

Woo-verzoek 2020-73.1 Documenten deels openbaar Goudappel/Coffeng en Rebel

Van: 10.2.e
Aan: 10.2.e - KIM; 10.2.e - DGMo; 10.2.e - DGMo
Cc: 10.2.e ; 10.2.e
Onderwerp: Concept evaluatie concessie ter bespreking begeleidingsgroep 11/06
Datum: dinsdag 4 juni 2019 12:49:18
Bijlagen: [Evaluatie van de concessie - concept juni 2018.pdf](#)

Beste 10.2.e, 10.2.e en 10.2.e,

Bij dezen het concept-rapport ter bespreking aanstaande dinsdag.

Dit is in principe een compleet concept, uiteraard met uitzondering van de ontwikkelingen over 2019 en wat laatste informatie die we nog niet van NS hebben ontvangen omdat ze dat nog niet beschikbaar hebben kunnen maken.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Wijnhaven 23
 3011 WH Rotterdam
 The Netherlands

[T+31 10 10 20 20](tel:+3110102020) 10.2.e. Wob

[M+31 6 10 20 20](tel:+316102020) 10.2.e

10.2.e@Rebelgroup.com
www.rebelgroup.com

Van: 10.2.e - DGB
Aan: 10.2.e @Rebelgroup.com
Cc: 10.2.e - DGB; 10.2.e - KIM; 10.2.e@goudappel.nl;
 10.2.e @Rebelgroup.com; 10.2.e - CEND-KIM
Onderwerp: RE: Opmerkingen KiM bij concept juni 2019
Datum: woensdag 12 juni 2019 11:41:06
Bijlagen: [Evaluatie van de concessie - concept juni 2018.pdf](#)

Hoi allen,
 Zie bijgevoegd ook mijn opmerkingen.
 Groeten, 10.2.e

Van: 10.2.e - CEND-KIM
Verzonden: woensdag 12 juni 2019 11:07
Aan: 10.2.e @Rebelgroup.com
CC: 10.2.e - DGB ; 10.2.e - KIM ; 10.2.e - DGB ;
 10.2.e@goudappel.nl; 10.2.e @Rebelgroup.com
Onderwerp: Opmerkingen KiM bij concept juni 2019

Beste mensen,
 Hierbij ons detailcommentaar in het PDF document.
 Bel gerust met vragen bij onze opmerkingen.
 Hartelijke groeten,
 Mede namens 10.2.e,
 10.2.e
 10.2.e
 10.2.e. Wob

.....
Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid
 Bezuidenhoutseweg 20 | 2594 AV | Den Haag
 Postbus 20901 | 2500 EX | Den Haag

.....
M 06 10.2.e
 10.2.e @minienw.nl
www.kimnet.nl

Van: 10.2.e
Aan: 10.2.e - DGMo
Cc: 10.2.e - DGMo; 10.2.e
Onderwerp: RE: Doorpraten over de evaluatie
Datum: donderdag 20 juni 2019 09:44:02
Bijlagen: [CONCEPT Hoofdstuk 4 ter bespreking 2006.pdf](#)
[CONCEPT Overzicht inzet en wensen stakeholders ter bespreking 2006.pdf](#)

Hoi 10.2.e,

We spreken elkaar vanmiddag. Bij wijze van input een uitgebreid hoofdstuk 4 en eerste draft van de wensenlijst/verbeterpunt/inzet.

Tot straks,

10.2.e

M+31 10.2.e

10.2.e @Rebelgroup.com

From: 10.2.e - DGB

Sent: Friday, June 14, 2019 10:58 AM

To: 10.2.e

Cc: 10.2.e - DGB ; 10.2.e

Subject: RE: Doorpraten over de evaluatie

Dank je 10.2.e, het is afgedekt. Ik heb een uitnodiging uitgestuurd voor een gesprek. Groet 10.2.e

Van: 10.2.e @Rebelgroup.com>

Verzonden: donderdag 13 juni 2019 12:19

Aan: 10.2.e - DGB 10.2.e @minienw.nl>

CC: 10.2.e - DGB <10.2.e @minienw.nl>; 10.2.e
 <10.2.e @Rebelgroup.com>; 10.2.e @Rebelgroup.com>

Onderwerp: RE: Doorpraten over de evaluatie

Hoi,

Ik had net 10.2.e al even aan de lijn over planning/proces e.d. We bespraken de punten die je noemt ook.

Je eerste punt ("zijn gegeven de ontwikkelingen aanpassingen nodig"): we hadden het er dinsdag over dat die vraag inderdaad niet expliciet beantwoord wordt en dat volgt dus inderdaad nog.

Doorpluizen is sowieso niet te bedoeling en wordt ook ondervangen door opname goede samenvatting. We hebben de ontwikkelingen die nu benoemd zijn beperkt tot externe trends/ontwikkelingen die in deze mate onbekend waren in de periode 2013/2014, maar wel een rol spelen in de tweede helft van de concessie. Door het bij externe ontwikkelingen te houden mis je beleidsontwikkelingen zoals het OV Toekomstbeeld, waar het een keuze zou zijn voor lenW om de concessie daar nu al op te gaan richten, en bredere ontwikkelingen in de sector zoals invoering ERTMS en ZBO ProRail. Voor de volledigheid kunnen we die wel in het hoofdstuk opnemen of benoemen in de beleidsinzet (zie hieronder). Laten we bespreken wat het best aan beantwoording van de vraag tegemoet komt ('relevante externe (beleids)ontwikkelingen') en bijdraagt aan het te volgen proces.

