullen dan ook de definities van de nieuwe indicatoren formeel worden vastgelegd. Zoals elk jaar zullen de consumentenorganisaties over dit plan adviseren. En uiteindelijk is het aan mij om wel of niet in te stemmen met (de prestatie-indicatoren in) het Vervoerplan 2013.

De leden van de **D66-fractie** hebben reizigerspunctualiteit en tevredenheid over reizigersinformatie hoog in het vaandel staan. Zij hebben daarom regelmatig aandacht gevraagd voor de kwaliteit en de indeling van de indicatorenset betreffende deze prestatiefactoren. Ook hebben zij kritische kanttekeningen geplaatst bij de grenswaarden die hiervoor worden aangehouden. In beginsel zijn zij dan ook positief over het feit dat ik met NS in gesprek ben over aanpassingen om de klantbeleving van de informatievoorziening beter tot uitdrukking te laten komen in de indicatorenset. In het Vervoerplan 2012 wordt gesteld dat de precieze definitie en het invoeringsscenario begin 2012 worden vastgesteld. Kan ik uiteenzetten wat de huidige stand van zaken is? Kan ik ook meer precies aangeven wanneer hierover besloten gaat worden en wanneer de Kamer zal worden geïnformeerd?

De definitie van de nieuwe indicatoren zal zoals te doen gebruikelijk formeel worden vastgelegd in het Vervoerplan 2013. De Kamer ontvangt dit plan zodra ik ermee heb ingestemd.

De leden van de **D66-fractie** constateren dat ook een soepele transitie van de verantwoordelijkheid voor reisinformatie van ProRail naar NS essentieel is voor het verhogen van betreffende prestaties. Zij vragen echter wat er bedoeld wordt met de stelling dat er vanwege de complexiteit van deze overgang niet vanaf het begin gerekend mag worden op grootschalige verbeteringen. Verwacht ik dat de overgang op korte termijn aanzienlijke problemen met zich mee zal brengen? En vanaf wanneer mag er dan wel gerekend worden op verbeteringen?

ProRail en NS staan voor de opgave om de mensen, informatiesystemen, processen, organisatie en financieringsstromen rond de reisinformatievoorziening te ontvlechten uit de ProRail-organisatie en vervolgens in te bedden in de NS-organisatie. Dit is zowel vanuit veranderkundig als (IT-)technisch perspectief een omvangrijke en complexe operatie die met zorgvuldigheid moet worden uitgevoerd om een goede voortzetting van de dienstverlening aan reizigers te kunnen waarborgen. De NS is sinds 1 augustus 2011 functioneel verantwoordelijk voor de aansturing van de

omroepmedewerkers. De hierop volgende formele overdracht van medewerkers zal komende zomer gereed zijn. Ik heb hierover regelmatig overleg met NS en ProRail en dring er voortdurend bij hen op aan dat ze ook de overdracht van overige reisinformatiemiddelen dit jaar afronden. Het proces moet echter zorgvuldig gebeuren om te zorgen dat de overdracht daadwerkelijk tot verbeteringen van de reisinformatie leidt. In de periode van de overdracht (2012) handhaaf ik daarom het niveau van de prestatie-indicatoren of zijn er slechts kleinere verbeteringen in de grenswaarden. Ik vraag dus ook in het jaar van de overdracht van reisinformatie naar een redelijk output niveau. Tijdens de verbouwing blijft de winkel ten slotte gewoon open. Nadat de reisinformatie volledig is overgedragen, kunnen de verdere verbeteringen hun beslag krijgen. Deze betreffen de ontwikkeling en implementatie van het nieuwe reisinformatiesysteem InfoPlus. NS heeft inmiddels een groot deel van de nieuwe stationsborden vervangen met InfoPlus borden en zet zich in om eind van dit jaar de uitrol van InfoPlus (borden en informatiesysteem) af te ronden. Vanaf 2013 zet ik dan ook in op een hogere grenswaarde voor deze prestatie-indicator.

Het is de leden van de fractie van **GroenLinks** niet helemaal duidelijk op welke wijze ik NS over het jaar 2012 zal gaan beoordelen rond de reizigersinformatie. Ik schrijf dat de overdracht nog niet helemaal is afgerond, maar wat betekent dat voor het meewegen van relevante klantoordelen over reizigersinformatie?

Ik zal de prestaties van NS en ProRail over 2012 beoordelen aan de hand van de KPI's/grenswaarden die zijn opgenomen in het Vervoer- en het Beheerplan 2012.

Punctualiteit

De leden van de fractie van **GroenLinks** zijn ingenomen met de hoge aankomstpunctualiteit bij NS over 2011. De leden zijn echter wel benieuwd naar het antwoord op de vraag hoe deze cijfers zouden zijn uitgevallen als de treinen, die buiten beschouwing zijn gelaten, vanwege een aangepaste dienstregeling wél zouden zijn meegewogen. Kan ik dit cijfer aan de Kamer doen toekomen?

Een aangepaste dienstregeling betekent dat sommige treinen niet rijden. Dit gebeurt bijvoorbeeld in vakantieperiodes en bij ernstig winterweer. In dat geval wordt na enige tijd de aangepaste dienstregeling de norm. Van treinen die niet rijden, kan niet worden vastgesteld of ze op tijd zijn aangekomen. Deze treinen kunnen dus niet worden meegewogen in de aankomstpunctualiteit. Het gevraagde cijfer bestaat niet en ik kan het dus niet aan de Kamer doen toekomen.

Overigens geeft de enkele jaren geleden geïntroduceerde indicator reizigerspunctualiteit een beter beeld van de effecten van verstoringen voor de reizigers dan de traditionele indicator aankomstpunctualiteit treinen. Daarom hecht ik meer belang aan de nieuwe indicator en overweeg ik de oude indicator op termijn te laten vervallen. In dat geval zal ik NS wel voorschrijven mij over aankomstpunctualiteit te blijven informeren. De indicator reizigerspunctualiteit geeft weer voor welk percentage van de reizigers de treinrit is geslaagd, dat wil zeggen de trein heeft daadwerkelijk gereden, had minder dan vijf minuten vertraging bij aankomst en de voor de overstappers geplande aansluiting is gehaald. Voor de reizigerspunctualiteit worden de gemeten aankomsten en het aantal gereden treinen gewogen naar het aantal betrokken reizigers en de gemeten aansluitingen naar het aantal betrokken overstappers. In 2011 was de reizigerspunctualiteit 91,5 %.

KPI's ProRail

Ook ProRail heeft nieuwe KPI's ontwikkeld. Die prestatie-indicatoren zijn ter beoordeling voorgelegd aan het ministerie. Vanaf wanneer worden die KPI's betrokken bij de beoordeling van de prestaties van ProRail, zo vragen de leden van de **CDA-fractie**.

