

Vergaderjaar 2006–2007

**29 984**

**Spoor: vervoer- en beheerplan**

**29 893**

**Veiligheid van het railvervoer**

**Nr. 94**

## **BRIEF VAN DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 9 juli 2007

Op verzoek van de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat (VW-07–281) doe ik u hierbij mijn reactie toekomen op het ROVER-rapport inzake hun onderzoek naar toezicht en informatievoorziening door treinpersoneel in 2005/2006, dat mij op 29 mei jl. is aangeboden.

### *Het onderzoek van ROVER*

Het onderzoek van ROVER heeft zich gericht op de volgende aspecten:

- Toezicht door treinpersoneel:
  - De zichtbaarheid en aanspreekbaarheid van conducteurs voor en na de reis op het perron
  - De zichtbaarheid en aanspreekbaarheid van conducteurs tijdens de reis
- Informatievoorziening in de trein:
  - De omroep van de stopstations
  - De overstapstations waarbij wordt geïnformeerd over overstapmogelijkheden
  - Ontregelingen en de informatie die bij de ontregelingen wordt omgeroepen
  - De verstaanbaarheid van de omroepen

Uit het onderzoek van ROVER blijkt dat zowel de kans om een conducteur te treffen als de kwaliteit van de informatievoorziening in 2005/2006 hoger was dan in 2001. Daarbij waren de meeste scores in 2006 wat lager dan in 2005.

### *De vervoerconcessie*

Net als ROVER vind ik het belangrijk dat de reizigers goede informatie krijgen (vooral bij verstoringen) en dat ze de conducteur kunnen aanspreken. De zichtbaarheid van de conducteur is zowel van belang voor de sociale veiligheid als voor de informatievoorziening. Daarom schrijft de vervoerconcessie voor dat NS elk jaar in het vervoerplan laat zien hoe groot de kans is dat de reiziger in de trein een conducteur treft.

### *Verschillen*

De indicatoren uit het onderzoek van ROVER komen niet helemaal overeen met de indicatoren uit het vervoerplan.

In het vervoerplan wordt de trefkans conducteur bepaald door te berekenen hoe groot de kans is dat een reiziger tijdens de treinrit binnen een half uur een conducteur ziet. ROVER meet niet alleen de trefkans tijdens de reis, maar ook voor en na de reis op het perron.

In het vervoerplan zitten indicatoren voor de informatievoorziening bij ontregelingen, zowel in de trein als op het station. ROVER onderzocht bij ontregelingen alleen de informatievoorziening in de trein (en dus niet op het station). Daar staat tegenover dat ROVER niet alleen de informatievoorziening bij ontregelingen heeft onderzocht, maar ook de informatievoorziening bij «normaal bedrijf».

### *Prestaties NS*

In het jaarlijkse vervoerplan beschrijft NS welke indicatoren het bedrijf gebruikt, welke waarden men wil bereiken en op welke manier de indicator gemeten wordt. Na afloop van het jaar moet NS aan mij rapporteren welke prestaties daadwerkelijk geleverd zijn. Op de zorggebieden sociale veiligheid, zitplaatskans en reinheid heeft NS de afgelopen jaren de prestaties uit de vervoerplannen gehaald. Maar op de zorggebieden punctualiteit en informatievoorziening bij ontregelingen is dat zowel in 2005 als in 2006 niet gelukt. Dat acht ik zorgelijk.

Net als ROVER vind ik het belangrijk dat de reizigers goede informatie krijgen, zeker als er vertragingen of verstoringen zijn. Ik heb NS op de achterblijvende prestaties aangesproken. NS vindt het zelf ook belangrijk de informatievoorziening aan klanten te verbeteren. Daarom hebben ze vorig jaar al een externe partij laten bekijken wat er verbeterd kan worden. Alle aanbevelingen heeft NS toen uitgevoerd. NS heeft de afgelopen jaren o.a. de volgende dingen gedaan om de informatievoorziening te verbeteren:

- NS heeft een interne organisatorische wijziging doorgevoerd met als belangrijkste doel een betere integrale beheersing van het reisinformatieproces.
- NS en ProRail zijn gestart met het inzetten van extra medewerkers in het reisinformatieproces.
- De afgelopen jaren heeft NS fors ingezet op systeemtechnische verbeteringen. Bijvoorbeeld het project InfoPlus waarmee een betere synchronisatie van informatie wordt bewerkstelligd en meer informatie eerder beschikbaar komt in het proces.
- NS ontwikkelt nieuwe technische hulpmiddelen om personeel en reizigers beter en sneller te informeren. Zo begint NS binnenkort met het plaatsen van beeldschermen in treinen waarop actuele reisinformatie te zien is.
- Daarnaast speelt het intermenselijke aspect (cultuur) een belangrijke rol. Daarom is NS bezig de activiteiten van alle medewerkers binnen het bedrijf te richten op de klant en de serviceverlening aan de klant. Cultuurveranderingen vergen echter veel tijd en kunnen niet van de ene op de andere dag gerealiseerd worden.

Deze maatregelen sorteren (nog) niet het gewenste effect en de prestaties zijn nog steeds niet in orde. Daarom heeft NS opnieuw een onderzoek laten uitvoeren. De uitkomsten zal NS gebruiken om de prestaties te verbeteren.

De afgelopen jaren waren de cijfers voor de indicator trefkans conducteur als volgt.

TREFKANS CONDUCTEUR	doel in vervoerplan	realisatie
2005	50%	47%
2006	50%	42%
2007	48%	

Deze cijfers komen nagenoeg overeen met de cijfers van ROVER.

Met Rover hecht ik aan de kwaliteit van de dienstverlening door de conducteurs voor, tijdens en na de reis. Alleen met permanente kwaliteitsverbetering is het mogelijk de groeiambities voor het spoorvervoer te realiseren. Daarom heeft dit onderwerp ook permanent mijn aandacht in de gesprekken met de NS over de vervoerprestaties. Ik onderken dat NS zich met grote inzet inspant om de prestaties te verbeteren. Ik ben dan ook verheugd te kunnen vaststellen dat de streefwaarden in het vervoerplan 2007 hoger zijn dat wat er ooit is gerealiseerd. Zeker wanneer we ons realiseren dat bij grotere verstoringen het een grote inspanning vergt om snel alle conducteurs en reizigers te voorzien van de juiste informatie. Bij grotere verstoringen is de bijsturing erg complex. Er moeten allerlei keuzes gemaakt en beslissingen genomen worden. Pas na een genomen beslissing kunnen conducteurs en reizigers geïnformeerd worden. Maar dit betekent niet dat voortgezette inspanning op dit punt niet noodzakelijk is.

#### *Optimale trefkans*

ROVER vindt dat conducteurs zich minstens eenmaal per half uur moeten laten zien. Op het eerste gezicht lijkt dit een logische wens. Maar de bezetting van een trein is niet statisch. Vlak nadat een conducteur een coupé bezocht en gecontroleerd heeft, kunnen daar nieuwe reizigers instappen. Om elke reiziger minstens eenmaal per half uur een conducteur te laten treffen, zou de conducteur dus binnen een half uur dezelfde wagon opnieuw moeten bezoeken en controleren. Doorgaande reizigers zouden op die manier tijdens één reis meerdere keren gecontroleerd worden. En het zou nog steeds mogelijk zijn dat een reiziger tijdens een reis die korter is dan een half uur, geen conducteur treft (om dat te voorkomen moet een conducteur tussen elke twee stops de gehele trein door). NS heeft onderzocht wat klanten als de meest optimale trefkans van een conducteur ervaren. Uit het onderzoek van NS is gebleken dat er een goede klanttevredenheid ontstaat over de aanwezigheid van de conducteur bij een trefkans van 45–50%. Bij een percentage onder de 40% heeft de klant het idee onvoldoende te worden gecontroleerd en bij een percentage van boven de 50% ontstaat blijkbaar het tegenovergestelde beeld, namelijk dat er te veel gecontroleerd wordt. Daarom heeft NS in het vervoerplan 2007 gekozen voor 48% en heeft de toenmalige staatssecretaris daarmee ingestemd.

#### *Tot slot*

De achterblijvende prestaties op het gebied van informatievoorziening zijn voor mij reden tot zorg. Het rapport van ROVER onderstreept nog eens het belang van goede informatie en service voor de reizigers. Zolang de prestaties niet voldoen aan het vervoerplan zal ik veel aandacht blijven besteden aan dit onderwerp. NS zal ongetwijfeld hetzelfde doen.

De minister van Verkeer en Waterstaat,  
C. M. P. S. Eurlings