Het tweede punt: wat we initieel als 'beleidsinzet' voor ogen hadden wordt deels ook al ingevuld door 10.2.e op het moment, waar ik uiteraard ook input voor lever. Met 10.2.e besprak ik welke behoefte er ligt om de stap tussen publieke rapportage en onderhandelresultaat te maken en het zicht mee te geven op verbeterpunten en wensen stakeholders. Ik neem dit op in een aparte notitie, zodat er voor jullie een volledig beeld ligt van verbeterpunten voortvloeiend uit de evaluatie en wensen + zorgen stakeholders. Voor de goede orde: de wensen hebben we de dus wel en goed gedocumenteerd, maar kunnen mijn inziens beter intern (en niet in het rapport)

worden gerapporteerd (vanuit management politiek). Sta uiteraard ook open voor een andere visie hierop. ProRail spreken we dus nog zo snel mogelijk.

Zou volgende week donderdag (niet tot later dan 16:00) voor je kunnen om bovenstaande even verder te bespreken? Eerder kan ook, maar donderdag geeft gelegenheid voor beide bovengenoemde punten de hoofdlijn vast op papier te zetten om vanuit de inhoud te kunnen overleggen.

Is het onbestemde gevoel daarmee afgedekt? Omdat je schrijft dat het 'met name in het tweede deel van de vraag: is er aanleiding voor aanpassing van de concessie' zit? Of moeten we meer bespreken?

Vriendelijke groet,

10.2.e

M+316 10.2.e

10.2.e @Rebelgroup.com

From: 10.2.e - DGB 10.2.e @minienw.nl>

Sent: Thursday, June 13, 2019 9:31 AM

To: 10.2.e @Rebelgroup.com>

Cc: 10.2.e - DGB <10.2.e @minienw.nl>; 10.2.e @Rebelgroup.com>; 10.2.e @Rebelgroup.com>

Subject: Doorpraten over de evaluatie

Hoi 10.2.e,

Ik blijf nog met een onbestemd gevoel zitten na de begeleidingscommissie. Graag praat ik er nog even met je over door. Ben jij volgende week beschikbaar?

Ik hoor graag, groeten 10.2.e

Het onbestemde gevoel heeft te maken met mijn twijfel of we de onderzoeksvraag volledig beantwoorden: in hoeverre heeft de uitvoering van de concessie door NS geleid tot de voor de LTSA noodzakelijke verbeteringen, werkt deze concessie zoals beoogd en zijn gegeven de ontwikkelingen aanpassingen in de concessie nodig?"

Het zit met name in het tweede deel van de vraag: is er aanleiding voor aanpassing van de concessie.

Ik zie het antwoord daarop niet terug in de concept rapportage, komt dat nog? Nu lijkt het alsof we het rapport moeten doorpluizen om daar antwoord op te krijgen.

Ik heb ook even de beschrijving van het gevraagde resultaat uit de oorspronkelijk inkoopbeschrijving er bij gehaald (hieronder in geel). Dit vraagt ook om nog iets extra's waar het gaat om het in beeld brengen van de opvattingen van genoemde stakeholders. Hierop hebben jullie in de offerte twee producten tegenover gezet. Wat komt er nu (nog) in het evaluatierapport en wat in het tweede product?

Resultaat

Een zelfstandig leesbaar en te publiceren evaluatierapport dat op basis van de beschikbare cijfers en informatie op kwalitatieve en kwantitatieve wijze inzicht biedt op de onderdelen zoals voorgeschreven in artikel 25 van de concessie (en aanvullende onderwerpen). De nadruk ligt op de mate waarin uitvoering van de concessie heeft geleid tot de voor de LTSA noodzakelijke verbetering, effectiviteit van de sturing (de concessie als zodanig staat niet ter discussie), relevante externe (beleids)ontwikkelingen, de opvattingen en beelden hierbij van betrokken partijen en stakeholders: in het bijzonder consumentenorganisaties, decentrale overheden, ProRail en andere vervoerders. De wensen van deze partijen over aanpassingen in de concessie moeten in beeld worden gebracht.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Van: 10.2.e
Aan: 10.2.e @fryslan.frl
Cc: 10.2.e ; 10.2.e
Onderwerp: Fwd: Sessie DO's
Datum: donderdag 9 mei 2019 10:53:11
Bijlagen: image001.jpg

Beste 10.2.e,

Hieronder treft u de contactgegevens van de deelnemers aan!