Voor een aantal door ProRail nieuw ontwikkelde KPI's is de intentie om deze vanaf 2013 op te nemen in de afspraken met lenM. Bijvoorbeeld de KPI «Top 5 minst presterende lijnen» en KPI «Punctualiteit decentrale lijnen». Het jaar 2012 is voor deze nieuwe KPI's nog een proefjaar (met streefwaarde) waarbij ProRail wel aan lenM over de voortgang op deze KPI's rapporteert maar lenM ProRail daar nog niet direct op aanstuurt. Beoogd is om vervolgens vanaf Beheerplan 2013 deze KPI's ter instemming aan mij voor te leggen waarna ik hierop ook direct ga sturen.

De leden van de fractie van **GroenLinks** krijgen uit mijn brief de indruk dat ik me bij het vaststellen van het aantal verstoringen verlaat op de inschattingen die ProRail zelf maakt. Ze vragen zich af of die gang van zaken past in de verhouding tussen de minister en ProRail. Verlaat ik me hiermee niet teveel op de informatie van ProRail? Moet ik niet zelf een afweging maken over het acceptabel geachte aantal verstoringen?

ProRail doet jaarlijks een voorstel voor KPI's met grenswaarden. Hierover vindt vervolgens altijd overleg plaats waarbij ik de prestaties van de afgelopen jaren en de verwachtingen voor het komende jaar in ogenschouw neem. Dit overleg kan ertoe leiden dat ProRail hierin aanpassingen doorvoert. Uiteindelijk moet ik met de door ProRail voorgestelde KPI's en grenswaarden expliciet instemmen om te komen tot bindende afspraken. Ik maak dus wel degelijk zelf een afweging. Ook voor wat betreft de KPI Beschikbaarheid en onderliggende KPI's Onderhoudstijd en Ongeplande Verstoringen is voorafgaand aan het Beheerplan 2011 uitgebreid stilgestaan. In 2011 zijn de consumentenorganisaties voor het eerst betrokken bij het beheerplan van ProRail. Op grond van de prestaties in de voorliggende jaren en de verwachtingen voor 2011 omtrent uit te voeren werkzaamheden, lagen de grenswaarden waarmee ik heb ingestemd in de rede. Achteraf gezien bleek het aantal ongeplande verstoringen mee te vallen en kon in verband met gunstige weersomstandigheden meer onderhoudswerk verricht worden dan geraamd.

Financiën ProRail

De leden van de fractie van de **ChristenUnie** vragen hoe de tekorten van ProRail vanaf 2014 zich verhouden tot de taakstellingen uit het regeerakkoord. Op welke wijze zullen deze tekorten worden opgelost en zijn in het licht van deze tekorten de taakstellingen wel realiseerbaar zonder dat reizigers dit gaan merken?

Ook de leden van de **D66-fractie** constateren op basis van het Beheerplan dat de financiële situatie van ProRail bijzondere aandacht vereist. ProRail verzoekt het ministerie van Infrastructuur en Milieu om een oplossing te zoeken voor de aanvullende financieringsbehoefte van € 230 miljoen die is ontstaan door indexering, infromutaties en mutaties in wet- en regelgeving. De leden van de D66-fractie vragen of, en op welke manier ik bezig ben om deze financieringsbehoeften in te vullen. Zijn hiervoor voldoende middelen beschikbaar?

Voor de periode tot en met 2020 is er een spanning tussen de benodigde (ProRail) en beschikbare (Infrastructuurfonds) middelen voor onderhoud en vervanging van € 230 miljoen. De verwachting is dat dit «tekort» opgevangen kan worden binnen de middelen die beschikbaar komen voor

de periode 2021–2028 (verlengde MIRT). Dit tekort houdt geen verband met de efficiëncytaakstellingen uit het Regeerakkoord, maar is veroorzaakt door extra taken die aan ProRail zijn opgedragen (met name in beheer-name nieuwe infrastructuur).

Naast dit tekort is er in de periode 2014–2017 nog sprake van kasritme-problematiek. De tekorten in deze jaren zijn tijdelijk van aard en kunnen naar huidig inzicht worden opgevangen met de overschotten in de jaren erna.

Wat betreft het Beheerplan doet het de leden van de **PVV-fractie** goed om te lezen dat ProRail zich weer gaat focussen op de kerntaken en dat overbodige zaken worden weggesneden, hetgeen een totale kostenverlaging van 8% met zich meebrengt voor 2012. Echter, in de jaren erna wordt deze besparing niet doorgezet, waardoor de kosten in 2020 weer nagenoeg op hetzelfde niveau van 2011 uitkomen. De leden zijn erg benieuwd hoe dit mogelijk is en welke factoren de komende jaren naar verwachting voor hogere kosten gaan zorgen, waardoor de bezuiniging in 2012 grotendeels te niet wordt gedaan?

De besparingen bij ProRail zijn voor een klein deel gevolg van focus op de kerntaken. Voor een groter deel komt dit door efficiëncymaatregelen. De daling van de uitgaven in 2012 t.o.v. 2011 wordt voornamelijk veroorzaakt door lagere investeringsuitgaven in 2012 (MIRT-projecten). De stijging van de uitgaven in 2020 t.o.v. 2012 wordt voornamelijk veroorzaakt door hogere investeringsuitgaven, met name vervangingsinvesteringen. De kosten voor beheer en onderhoud, waarop uiteindelijk ruim € 100 miljoen per jaar is bezuinigd t.o.v. 2011, zijn in 2020 12% lager dan in 2011. Voor gedetailleerdere informatie zie onderstaande tabel:

Jaarlijks is circa € 57 miljoen beschikbaar voor investeringen in kleine infrastructuur. De leden van de fractie van de **ChristenUnie** vragen wat er met dit geld de afgelopen 5 jaar is gebeurd. Welke projecten zijn hiervoor gerealiseerd en is het budget volledig benut?

In de bijlage bij deze brief treft u een lijst aan van de projecten die in de periode 2007–2011 uit het budget voor kleine functiewijzigingen zijn gefinancierd (exploitatie gereed). Per eind 2011 was € 21 miljoen nog niet besteed.

De leden van de fractie van de **ChristenUnie** hebben grote zorgen over de voorgestelde efficiëncymaatregel als gevolg van de herziene strategie MISTRAL. In het licht van het advies van de Tijdelijke Commissie onderhoud en innovatie spoor dienen hier volgens de leden fundamenteel andere keuzes te worden gemaakt.

Onlangs heb ik de Tijdelijke Commissie onderhoud en innovatie spoor («Commissie Kuiken») geïnformeerd dat er nog geen sprake is van een herziene strategie Mistral en dat ik over de uitvoering van het Mistral-programma en de daarbij te hanteren technologie-keuzes voorwaarden stel in de subsidieverlening 2012 aan ProRail («Wissel op de toekomst», Kamerstuk 32 707, nr. 13, bijlage A4). Zoals hierboven aangegeven bestudeer ik momenteel alle aanbevelingen van de Commissie Kuiken. Daarbij betrek ik ook ProRail. Ik zal hierover op korte termijn een kabinetsreactie naar uw Kamer sturen.

Hanzelijn

In de reactie van NS op het commentaar van Consumentenorganisaties op haar Vervoerplan valt te lezen dat NS de ambitie heeft in de toekomst 160 kilometer per uur over de Hanzelijn te gaan rijden, maar dat op dit

moment de baanvakken daar nog niet geschikt voor zijn. De leden van de fractie van **GroenLinks** zijn erg verbaasd over deze gang van zaken. Was niet altijd de bedoeling dat treinen met 160 kilometer per uur over de Hanzelijn zouden gaan rijden? Vind ik het acceptabel dat NS nu zelf gaat bekijken of en wanneer ze dat daadwerkelijk gaan doen? Wat is mijn reactie op de stelling van NS dat de baanvakken hiervoor nog niet op orde zouden zijn? Kan ik bij mijn antwoorden de observatie van de Tijdelijke Commissie onderhoud en innovatie spoor betrekken dat NS zélf haar treinen niet op orde heeft om 160 km/u te gaan rijden op de Hanzelijn? De leden van de fractie van de **ChristenUnie** zijn teleurgesteld dat bij de opening van de Hanzelijn tussen Lelystad en Zwolle nog geen 200 km/uur kan worden gereden. NS verwijst in reactie op de consumentenorganisaties naar discussies met het ministerie. Wanneer wordt de knoop hierover doorgehakt en komen er afspraken met NS over de aanschaf van materieel dat 200 km/uur kan rijden onder ERTMS?

Zoals ik heb gemeld in mijn antwoord van 29 juni 2011 (Vergaderjaar 2010–2011, Aangangsel van de Handelingen nr. 3001) op vragen van de leden Van Hijum en De Rouwe over het behalen van de beoogde reistijd tussen Zwolle en Amsterdam, wordt de Hanzelijn conform de specificaties gebouwd en gecertificeerd opgeleverd als verbinding voor hogere snelheden (max. 200 km/uur). Daarbij heb ik opgemerkt dat de Hanzelijn, conform de betreffende Europese regelgeving, wordt opgeleverd met een ERTMS-beveiligingssysteem, in dit geval als zogenaamde overlay op het ATB-beveiligingssysteem («dual signalling»). Ik herken mij daarom noch in de reactie van NS waarin wordt opgemerkt dat bij ingebruikname van het Hanzelijntracé nog niet direct de gewenste snelheid van 160 km/uur zal kunnen worden gereden, noch dat de oorzaak hiervan zou zijn gelegen in de huidige beperkingen in het veiligheidssysteem van Automatische Treinbeïnvloeding (ATB). Wel herken ik dat een deel van het NS-materieel weliswaar in beginsel geschikt is voor snelheden van 160 km/uur, maar dat dit nog uitsluitend uitgerust is met het ATB-beveiligingssysteem, dat een maximum snelheid van 140 km/uur heeft.

De Hanzelijn is dus geschikt om bereden te worden met snelheden tot 200 km/uur, en dus ook met snelheden van 160 km/uur, mits de betreffende treinen voorzien zijn van het ERTMS-beveiligingssysteem. Op 18 november 2011 (Kamerstuk 22 026, nr. 343) en op 13 januari 2012 (brief «Kamervragen inzake HSA en HRN», Kamerstuk 22 026, nr. 345) heb ik uw Kamer geïnformeerd dat de nieuwe concessie naar verwachting eisen zal bevatten ten aanzien van ERTMS. In het Algemeen Overleg van 6 december 2011 over de Transportraad heb ik uw Kamer bovendien toegezegd de Hanzelijn te betrekken bij een plan van aanpak voor snelheidsverhoging op een aantal trajecten. In aanvulling hierop heeft de Tijdelijke Commissie onderhoud en innovatie spoor («Commissie Kuiken») mij aanbevolen om te beginnen met de inbouw van ERTMS in treinen en om er in de vervoerconcessie voor te zorgen dat vervoerders hun materieel voorbereiden op ERTMS (Kamerstuk 32 707, nr. 9, hoofdstuk 1, aanbeveling 20). Zoals hierboven aangegeven bestudeer ik momenteel alle aanbevelingen van de Commissie Kuiken. Daarbij betrek ik ook NS. Ik zal hierover op korte termijn een kabinetsreactie naar uw Kamer sturen.

Dienstregeling

Uit het Vervoerplan 2012 valt op te maken dat de Intercity's op de Oude Lijn (Amsterdam – Leiden – Den Haag – Rotterdam) in 2012 meer stops gaan maken, waardoor Intercity's op deze lijn langzamer worden. De leden van de **VVD-fractie** vragen in hoeverre dit een verbetering is.

De dienstregeling is altijd een puzzel om, gegeven de beschikbare infrastructuur, tegemoet te komen aan de verschillende wensen van

verschillende groepen reizigers. Per situatie kan de beste oplossing anders zijn. In dit geval zijn de extra stops een verbetering voor de reizigers die daar gebruik van maken, terwijl de doorgaande reizigers wat meer reistijd hebben.

Tot december 2011 reden er Sneltreinen en Intercity's op de Oude Lijn. Omdat die niet altijd op dezelfde haltes stopten, was er geen sprake van een consequente kwartierdienst. Sinds december 2011 rijden er alleen nog maar Intercity's op de Oude Lijn, die consequent elk kwartier op dezelfde haltes stoppen. De snelste verbinding over de Oude Lijn is daardoor inderdaad langzamer geworden, maar daar staat tegenover dat op de grotere stations elk kwartier een IC vertrekt. De wachttijd is dus nooit langer dan 15 minuten, op sommige van deze stations was dat voorheen maximaal 30 minuten.

De stations Rotterdam Blaak, Schiedam Centrum, Delft, Den Haag Laan van NOI en Amsterdam Sloterdijk zijn regionale knooppunten geworden waar (minstens) elk kwartier een Intercity en een Sprinter stopt. Daardoor zijn de overstapmogelijkheden op bus, tram, metro en RandstadRail verbeterd.

Zowel door de consequente kwartierdienst als het versterken van de regionale knooppunten verwacht NS een aanzienlijke groei in het aantal reizigers. Dit alles overwegende heeft NS geconcludeerd dat de gekozen oplossing de beste is.