Groet,

10.2.e
Rebelgroup

Begin doorgestuurd bericht:

Van: 10.2.e @Rebelgroup.com>
Datum: 8 mei 2019 om 11:37:54 CEST
Aan: 10.2.e @Rebelgroup.com>, 10.2.e @Rebelgroup.com>
Onderwerp: Sessie DO's

Naam	Email	Organisatie	Titel	Reactie
10.2.e	10.2.e @vervoerreio.nl	Vervoerregio Amsterdam	10.2.e	Voorlopig aanwezig
10.2.e	10.2.e @fryslan.frl	Provincie Friesland	10.2.e	Aanwezig
10.2.e	10.2.e @dova.nu	DOVA	-	Aanwezig
10.2.e	10.2.e @prvlimburg.nl	Provincie Limburg	10.2.e	Aanwezig
10.2.e	10.2.e @brabant.nl	Provincie Brabant		Voorlopig aanwezig
10.2.e	10.2.e @ gelderland.nl	Provincie Gelderland	<!--[if !supportLists]-->•<!--[endif]-->	Aanwezig

Dit zijn de aanmeldingen die ik heb ontvangen. Zijn aangemeld als bezoeker bij lenW

10.2.e

Wijnhaven 23
 3011 WH Rotterdam
 The Netherlands

T +31 10 10.2.e. Wob
 M +31 6 10.2.e

10.2.e @Rebelgroup.com
www.rebelgroup.com



Datum
08.05.2019

Onderwerp
CONCEPT Verslag Themasessie locov
'Midterm Review HRN concessie'

Pagina
1 / 6

Aanwezigen:

10.2.e	(Rebel)	10.2.e	(Rover)
10.2.e	(Goudappel Coffeng)	10.2.e	(Rover)
10.2.e	(Rebel)	10.2.e	(Rover)
10.2.e	(ministerie van I&W)	10.2.e	(Fietzersbond)
10.2.e	(ANWB)		

Vaststellen agenda

Aanwezigen voegen twee onderwerpen toe:

- De rol en oordeel over het ministerie als concessieverlener (10.2.e. Wob)
- De gewenste ontwikkelingen de komende 5 jaar (10.2.e. Wob)

Daarnaast wordt opgemerkt dat het proces van de Midterm Review geen black box mag zijn voor de Locov leden tussen het maken van het verslag van deze sessie en het presenteren door lenW van de resultaten van de Midterm Review in 2020 en eventuele daarbij behorende aanpassingen van de concessie. De consumentenorganisaties in het Locov gaan er vanuit dat zij het evaluatie rapport ontvangen zodra deze af is zodat zij nog input kunnen leveren voor het gesprek tussen lenW en de concessiehouder. Dit is in aanvulling op de formele consultatie die in 2020 volgt op de voorstellen van lenW.

Blok 1: Inhoudelijke prestatie in relatie tot de LTSA

Deur-tot-deurreis

- Algemeen

Het algemene beeld is dat er veel verbetering heeft plaats gevonden met bijvoorbeeld de zonetaxi, de uitbreiding van ov-fiets en het halen van aansluitingen.

De consumentenorganisaties in het Locov zijn wel kritisch over de KPI deur-tot-deurreis. Deze geeft aan of een trein minder dan 5 minuten vertraging heeft. Dit is echter niet maatgevend of een aansluiting ook daadwerkelijk gehaald wordt. Daarnaast wordt er gefocust op de aansluitingen met andere vervoerders maar zijn aansluitingen met NS treinen ook belangrijk.

Het zou beter zijn als de NS informatie per aansluiting zou geven op basis van de daadwerkelijke kwaliteit. Evenzo zou de klanttevredenheid ook in beeld moeten zijn per traject nu NS zich aansluit bij de OV klantenbarometer.

De afgelopen jaren heeft zich een enorme reizigersgroei voorgedaan, groter dan was voorspeld. Het is belangrijk om ook hier scherp naar te kijken (kwantitatief en geografisch). NS is hier de afgelopen jaren over het algemeen goed mee omgegaan. Tegelijkertijd zijn de grenzen van het huidige systeem bereikt. Een soortgelijke ontwikkeling op de KPI's valt niet te verwachten als de groei zoals geprognosticeerd voortzet en er geen maatregelen worden genomen. De consumentenorganisaties in het Locov verwachten zelfs dat de prestaties zullen afnemen als niet snel meer infracapaciteit wordt gerealiseerd.

-Rol ministerie

De vraag is hoe de NS en het ministerie sturen op kwetsbare aansluitingen en hoe het ministerie samen met de decentrale overheden stuurt op de overstap met bussen. Hier komen af en toe klachten over en het is niet duidelijk hoe dit nu gebeurt.

- Fiets

Datum
08.05.2019

Onderwerp
CONCEPT Verslag Themasesie locov
'Midterm Review HRN concessie'

Pagina
2 / 6

Goudappel
HOBEL
Coffeng

Men is tevreden over de ontwikkelingen op het gebied van fiets parkeren zoals bijvoorbeeld de eerste 24-uur gratis, de uitbreiding van de capaciteit en de veranderingen van kleine stallingen. Volgens de huidige prognoses blijft er echter een achterstand ten opzichte van het benodigde aantal plaatsen. Extra investeringen zijn nodig.

De OV fiets is een groot succes. Ook hier is echter de groei van de vraag zo groot dat de NS moeite heeft om dit bij te benen. Daar ligt momenteel alle focus op, wat er voor zorgt dat andere ontwikkelingen (nieuwe verhuurlocaties) vertragen.

OV-fietsen worden niet op elk station aangeboden, omdat dit niet overal rendabel is. Dit zou in de concessie geëist moeten worden. Er staat nu niets over het aanbod van de OV-fiets in de concessie.

- P+R

Er mist een beleid op het gebied van P+R terreinen. Het is onbekend wat hier het capaciteitstekort is en hoe dit opgelost gaat worden. Consumentenorganisaties in het Locov vragen dit op vergelijkbare wijze als het fietsparkeren te gaan monitoren en dat lenW, NS, ProRail en decentrale overheden afspraken maken hoe het tekort op bestaande locaties in de periode 2020-2025 opgelost gaat worden. Daarnaast is beleidsontwikkeling voor nieuwe locaties nodig.

- Modal shift

Er zou mede in het licht van het klimaatakkoord als doel gesteld moeten worden om een modal shift te bereiken. Deze doelstelling zou bij het ministerie gesteld moeten worden, en daarbij is de hulp van de NS nodig. Dit raakt de concessie maar de hoofverantwoordelijkheid ligt bij het ministerie. Dit ook in relatie tot de ontwikkelingen van MaaS en Hubs. Hierin moeten hoofddoelstellingen gevormd worden en moet de OV als hulpmiddel gebruikt worden. Consumentenorganisaties in het Locov verwachten van lenW dat dit vertaald wordt in nieuwe afspraken voor de periode 2020-2025 in de HRN-concessie.

- Nadruk concessie

De huidige concessie focust zich op de intercity's en daar leidt de sprinter onder. Deze wachten vaak op stations om ingehaald te kunnen worden. Dit zijn 'files' op het spoor. In de concessie zou de focus niet bij de intercity moeten liggen maar bij de reiziger.

Daarnaast worden loopafstanden steeds langer, want de treinen worden langer. Dit is vooral problematisch voor mensen die slecht ter been zijn en dit heeft invloed op het halen van aansluitingen.

10.2.e (DOVA) heeft goed zicht op de decentrale lijnen en de problemen rond sprinters. Consumentenorganisaties in het Locov adviseren hem ook te raadplegen in het kader van de Midterm Review HRN-concessie.

Daarnaast is de sprinter erg belangrijk voor woon-werk verkeer (meeste reizen zijn op afstanden van 10 tot 40 km) en daarom ook belangrijk om te komen tot een modal shift. Dit is een extra argument om meer focus op de sprinters te leggen en niet alleen naar de intercity's te kijken.

Reisgemak

- Algemeen

Het reisgemak is beter geworden. Dit is zichtbaar in de klanttevredenheid. De treinen zijn schoner, de stations zijn beter. Het programma beter benutten heeft veel bereikt. Echter zo goed als het nu is, al

Datum
08.05.2019

Onderwerp
CONCEPT Verslag Themasesie locov
'Midterm Review HRN concessie'

Pagina
3 / 6

het in de toekomst niet meer zijn door de forse reizigersgroei, als niet snel meer wordt geïnvesteerd in infrastructuur. Extra investeringen kunnen niet wachten tot na 2030.

- OV Chipkaart

De verschillende poortjes per vervoerder zijn ongewenst. Dit heeft de NS samen met de andere vervoerders niet goed ontwikkeld, met steun van het ministerie. Dit moet NS samen met de andere vervoerders oplossen met het programma nieuwe betaalwijzen. Als verplichting zou in de concessie moeten worden opgenomen dat dit gebeurt zodra de nieuwe betaalwijzen rond 2022 worden uitgerold net zoals sommige regionale overheden dit al hebben gedaan voor hun regionale concessies met meerdere vervoerders (Blauwnet). Het systeem met verschillende poortjes is vooral lastig voor incidentiele reizigers. Voor hen is het zelfs een van de grootste problemen met het huidige OV systeem.

- Klanttevredenheid differentiëren

De incidentiele reizigers of reizigers die geen gebruik maken van het ov komen niet terug in de KPI's en ook niet in de informatie items. Als men een modal shift wil bereiken en reizigers uit de auto en file naar de trein wil lokken zou er ook gekeken moeten worden naar de klanttevredenheid van deze groepen. Daarnaast zou specifiek moeten worden gekeken naar de klanttevredenheid van reizigers in de spits en per traject (zie onder "deur-tot-deur-reis"). *[of klanttevredenheid van specifieke klantgroepen een KPI moet worden wordt verder beschreven onder het kopje KPI's]*

Consumentenorganisaties vragen of de KPI zitplaatskans wel rekening houdt met onderscheid 1^e en 2^e klas. De indruk is dat deze nu samen worden genomen in de KPI. Dit kan er voor zorgen dat men in de 2^e klas staat terwijl er volgens de KPI geen probleem is omdat er nog zitplaatsen vrij zijn in de 1^e klas.

Regie over eigen reis

- Algemeen

Terugkijkend is er veel gebeurd en gaat het heel goed. De pushmeldingen en het telefoongebruik is enorm toegenomen. Maar in aanloop van MaaS kan het nog veel beter.

- Verstoringen

De informatie bij verstoringen is voorruit gegaan maar kan nog beter. Er zit verschil tussen verschillende bronnen, terwijl NS aangeeft dat dit niet mogelijk is. Vaak is er ook alleen advies over grote stations als Den Haag, Amsterdam, Rotterdam en Utrecht en niet over kleinere stations. NS kijkt maar een uur voorruit en kan niet zeggen wanneer (naar verwachting / op zijn vroegst) weer de eerste trein gaat rijden, terwijl dit de informatie is die reizigers willen. Reizigers hebben meer behoefte aan concreet handelingsperspectief in de reisinformatie bij verstoringen.