De leden van de **CDA-fractie** constateren dat er veel kritiek geleverd wordt op de dienstregeling die NS in 2012 rijdt. Kan beoordeling door reizigers van de dienstregeling ook onderdeel gaan uitmaken van de KPI's? Hierbij kan gedacht worden aan de KPI's met streefwaarde die ProRail hanteert. Er hangt aan het niet-behalen van een dergelijke KPI geen boete. Dat is ook niet wenselijk want niet iedereen kan tevreden zijn over een dienstregeling. Maar het is wel goed om achteraf inzichtelijk te maken op welke punten een nieuwe dienstregeling goed werkt en op welke punten niet zodat NS daar rekening mee kan houden bij het maken van een nieuwe dienstregeling.

Zoals bekend is de dienstregeling een zaak van NS. De dienstregeling behoeft niet mijn formele instemming of goedkeuring. De huidige concessie bevat dan ook geen basis voor een dergelijke KPI. In de nieuwe concessie zou zo'n basis wel opgenomen kunnen worden. Maar ik vraag me af of dit nodig is. In de eerste plaats heeft NS er geen belang bij om een «slechte» dienstregeling te maken. Daarmee zou het bedrijf klanten weggagen en dus inkomsten mislopen. In de tweede plaats past NS jaarlijks de dienstregeling aan. Daarbij probeert men uiteraard om eventuele problemen uit de lopende dienstregeling op te lossen. En ten derde moet NS over elke dienstregeling advies vragen van de consumentenorganisaties. Dit vormt een extra waarborg tegen een «slechte» dienstregeling.

Met name voor de (middel)lange termijn moeten de dienstregelingsontwikkelingen in het Vervoerplan wat betreft de leden concreter worden gemaakt, zo vinden de leden van de **ChristenUnie-fractie**. Nu is het onvoldoende zichtbaar wanneer beoogde uitbreidingen van de dienstregeling worden uitgesteld of aangepast en wat daarvan de redenen zijn.

Zoals gezegd is de dienstregeling een zaak van NS. De dienstregeling behoeft niet mijn formele instemming of goedkeuring en in die zin hoeft NS mij niet via het Vervoerplan of anderszins te informeren over (uitstel of aanpassing van) beoogde uitbreidingen van de dienstregeling. Maar vanuit mijn verantwoordelijkheid voor het spoor in het algemeen volg ik de dienstregelingsontwikkelingen natuurlijk wel. Op verzoek van de Kamer wordt via een doorkijk de laatste jaren al meer informatie over de

dienstregelingsplannen voor komende jaren opgenomen. Een doorkijk heeft wat mij betreft alleen een meerwaarde als de dienstregelingsontwikkelingen een bepaalde mate van zekerheid hebben. Voor de (middel)lange termijn zijn de ontwikkelingen in veel gevallen nog te onzeker en daardoor niet geschikt om op te nemen in het Vervoerplan. Bij het maken van de nieuwe concessie zal ik bezien of het wenselijk en mogelijk is in het Vervoerplan nog meer informatie te laten opnemen.

Het Vervoerplan bevat in bijlage 8 een uitgebreide tabel met het resultaat van het overleg met het Interprovinciaal Overleg (IPO) en SkVV¹ over de dienstregeling. Veel van deze voorstellen komen overeen met wat NS uiteindelijk realiseert. Op punten waar NS afwijkt, is de motivering echter erg summier. De tabel is deels ook verouderd doordat vaak nog over Sneltreinen wordt gesproken terwijl NS momenteel alleen rijdt met Intercity's en Sprinters. De leden van de fractie van de **ChristenUnie** vragen in het volgende Vervoerplan een korter overzicht op te nemen, dat gericht is op de wensen van de regio's die niet door NS worden gehonoreerd in het vervoerplan, met een duidelijke motivering en ook mogelijkheden om de wensen in de toekomst wel te realiseren.

De inhoud en de lengte van deze tabel is een zaak van NS. Overigens vind ik dat het, om goed te kunnen inschatten wat het overleg van NS met de regio's oplevert, nuttig is om ook te kunnen zien welke wensen en adviezen NS wel honoreert.

Als wensen van decentrale overheden m.b.t. de dienstregeling niet zijn te realiseren als gevolg van een capaciteitsknelpunt, dan vragen de leden van de fractie van de **ChristenUnie** om een indicatie van de kosten om dit knelpunt op te heffen zodat er meer sturingsinformatie voor de Kamer beschikbaar komt.

Als er een capaciteitsknelpunt is, komt dit in de regel aan het licht als gevolg van een zogenaamde overbelastverklaring. ProRail stelt vervolgens een capaciteitsanalyse en -vergrotingsplan op. Deze documenten zijn te vinden op de website van ProRail. Het capaciteitsvergrotingsplan bevat een indicatie van de kosten.

Met betrekking tot samenloopbaanvakken hebben de leden van de **VVD-fractie** de volgende vraag naar aanleiding van de zin «Conform de vervoerconcessie toetst NS dergelijke verzoeken tot uitbreiding aan de hand van (...) criteria». Is het logisch dat de NS deze toets doet ten aanzien van samenloop met andere vervoerders? Is er dan niet sprake van de slager die zijn eigen vlees keurt?

Ja, het is logisch dat NS deze toets doet. De concessie geeft NS immers het exclusieve recht op het vervoer op het hoofdrailnet. Samenloop betekent een inbreuk op dit exclusieve recht. Daarom is het redelijk dat NS toetst of extra samenloop mogelijk is. Dit gebeurt wel aan de hand van transparante criteria. En als partijen het niet eens worden over de voorwaarden waaronder extra samenloop mogelijk is, kan ik een rol spelen om toch tot overeenstemming te komen.

De leden van de **D66-fractie** zijn blij dat de aansluiting van Noord-Brabant op het nachtnet expliciet wordt genoemd als positief resultaat van overleg met decentrale overheden. In het Vervoerplan 2012 vat NS de opgave voor de toekomst samen met «Houd Nederland bereikbaar en leefbaar door duurzame mobiliteit». Ben ik dan niet van mening dat er in dit licht ook moet worden ingespeeld op de 24-uurs economie en dat hierbij zo veel mogelijk regio's moeten worden betrokken? De leden van

¹ SkVV: samenwerkingsverband van de zeven stadsregio's in het kader van verkeer en vervoer.

de D66 fractie vragen of er ook over het nachtnet wordt overlegd met andere overheden.

Waar NS zelf markt ziet om het nachtnet uit te breiden, zal het bedrijf daartoe het initiatief nemen. Elke regio die wensen heeft met betrekking tot uitbreiding van het nachtnet kan met NS bespreken of en onder welke voorwaarden deze wensen gehonoreerd kunnen worden. Momenteel is NS onder andere in gesprek met decentrale overheden over nachtnet Brabant, Flevolijn en 't Gooi – Amersfoort.

De leden van de **PVV-fractie** merken op dat het Vervoerplan spreekt over verbeteringen in de dienstregeling terwijl de reistijden naar de landsdelen juist verslechteren door het instellen van steeds meer stopintercity's. Ook binnen de Randstad verslechtert de bediening door middel van Intercity's doordat deze vaker stoppen om zo de reiziger via de Fyra laten reizen. Hoewel NS binnen de voorwaarden van de huidige concessie vrij is om dergelijke ongewenste veranderingen in de dienstregeling door te voeren, hopen de leden wel dat ik deze ervaringen meeneem bij het opstellen van de nieuwe concessie.

NS probeert in elke nieuwe dienstregeling verbeteringen te realiseren voor een zo groot mogelijke groep reizigers. Dit is steeds een complexe logistieke aangelegenheid, waarbij NS vooraf en gedurende het proces afstemming pleegt met verschillende belanghebbenden, waaronder de consumentenorganisaties. In de recente wijziging van de dienstregeling heeft NS rekening gehouden met de verdere uitbreiding van het vervoer over de HSL-Zuid. HSA is verplicht het in de vervoerconcessie voor het hogesnelheidsnet afgesproken bedieningspatroon te rijden. Dit heeft met de huidige spoorcapaciteit gevolgen voor andere binnenlandse treindiensten. De nieuwe dienstregeling bevat voor de grootste groep reizigers een verbetering (bijvoorbeeld tussen Den Haag en Amsterdam elk kwartier een Intercity en rond Haarlem, Leiden en Rotterdam voortaan kwartierdiensten van Intercity en Sprinter in meerdere richtingen), maar helaas zijn er in de afweging ook keuzes gemaakt die voor andere reizigers leiden tot een iets langere reistijd over een extra overstap. De nieuwe concessie moet overigens nog gemaakt worden. Uiteraard zal ik daarin zo veel mogelijk ervaringen met de huidige concessie, wensen vanuit Kamer, decentrale overheden en consumentenorganisaties alsmede nieuwe inzichten een plaats proberen te geven.

De leden van de **VVD-fractie** merken op dat in het Vervoerplan 2012 van NS is opgenomen dat «zodra voldoende V250 materiaal beschikbaar is HSA de internationale Fyra over de HSL-Zuid gaat rijden, en tussen Rotterdam en Amsterdam het productaanbod aan binnenlandse Fyra's uit zal breiden met twee treindiensten per uur». Kan ik aangegeven of hiermee de conclusie kan worden getrokken dat in 2012 voldoende V250 materiaal beschikbaar is?

Nee, die conclusie kan (nog) niet getrokken worden. NS heeft mij zowel in het verleden als recent gemeld dat zij verwacht dat HSA voldoende V250-materieel in bezit zal hebben om eind 2012 de treindienst Amsterdam – Brussel v.v. te kunnen rijden met V250-treinen. In 2012 zal echter naar alle waarschijnlijkheid niet voldoende V250-materieel beschikbaar zijn om alle herkomst-bestemmingen in de HSA-concessie volledig met V250-materieel te rijden. Dit zal waarschijnlijk pas in de loop van 2013 het geval zijn. Het zou mooi zijn voor de reizigers als dit zo snel mogelijk gebeurt.

De leden van de **D66-fractie** horen graag de stand van zaken met betrekking tot de HSL-verbinding tussen Den Haag en Brussel, via Breda. Is hierover al duidelijkheid te geven? Wanneer wordt de Kamer geïnformeerd over de resultaten van het overleg met de Belgische overheden en vervoerder?

Ik zal hierover op korte termijn met mijn Belgische collega, minister Magonne, overleggen. Zodra dit overleg heeft plaatsgevonden zal ik, zoals eerder toegezegd, de Kamer informeren over de resultaten van dit overleg.

Overige

Algemeen

De afgelopen jaren deden zich, niet in de laatste plaats rond de spoor-knooppunten Amsterdam en Utrecht, grootschalige storingen voor, waarbij de dienstregeling «out of control» raakte. De leden van de fractie van **GroenLinks** verbazen zich erover dat NS noch ProRail zich in hun plannen vastleggen op ambities om dit soort situaties te voorkomen. Ben ik bereid dergelijke ambities aan haar spoorbedrijven op te leggen? Zo nee, waarom niet?

ProRail schrijft in het Beheerplan 2012 (pagina 8 e.v.) dat een van de strategische doelstellingen voor 2012 e.v. is om, in samenwerking met NS, zorg te dragen voor een robuuster spoorstelsel. Dit vormt een belangrijke sleutel om te komen tot betere prestaties op het spoor, met name om de slechte dagen op het spoor te voorkomen. ProRail noemt daarbij ook concreet enkele voorbeelden van te nemen maatregelen in 2012 en op langere termijn.

NS gaat in het Vervoerplan 2012 (pagina 17 en 18) eveneens in op de winterproblemen en op het streven naar een robuuster spoorstelsel voor de reizigers. Ook NS benadrukt dat de spoorsector hieraan intensief samenwerkt.

Naar aanleiding van het recente winterweer nemen ProRail en NS aanvullende winterweermaatregelen. Zoals ik uw Kamer eerder heb gemeld kom ik hier binnenkort nog op terug.

Overigens doet de commissie Kuiken ook een aantal aanbevelingen die dit onderwerp raken, bijvoorbeeld omtrent een lange termijnvisie op het spoor en aanscherping van de aansturing van ProRail en NS via de concessies en onderliggende jaarplannen. Ik wil daarom in mijn kabinetsreactie bij dit rapport nader ingaan op mijn ambities voor het spoor en de aansturing van de sector.

De leden van de fractie van de **ChristenUnie** constateren dat op steeds meer plaatsen op het spoorwagennet de rek uit het stelsel is. Zo hebben reizigers op delen van de Oude lijn nu te maken met extra overstappen en worden deze overstaprelaties met name in de spits te vaak niet gehaald. Ook hebben de leden zorgen over de problemen op enkele regionale spoorlijnen met enkelsporige baanvakken. Nu deze intensiever worden gebruikt, zijn er ook steeds meer vertragingen. De vraag is of de normen op deze trajecten wel voldoende een robuust spoor garanderen en of ProRail niet veel sneller moet overgaan tot overbelastverklaring en het nemen van capaciteitsmaatregelen.

Voor wat betreft het robuuster maken van het spoor verwijs ik naar mijn brief aan uw Kamer over de winterweerproblematiek op het spoor van 9 februari 2012 (Kamerstuk 29 984, nr. 284) en behandeling daarvan in het Algemeen Overleg van 14 februari 2012. Ik heb daarbij aangegeven welke maatregelen ik samen met de spoorsector neem om de robuustheid van

het spoor te verbeteren. Voor wat betreft de procedures voor het overgaan tot overbelastverklaringen en het nemen van capaciteitsmaatregelen verwijs ik naar het door mij in het kader van het kabinetsstandpunt «Spoor in beweging» toegezegde onderzoek naar houdbaarheid van het huidige regelgevend kader en prioriteitsregels op het gebied van capaciteitsverdeling in relatie tot PHS. De werkwijze rondom overbelastverklaringen en capaciteitsmaatregelen maakt onderdeel hiervan uit. Op 24 januari 2012 heb ik aangegeven dat ik verwacht uw Kamer rond de zomer van 2012 hierover te kunnen informeren (kamerstuk 29 893, nr. 128).