- Werkzaamheden

Rover evalueert de werkzaamheden bij Leiden, waar de reisinformatie niet goed was. Concreet gaat het dan om tijdigheid van informatie, allerteringswaarde (wordt elke reiziger die het aangaat voldoende gewaarschuwd), begrijpelijkheid en informatie over het waarom van de werkzaamheden en de impact voor de reiziger.

Het zou goed zijn als je vervangend vervoer vergoed krijg, bij werkzaamheden. Wanneer jij als abonnementshouder een snellere route weet met bijvoorbeeld een deel van de reis met de bus, kost dit je soms meer geld dan een langere omreisroute met de trein.

[In blok 3 worden nog suggesties genoemd om reisinformatie te verbeteren]

Datum
08.05.2019

Onderwerp
CONCEPT Verslag Themasessie locov
'Midterm Review HRN concessie'

Pagina
4 / 6

Betrouwbaarheid

Er wordt opgemerkt dat reizigers op korte afstanden de betrouwbaarheid en punctualiteit veel belangrijker vinden dan snelheid.

Er zijn wel verbeteringen te halen op de langere afstanden. De 160 km/u op de Hanzelijn en Amsterdam-Utrecht wordt niet gehaald terwijl de infrastructuur hiervoor wel geschikt is. Deze belofte uit de HRN-concessie moet deze concessieperiode alsnog waargemaakt worden. Voor nog circa 5 trajecten geldt dat 160 km/uur fysiek mogelijk is. Op deze andere trajecten is echter samenhang met de uitrol van ERTMS.

- Halteren sprinters

Sprinters halteren veel langer dan de sprinters van Arriva of bijvoorbeeld metro's. Dit komt door de inefficiëntie van de vertrekprocedure. NS doet hier – ook met oog op de vakbeweging – weinig mee. Het ministerie zou hier eisen aan moeten stellen, dan kan de NS daar op inspelen. Op dit aspect zou het ministerie op de stoel van de NS moeten gaan zitten ook vanuit het belang dat IenW heeft om de infrastructuur zo optimaal mogelijk te benutten. Als Sprinters korter halteren komt er immers meer ruimte beschikbaar op het spoor. Versnelling van de Sprinters door kortere halteertijden zou in de periode 2020-2025 een programma moeten worden binnen de HRN-concessie.

- HSL

De betrouwbaarheid op de HSL is nog steeds laag. Hierin speelt mee dat NS en ProRail aangeven dat de infrastructuur niet in orde is (spanningsluizen op verkeerde plaats). De huidige strategie van IenW om hiermee om te gaan is wachten op instroom ICNG, waarmee de reiziger dus mogelijk onnodig te lang hinder ervaart. Gezien de benodigde voorbereidingstijd voor het aanpassen van de infrastructuur vragen de consumentenorganisaties om wel nu al te starten met de planvorming voor het aanpassen van de spanningsluizen. Dit is een voorbeeld van een onderwerp waar een tweezijdige afspraak over gemaakt kan worden in de concessie voor de resterende looptijd van de concessie.

Blok 2: de sturing, waaronder samenwerking en transparantie

Samenwerking NS-Locov

De samenwerking gaat goed en de consumentenorganisaties ervaren geen blokkades. De NS is nu meer reiziger georiënteerd dan vroeger wat meehelpt. De concessie geeft LOCOV de juiste positie om zich als een serieuze gesprekspartner op te stellen.

De consumentenorganisaties in het Locov willen wel meer op strategisch niveau en (middel)lange termijn mee praten.

Data transparantie

In het algemeen wordt informatie gedeeld en geleverd. De NS doet wel moeilijk over het geven van data over bijvoorbeeld reizigersaantallen omdat dit bedrijfsvertrouwelijk zou zijn. Locov wil een toegankelijk prestatiedashboard en open data over aantallen reizigers per station, per richting, per dagdeel (of nog liever: per uur), per treinserie om beter advies te kunnen geven over bijvoorbeeld wijzigingen in de dienstregeling. Het is besloten in de Tweede Kamer dat NS deze informatie moet leveren, maar het gebeurt nog steeds niet. In regionale concessies zie je wel dat dit soort gegevens als open data worden gedeeld zoals in de concessie van Groningen-Drenthe.

Concessie eisen

Datum
08.05.2019

Onderwerp
CONCEPT Verslag Themasesie locov
'Midterm Review HRN concessie'

Pagina
5 / 6

Goudappel
H&B
Coffeng

Consumentenorganisaties zien graag een analyse welke afspraken uit de concessie reeds zijn gerealiseerd en welke nog niet of hier vanuit lenW bijsturing op nodig is om afspraken alsnog te realiseren. Soms zijn afspraken inmiddels vervangen door andere afspraken. Indien dit laatste het geval is dient dit gemotiveerd te worden en zo nodig aangepast.

NS doet veel dingen die niet in de concessie geëist worden, bijvoorbeeld op het gebied van toegankelijkheid. De vraag is wat hier mee gaat gebeuren als lijnen decentraliseren of de NS in zwaar weer komt. Dan zou de kwaliteit achteruit gaan. Deze prestaties moeten daarom beter in beeld worden gebracht ook met het oog op volgende concessieperiodes.