De leden van de fractie van de **ChristenUnie** vragen een overzicht van de tien slechtst presterende spoorverbindingen in Nederland en van hoe de punctualiteit en reistijdbetrouwbaarheid op deze lijnen zich verhouden tot het gemiddelde en tot de best presterende lijnen.

Ik heb inmiddels met ProRail afgesproken dat het bedrijf rapporteert over de beste en slechtste vijf lijnen voor wat betreft stortingstijd en over de beste en slechtste drie lijnen voor wat betreft punctualiteit, onderverdeeld in HRN en Regio:

Stortingstijd 2011 (landelijk cijfer 0,11%)

<i>Beste 5:</i>	
Zaandam – Amsterdam Sloterdijk	0,03%
Landgraaf – Haanrade	0,04%
Amersfoort aansluiting – Amersfoort	0,04%
Hengelo – Oldenzaal	0,05%
Groningen – Haren	0,05%
<i>Slechtste 5:</i>	
Zutphen – Winterswijk	1,14%
Apeldoorn – Zutphen	0,87%
Winterswijk – Zevenaar	0,84%
Zwolle – Velperbroek	0,76%
Groningen – Nieuweschans	0,69%

Punctualiteit 2011 (landelijk cijfer hoofdrailnet 89,64%; bij 3 minuten norm)

<i>Beste 3 HRN:</i>	
Amsterdam – Lelystad	94,69%
Roermond – Maastricht	93,51%
Zwolle – Roosendaal	89,04%
<i>Slechtste 3 HRN:</i>	
Amsterdam – Brussel	70,07%
Maastricht – Alkmaar	83,45%
Amsterdam – Dordrecht	84,38%
<i>Beste 3 Regio:</i>	
Amersfoort – Ede Wageningen	97,10%
Maastricht – Kerkrade	95,58%
Zutphen – Oldenzaal	94,61%
<i>Slechtste 3 Regio:</i>	
Maastricht – Brussel	15,59%
Zutphen – Winterswijk	70,08%
Arnhem – Winterswijk	79,63%

De leden van de fractie van de **ChristenUnie** vinden de suggestie van consumentenorganisaties om werkzaamheden ook voor de lange termijn bekend te maken nuttig en vinden het argument van NS om dit niet te doen in verband met het overzicht niet doorslaggevend. Dit is op te lossen door het op een slimme manier te presenteren.

Ik zal deze opvatting van de leden van de fractie van de ChristenUnie overbrengen aan NS.

In 2012 richt de sector zich op de implementatie van aanbevelingen van de Onderzoeksraad voor Veiligheid over de treinbotsing te Barendrecht en de botsing op een stootjuk in Stavoren. De leden van de fractie van de **ChristenUnie** vragen welke acties concreet worden gedaan en welke aanbevelingen nog niet zijn uitgevoerd.

Ik verwijs u hiervoor naar mijn antwoorden van 2 februari 2012 op de vragen van het lid Bashir inzake de opvolging van adviezen van de Onderzoeksraad voor Veiligheid over het spoor (Tweede Kamer, vergaderjaar 2011–2012, Aanhangsel van de Handelingen 1340) en het lid Monasch over het vermeende negeren van de adviezen van de Onderzoeksraad voor Veiligheid aangaande de veiligheid op het treinspoor (Tweede Kamer, vergaderjaar 2011–2012, Aanhangsel van de Handelingen 1345) en de daarbij meegezonden bijlagen.

Infrastructuur

Ten aanzien van het Beheerplan van ProRail valt het de leden van de fractie van **GroenLinks** op dat ProRail weliswaar werkt aan meer energie-efficiëntie en gebruik van duurzame energie, maar dat er voor 2020 slechts streefcijfers bestaan. Wat is er op tegen om geen streefcijfers, maar juist afrekenbare doelen aan ProRail op te leggen?

In de huidige beheerconcessie aan ProRail is aan ProRail geen zorgplicht opgelegd ten aanzien van energie-efficiëntie en duurzame energie. Wel nemen ProRail en NS deel aan de Meerjarenaafspraken-3, waarin afspraken zijn gemaakt over de genoemde onderwerpen. Tijdens de behandeling van het wetsvoorstel waarmee de Spoorwegwet en de Wet personenvervoer 2000 worden gewijzigd heb ik op 13 maart 2012 opgemerkt dat ik niet voornemens ben om KPI's in de beheerconcessie op deze punten op te nemen.

De fractie van de **PVV** vindt het frappant dat ProRail kennelijk al de conclusies van de Tijdelijke Commissie onderhoud en innovatie spoor (Kamerstuk 32 707, nr. 8) betreffende ERTMS opzij geschoven zou hebben, aangezien ProRail in het Beheerplan 2012 stelt dat niet langer wordt geanticipeerd op de komst van ERTMS. De fractie van de PVV vraagt dan ook in hoeverre ProRail hierin de vrijheid heeft om anders te besluiten dan de Kamer wenst.

Het eindrapport van de Tijdelijke Commissie onderhoud en innovatie spoor («Commissie Kuiken») dateert van 16 februari 2012, terwijl het Beheerplan 2012 van ProRail van eerder datum is (1 december 2011). ProRail heeft bij het opstellen van het Beheerplan 2012 nog geen rekening kunnen houden met de eindconclusies van de Commissie Kuiken. Overigens stelt ProRail geenszins dat er niet langer wordt geanticipeerd op ERTMS; in die gevallen waarbij het een vereiste is vanuit interoperabiliteit danwel er een positieve business case bestaat, is ERTMS wel degelijk voorzien. ProRail heeft ERTMS dus niet terzijde geschoven. Ik bestudeer momenteel alle aanbevelingen van de Commissie Kuiken. Ik zal hierover op korte termijn een kabinetsreactie naar uw Kamer sturen.

De leden van de fractie van de **ChristenUnie** constateren dat op concrete vragen van de consumentenorganisaties over het wisselprogramma (blz. 48) in het Vervoerplan 2012 geen concreet antwoord wordt gegeven door NS. Ondertussen gaat het saneren van wissels wel door. De leden vragen mij zo spoedig mogelijk een toetsingskader en uitgangspunten.

punten op te stellen en ook de financiering van het programma te verhelderen.

In het kader van de reguliere beheertaak van ProRail, gericht op de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de hoofdspoorweginfrastructuur (hswi), kan ProRail besluiten om wissels te saneren als dit de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de hswi ten goede komt. Ook op verzoek van derden (bijvoorbeeld gemeenten of NS Poort) worden wissels gesaneerd. Er is geen sprake van een speciaal wisselsaneringsprogramma. De financiering van de sanering van wissels vindt plaats uit de reguliere middelen voor onderhoud en vervanging.

Bij een besluit over de sanering van wissels wordt o.a. gekeken naar de huidige en toekomstige capaciteitsbehoefte, de mogelijkheden van het bijsturen van het treinverkeer en de kosten van het onderhoud. Daarnaast wordt advies gevraagd aan belanghebbende partijen (zoals vervoerders). Het geheel leidt tot een afgewogen beslissing over de sanering van wissels.

In het geval van saneringen waarbij sprake is van aanmerkelijke wijzigingen van de functionaliteit van de hswi en bezwaren van belanghebbende partijen legt ProRail de voorgenomen sanering, in overeenstemming met artikel 17 van de Spoorwegwet, aan mij voor en neem ik op basis van de beschikbare informatie een besluit.

Het is mijns inziens gezien het bovenstaande niet nodig om een toetsingskader en uitgangspunten op te stellen voor de sanering van wissels.

De leden van de fractie van de **ChristenUnie** vinden de informatie over de overwegen te veel gericht op de korte termijn. Wat zijn de plannen van ProRail voor de langere termijn? Betekent het geringe aantal geplande sluitingen in 2012–2015 ten opzichte van 2010–2011 dat ProRail het rustiger aan gaat doen met het sluiten van overwegen? Ook ontbreken cijfers over de aantallen en categorieën overwegen op 1 januari 2012 en wat de stand van zaken zal zijn op 31 december 2012 en 31 december 2015 als de plannen uit bijlage 5 worden uitgevoerd. De leden zouden graag dit overzicht wel jaarlijks blijven ontvangen.

Het overwegveiligheidsbeleid is verwoord in de Derde Kadernota Railveiligheid (Kamerstuk 29 893, nr 106). De overwegveiligheid indicatoren uit deze nota worden jaarlijks gemonitord middels de trendanalyse railveiligheid (Kamerstuk 29 893, nr. 121). Deze analyse wordt betrokken bij de nadere invulling van de uitvoeringspraktijk door ProRail.

Verder is bij de Derde Kadernota Railveiligheid een meerjarenplan van aanpak gevoegd, opgesteld door ProRail en gericht op het verder verbeteren van de overwegveiligheid. Dit plan is nader uitgewerkt (Kamerstuk 29 893, nr. 111) en momenteel in uitvoering. Via het MIRT projectenboek informeer ik nader over de voortgang.

Ook in PHS-verband hebben overwegen mijn aandacht. Zoals ik in de begrotingsbehandeling op 22 november 2011 heb aangegeven, doet ProRail in het kader van PHS een analyse naar de bereikbaarheid bij alle aan de PHS corridors gelegen spoorwegovergangen. Deze analyse kan ook gebruikt worden om te bezien of een set algemeen toepasbare criteria op te stellen is aan de hand waarvan bepaald kan worden of de lokale bereikbaarheid bij een spoorwegovergang onacceptabel wordt aangetast. Of een dergelijke set aan criteria landelijk te gebruiken is, zal na afronding van de analyse kunnen worden bezien.

Het aantal overwegen per ultimo 2011 is 2 556, waarvan 75% actief beveiligd. Zoals eerder aangegeven in mijn brief van 25 juni 2010 (Kamerstuk 29 893, nr. 105) zal ik uw Kamer over het verloop van (voorgenomen) sluitingen van overwegen informeren in het kader van het beheerplan.

ProRail spreekt over diensten op de stations. Kan hier worden aangegeven welke diensten ProRail levert en of deze diensten behoren tot de kerntaak van ProRail, zo vragen de leden van de **VVD-fractie**.

De diensten die ProRail uitvoert op stations behoren tot de kerntaak van het bedrijf. Het gaat om het zorgdragen voor schone, sociaal veilige en toegankelijke transfervoorzieningen. Dit doet ProRail in samenwerking met vervoerders.

Vervoer

De leden van de fractie van de **ChristenUnie** zijn blij met het voornemen om in de nieuwe concessie voor het hoofdrailnet de aanmeldtijd voor de assistentieverlening in te korten tot één uur en op zeven belangrijke stations tot 15 minuten. De leden vragen of de realisatie van het voornemen kan worden vervoegd zodat gehandicapten niet tot 2015 hoeven te wachten op deze aanmerkelijke verbetering.

NS is voornemens de vooraanmeldtijd stapsgewijs vanaf 2012 van drie uur te verminderen naar één uur. Reeds op korte termijn zal de vooraanmeldtijd teruggebracht worden van drie naar twee uur. Daarnaast heb ik met NS de afspraak gemaakt dat op de zeven grootste stations voor 2015 de vooraanmeldtijd verkort zal worden tot één kwartier. Daarmee wordt dit voornemen zoals gevraagd voor 2015 gerealiseerd.

Ook vragen de leden van de fractie van de **ChristenUnie** een reactie op het advies van de consumentenorganisaties in het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (Locov) om de assistentieregeling uit te breiden tot alle stations van het hoofdrailnet.

Ik verwijs u naar mijn antwoorden op de vragen van de leden Monasch en Klijsma, die ik op 3 april 2012 naar uw Kamer heb gestuurd (IenM/BSK-2012/40762).

De leden van de **VVD-fractie** merken op dat NS klanten niet alleen een snelle en betrouwbare vorm van reizen wil bieden, maar ook een reeks diensten op en rond mobiliteitsknooppunten. Kan worden aangegeven welke diensten dit zijn en of deze diensten allemaal behoren tot de kerntaak van NS?

De kerntaak van NS is vervoer. Andere activiteiten zijn daaraan ondergeschikt.

Bij diensten op en rond mobiliteitsknooppunten gaat het bijvoorbeeld over het openen van winkels, vergadervoorzieningen en ketenvoorzieningen. Dit doet NS om het reizen met de trein aantrekkelijker te maken voor reizigers en daarmee de klanttevredenheid positief te beïnvloeden. Ik overweeg in de nieuwe vervoerconcessie een nieuwe zorgplicht «keten» op te nemen.

De leden van de **PVV-fractie** zien dat NS stelt dat zij de meest gebruikersvriendelijke website van Nederland heeft, hetgeen toch knap is voor een website die bij de afgelopen winterverstoringen op cruciale momenten uren plat heeft gelegen. Bovendien komt de NS Hispeed-website eerder in aanmerking voor de meest gebruiksonvriendelijke website, aangezien de internetter niet over opties beschikt die mensen bij de NS-balie wel hebben, tot groot ongenoegen van de reiziger. Zo kan via internet niet met een groep worden geboekt waarvan mensen verschillende abonnementen hebben en tevens kan niet op stoelnummer worden gereserveerd. Kortom, op dergelijke punten valt NS veel beter af te rekenen op

klantoordelen dan op wat mooie zinnnetjes en cijfertjes die de NS-directie in haar Vervoerplan verkondigt.