De zaken die wel in de concessie staan moeten hier en daar volgens de consumentenorganisaties meer SMART worden gemaakt. De wens is wel om de concessie klein te houden en dus niet allemaal extra eisen op te nemen. 10 jaar blijft namelijk een lange periode om afspraken over te maken. De huidige beleidsprioriteitenbrief zou nog meer belang moeten krijgen om in te spelen om de actuele trend en extra eisen voor het aankomende jaar te stellen.

De concessie stelt wel specifieke eisen voor de ontwikkeling van het internationaal vervoersaanbod, maar niet voor het overige aanbod van Intercity's en Sprinters op het HRN. Dit roept de vraag op in hoeverre lenW stuurt op de ontwikkeling van het vervoersaanbod op de verschillende lijnen.

In de Midterm review is het volgens de consumentenorganisaties belangrijk om te kijken in hoeverre de afspraken over het internationale vervoersaanbod en de afspraken over de eerste en laatste treinen en het treinaanbod in het weekend nog up-to-date zijn en of deze niet aangepast moeten worden gezien de maatschappelijke ontwikkelingen (zie o.a. Locov advies over dienstregeling 2020). Dit is van belang omdat juist de concessie kan sturen op maatschappelijk gewenst aanbod wat NS op grond van bedrijfseconomische afwegingen niet automatisch zelf zal aanbieden.

KPI's

Er zijn minder KPI's in de concessie gewenst, aangezien de NS anders geneigd is om te veel op de KPI's te sturen en niet op wat de wens van de reiziger. Er zijn niet veel KPI's nodig om de relatie tussen de NS en lenW goed te laten functioneren. De overige indicatoren zouden meer intern bij de NS gebruikt moeten worden om prestaties te meten en te verantwoorden en extern in het gesprek met lenW en de consumentenorganisaties in het Locov.

Echter is er ook de wens om KPI's niet te veel te veranderen om de voortgang in prestaties te kunnen monitoren. KPI's zou je alleen moeten veranderen als hier een goede maatschappelijke reden voor is.

Als daar aanleiding voor is dan gaan de consumentenorganisaties graag het gesprek over de KPI's en overige indicatoren aan. Het moet niet zo zijn dat de Mid term review voor de consumentenorganisaties een black box is waarbij alleen nu input wordt geleverd en uiteindelijk voorstellen worden gedaan voor nieuwe of aangepaste KPI's.

De organisatiestructuur voor de ontwikkeling van KPI's deugt wel. Locov wordt hier tot nu toe voldoende in betrokken.

Blok 3: Relevante ontwikkelen in de tweede helft van de concessie.

Reizigersgroei

Datum
08.05.2019

Onderwerp
CONCEPT Verslag Themasessie locov
'Midterm Review HRN concessie'

Pagina
6 / 6

De reizigersgroei is enorm geweest. We zitten nu op steeds meer trajecten aan het maximale wat het systeem aan kan. Er moeten versneld grote investeringen gedaan worden in de infrastructuur om het systeem draaiende te houden. De KPI's zijn anders niet meer te halen. Het OV toekomstbeeld 2040 zou hiervoor al in 2030 gerealiseerd moeten zijn. Daarnaast zullen ook concessieafspraken in het licht van deze groei, de woningbouwopgave en de afspraken uit het concept klimaatakkoord moeten worden aangescherpt voor de periode 2020-2025. Consumentenorganisaties merken op dat het grootste deel van de woningbouw juist plaatsvindt in de periode 2020-2030 en dat het grootste deel van de nu al verwachte vervoergroei ook plaatsvindt voor 2030.

MaaS gaat ontwikkeld worden, hier kan je weinig aan doen anders dan van de NS eisen om hieraan mee te werken. Dit doen ze nu ook wel, maar nu staat wel het eigen bedrijfsbelang nog op 1. Consumentenorganisaties zijn daarom benieuwd of IenW overweegt hierover bepalingen toe te voegen aan de concessie voor de periode 2020-2025.

Nieuw materieel

De ICNG komt in 2021 op de HSL, maar de IC Brussel wordt mogelijk pas in 2027 vervangen (ook niet zeker). Tot het moment dat ICNG (of een andere nieuwe trein) ingezet gaat worden voor de IC Brussel blijft oud materieel deze verbinding verzorgen met 160 km/uur op de hogesnelheidslijn. Hier zou het ministerie op in moeten grijpen. Het is wenselijk dat het besluit tot aanschaf van nieuw materieel (bovenop de 2 huidige testtreinen) door NS nog dit jaar wordt genomen zodat rond 2022 de reiziger met 200 km/uur met de IC Brussel kan reizen. Dit vergroot ook de mogelijkheden voor de dienstregeling op de HSL Zuid omdat dan alle treinen op dit traject tenminste 200 km/uur rijden.

De NS heeft wel veel investeringen gedaan in nieuw materieel wat positief is (weinig/geen opstartproblemen), daarin heeft ze goede lessen meegenomen uit de HSA-problematiek.

Knelpunten

Er zou een soort knelpunten top 50 moeten komen, zoals de file top 50. Dit kan voor het spoor, maar ook voor bijvoorbeeld fiets parkeren. Hierin moeten alle knelpunten op capaciteit maar ook op kwaliteit komen te staan, zoals bijvoorbeeld Sprinter-inhalingen en/of het niet behalen van de maximum snelheid (uitbuigingen). Nu blijven dit soort zaken onderbelicht / onbekend. Een dergelijke knelpunten topt 50 moet verborgen files op het spoor zichtbaar maken en hier kan het ministerie dan op sturen. Dit zou input moeten leveren voor de beleidsprioriteitenbrief. Dit is overigens vooral een zaak voor ProRail, maar is ook relevant voor NS omdat minder knelpunten leidt tot meer vervoerscapaciteit en kortere reistijden en dit draagt bij aan de gewenste reizigersgroei.

Van: 10.2.e
Aan: 10.2.e ; 10.2.e - DP; 10.2.e ; 10.2.e @lsvb.nl; 10.2.e
 @uniekbo.nl; 10.2.e - DGMO; 10.2.e @iederin.nl; 10.2.e ; 10.2.e @etty.nl; 10.2.e @fietzersbond.nl
Onderwerp: RE: Themasessie evaluatie vervoerconcessie HRN 2015 - 2025 t.b.v. Midterm Review
Datum: donderdag 23 mei 2019 10:09:42
Bijlagen: [Verslag gesprek LOCOV 9 mei 2019 CONCEPT - opm Rover.docx](#)

Zelfde inhoud als 57

Van: 10.2.e
Verzonden: maandag 13 mei 2019 12:38
Aan: 10.2.e - DP; 10.2.e ; 10.2.e ; 10.2.e
 @lsvb.nl; 10.2.e @uniekbo.nl; 10.2.e - BSK ;
 10.2.e @iederin.nl; 10.2.e @etty.nl; 10.2.e
 @fietzersbond.nl)
Onderwerp: RE: Themasessie evaluatie vervoerconcessie HRN 2015 - 2025 t.b.v. Midterm Review

Zelfde inhoud als 57

Zelfde inhoud als 57

-----Original Appointment-----

From: 10.2.e - DP <10.2.e@minienw.nl>

Sent: Wednesday, April 17, 2019 4:51 PM

To: 10.2.e - DP; 10.2.e; 10.2.e; 10.2.e@lsvb.nl);
10.2.e@uniekbo.nl); 10.2.e - BSK; 10.2.e
@iederin.nl); 10.2.e; 10.2.e@etty.nl; 10.2.e; 10.2.e
@fietzersbond.nl)

Subject: Themasessie evaluatie vervoerconcessie HRN 2015 - 2025 t.b.v. Midterm Review

When: Wednesday, May 8, 2019 10:00 AM-12:00 PM (UTC+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern,
Rome, Stockholm, Vienna.

Where: Den Haag, Rijnstraat 8 (ministerie IenW), zaal Z.413

Zelfde inhoud als 57

Datum
09.05.2019

Onderwerp
Verslag Gespreksessie DO's

Pagina
1 / 7

Goudappel AEBEL
Coffeng

Aanwezigen:

10.2.e (Rebel)
10.2.e (Rebel)
10.2.e (Rebel)
10.2.e (Goudappel)
10.2.e (Provincie Gelderland)
10.2.e (Provincie Fryslân, namens Noord Nederland)
10.2.e (Provincie Limburg)
10.2.e (Provincie Noord-Brabant)
10.2.e (DOVA)
10.2.e (Vervoerregio Amsterdam, namens de Metropoolregio Amsterdam)
10.2.e (Provincie Utrecht)

Context

In 2008/10 waren er problemen op het spoor en leidde een parlementair onderzoek tot het ontwikkelen van een visie op de langetermijn, de LTSA. De concessie is de operationalisering van de LTSA.

De Midterm Review (MTR), die Rebel en Goudappel Coffeng uitvoeren, is bedoeld om te onderzoeken of de uitvoering van de concessie bijdraagt aan het bereiken van de doelen in de LTSA, of de concessie werkt zoals beoogd en of er externe ontwikkelingen zijn die invloed hebben op de tweede periode van de concessie. Op basis hiervan kan de concessie worden geactualiseerd. Maar het is geen nieuwe concessie, dus deze review is geen open uitnodiging om wensen te benoemen.

De MTR bestaat uit meerdere onderdelen, waaronder de evaluatie van prestaties en sturing waar deze sessie over gaat. De mogelijke decentralisatie van lijnen valt niet in de scope van deze analyse.

Proces

Het evaluatieverslag moet 1 juni klaar zijn. Voor die tijd graag input leveren, op welke manier dan ook. Het rapport gaat pas in 2020 naar de kamer, omdat de cijfers over 2019 meegenomen moeten worden. De vraag of het concept integraal gereviewd kan worden door de aanwezigen wordt gesteld. Als niet het gehele rapport gedeeld kan worden, dan wil men in ieder geval het deel waar de decentrale overheden bij betrokken zijn zien. *Rebel geeft de wens van DO's door aan IenW.*

De presentatie van de sessie wordt tevens doorgestuurd naar de DO's.