In de vervoerconcessie of het Vervoerplan staan geen indicatoren die specifiek gericht zijn op websites. Het is uiteraard niet alleen in het belang van de reizigers, maar ook van NS zelf dat haar websites bereikbaar zijn en door de reizigers gewaardeerd worden.

Verder blijf ik NS afrekenen op diverse klantoordelen, niet op mooie zinnnetjes in het Vervoerplan. Tenslotte zal ik uw opmerkingen over de websites van NS doorgeven aan NS.

Lijst van projecten die de afgelopen 5 jaar zijn gefinancierd uit het jaarlijkse budget voor investeringen in kleine infrastructuur.

- Terneuzen, inbeheername en verlenging spoor 2d
- Schin op Geul, aansluiten ZLSM op Heerlen-Maastricht
- Den Haag Laan van NOI, perronverlenging spoor 3 en 4
- Landelijk, installatie procesleiding versie 26
- Heerhugowaard, verkorting opvolgingstijd vanuit Schagen
- Nijmegen, aanpassing stationsgebouw (=bijdrage ProRail)
- Alkmaar Noord, verkorting opvolgtijd vanuit Heerhugowaard
- Eindhoven, uitbreiding opstelcapaciteit reinigingsproces
- Hilversum Larenseweg/Cap.verruiming onderdeel transfer (was R102700)
- Lage Zwaluwe, verplaatsen functies spoor 711, 712 en 717 (verplaatsen van functionaliteiten op de betreffende sporen)
- Rotterdam Waalhaven, extra opstellocaties voor loc's
- Haarlem, aanleg depotvoeding
- Rotterdam, verkenning Groene golf X/G regime Willemspoortunnel
- Alkmaar, ophogen perron langs spoor 1
- Amersfoort, aanleg rolband voor bagage (bijdrage)
- Kijfhoek, wijzigen seinbeeld rijweginstellingen naar kopspoor 166
- Grou-Irnsrum/Wolvega, perronverlenging tot nuttige lengte van 270 meter
- Utrecht-Den Bosch, vergroten baavakcapaciteit
- Programma monitoring wisselverwarming 2000-2007
- Maastricht-Lanaken, heractiveren goederenvervoer
- Perronverhoging Noordelijke Nevenlijnen
- Blerick, Deurne en Horst, perronverlenging
- Almelo aanbrengen 3 liften
- Watergraafsmeer, toeleidende sporen naar werkplaats HSA
- Hoofddorp Opstel terrein, aanleg lage servicepaden
- Hoofddorp Opstel terrein, spoor 221 t/m 223 opnemen in beveiliging
- Enkhuizen, ARBO en bereikbaarheid ATB spoor
- Maastricht, opstel- en infrabehoefte UNIT 21 gedeelte (zie R258200)
- Krommenie Assendelft, verkenning bediening Nauernasche Vaart en aanbrengen afstandbediening
- Watergraafsmeer, verbeteren bereikbaarheid noordzijde
- Maastricht, modernisering achtertoegang + traverse
- Sloe, eindsituatie emplacement tranche 1 t/m 3
- Sloe uitbreiding bluswatervoorziening
- Landelijk, installatie procesleiding versie 24 en 25 (bijdrage)
- Landelijk, installatie TROTS (bijdrage)
- Gouda, realisatie ATB Vv op alle risicopunten tussen Lightrail en Heavyrail
- Rotterdam Botlek, aanleg depotvoeding o.v.v. Veolia Cargo
- Maastricht-Visé, ombouw van enkelbenige naar dubbelbenige detecties spoorsecties
- Heerlen, verlengen bovenleiding spoor 36 en 39
- Delft, perronverlenging tot nuttige lengte 340 meter
- Tilburg, perronverlenging tot nuttige lengte 340 meter
- Groningen, afvoer toiletvloeistoffen
- Leeuwarden, afvoer toiletvloeistoffen
- Arnhem Zuid, perronverlenging tot een nuttige lengte van 270 meter
- Steenwijk, upgraden/aanpassen openbare laad- en losweg
- Alkmaar-Den Helder, optimaliseren StopDoorSchakelingen
- Vlissingen, in- en uitstap voorzieningen (servicepaden)
- Transfer Schiphol; bijdrage uit Kleine Infra
- Dijkgracht, hekwerk (bijdrage)
- Rotterdam, perronverlenging spoor 6 t.b.v. 12-baks treinen (340 meter)
- Nijmegen-Heyendaal perronverlenging

- Hoofddorp, inrichten spoor 233 en 234 als keerspoor
- Apeldoorn, perronverlenging spoor 1
- Utrecht capaciteitsverruiming zuidzijde
- Sporen in Arnhem (SIA); bijdrage uit Kleine Infra
- Watergraafsmeer energievoorziening
- Leeuwarden-Mantgum, snelheidsverhoging
- Leeuwarden-Sneek 3e trein (bijdrage uit KI)
- Utrecht, museumtrein
- Utrecht Landstraat plaatsen van opstapborden
- Roosendaal, verlichting sporen 17, 35 en 36
- Geldermalsen (bijdrage uit Kleine Infra aan transferproject)
- Amersfoort Bokkeduinen, opstapborden (Connexxion)
- INFO-PLUS; bijdrage uit de Kleine Infra
- Maastricht en Eindhoven tankplaat (Bijdrage)
- Leeuwarden emplacement, proef laagfrequent geluid
- Perronverlenging Veenendaal Centrum
- Hoorn Kersenboogerd, looppad en verlichting langs keerspoor 103
- Groningen-Veendam reactivering treindienst; bijdrage uit de Kleine Infra
- Perronverlenging Utrecht Lunetten
- Roosendaal-Essen en Maastricht-Visé aanbrengen ATB-systeem «Krokodill»
- Nijmegen REP; electrificatie opstelspoor 9
- Groningen; toegankelijkheid spoor 6 en 7 (aandeel Kleine Infra)
- Maarssen; hekwerk langs spoorpaden
- Barneveld Centrum, StopDoorSchakeling
- Zeeuws-Vlaanderen, depotvoeding
- Watergraafsmeer, depotvoeding
- Blerick, looppaden.schouwpaden
- Hengelo, depotvoeding
- Doetinchem, verlichting spoor 4 (AM stations)
- Utrecht Cartesiusweg, in- en uitstapmogelijkheden sporen 56/90 en 57/91
- Venlo, emplacement fecaliëafvoer
- Uitgeest, perronverlenging