Vaststellen agenda

Agendavoorstel vandaag: 3 blokken

Blok 1: de inhoudelijke prestaties in relatie tot de Lange Termijn Spoor Agenda

Blok 2: de sturing, waaronder samenwerking en transparantie

Blok 3: relevante ontwikkelingen in de tweede helft van de concessie

Blok 1: Inhoudelijke prestatie in relatie tot de LTSA

Deur-tot-deurreis

10.2.e – er zijn resultaten geboekt, maar het kan ook nog beter. Er worden dingen bedacht en uitgerold en daar moet je het mee doen. Er is te weinig interactie in het voortraject. Aspecten die nog

beter kunnen zijn: Overstappen op ander Ov en het voor- en natransport (fiets parkeren), hier is altijd te weinig capaciteit en dit moet nog steeds serieus genomen worden.

10.2.e - De LTSA is breder dan alleen het HRN, het gaat ook om decentrale concessies en het goederenvervoer. Iemand moet ook de verantwoordelijkheid pakken over deze invalshoeken heen.

10.2.e – Dit is deels in de concessie opgenomen met bijvoorbeeld verplichtingen NS i.r.t. de deur-tot-deurreis. **10.2.e** – Huidige concessie is een treinconcessie en geen mobiliteitsconcessie. **10.2.e** – het

dashboard deur-tot-deurreis geeft geen integraal beeld van de gehele ketenreis, maar zoomt in op en aantal aspecten.

10.2.e – Bij de deur-tot-deurreis is het lastig om alleen de NS te beoordelen. Wat is de verantwoordelijkheid van NS in het hele plaatje? Bijvoorbeeld bij het station in Maastricht wordt de fietsenstalling aangelegd door ProRail, maar deze wordt beheerd door de NS.

10.2.e – NS laat een positief beeld zien in de samenwerking met Arriva. Er is gedoe met bijvoorbeeld de poortjes, maar NS denkt hierin positief mee in tegenstelling tot ProRail. **10.2.e** – Herkenbaar vanuit Limburg. Maar dit meedenken doet de NS wel reactief en niet proactief. **10.2.e** – In de Metropoolregio Amsterdam (MRA) opereren ze anders, ze zijn heel belangrijk en dominant in het spoorvervoer in tegenstelling tot in het Noorden en in Limburg.

10.2.e – Er zijn ook mindere ervaringen met de NS. Bijvoorbeeld met het inkopen van een nieuwe stoptrein. Hier was het lastig om NS aan de afspraak te houden. **10.2.e** – Je ziet er verschil tussen het contractvervoer en de uitbreiding van de concessie tegen een extra vergoeding. **10.2.e** – Het gevoel heerst dat suggesties op dienstregeling niet echt worden meegenomen door de NS.

10.2.e – NS is een bureaucratische organisatie. **10.2.e** – NS is wel meer gaan communiceren en luisteren. Het is nog wel een ivoren toren, maar iets transparanter.

10.2.e – de ontwikkelfunctie pakt NS goed op. Wel ligt de focus te veel op de drukke onderdelen van het netwerk. **10.2.e** – NS heeft inderdaad de focus op drukke trajecten. Bijvoorbeeld bij het hoogfrequent spoor, was het traject Amsterdam – Eindhoven belangrijk en waren uitlopers naar Noord-Holland ondergeschikt. **10.2.e** – Dit ervaren wij nu ook in het Oosten.

10.2.e – Aansluitingen zijn slechter geworden door de 10-minuten dienstregeling. **10.2.e** – Dit is ook effect van het sturingsmechanisme, waar gestuurd wordt op reizigerspunctualiteit. **10.2.e** – dat geldt ook voor investeringen, die gaan ook vaak naar drukke trajecten.

10.2.e – Ik heb het wel idee dat de DO's serieus genomen worden, dit beeld wordt gedeeld bij de andere DO's

10.2.e – Vanuit het ministerie zou je meer moeten sturen op de relatie tussen aanbieden van deelfietsen en de positie van stallingen bij NS. . Zo kunnen andere deelfietsaanbieders niet van dezelfde stallingen gebruik maken en andersom staan OV-Fietsen nauwelijks op niet NS-knooppunten. .

10.2.e – De aandacht voor stations waar NS zelf niet rijdt, maar wel beheren ebt weg.

10.2.e – Door het grote belang van de fiets in de keten, staat het belang van BTM minder op het netvlies bij de NS. Hier zou meer aandacht aan besteed moeten worden, omdat BTM een belangrijke ader voor voor- en natransport is. (in Amsterdam betreft dit 40% van de treinreizigers)

10.2.e – Ik zie dit wel als begin, uiteindelijk zou ik meer naar een mobiliteitsconcessie willen i.p.v. een modaliteitssysteem. De concessie moet meer gericht worden op reistijd. **10.2.e**: Idealiter de reistijd van deur-tot-deur.

Key take-away Rebel (concept, ten behoeve van focus reactie DOVA):

- er is vooruitgang zichtbaar op het verbeterdoel deur-tot-deurreis uit de LTSA, maar er ligt nog veel potentie voor verbetering. Aandachtspunt is onder meer de capaciteit fietsparkeren, maar ook de aandacht voor koppeling naar modaliteiten die niet door NS beheerd worden.
- Aandachtspunt is het delen van (reis)informatie die nodig is bij deur-tot-deurreis. Bijvoorbeeld over aansluitingen.
- NS pakt haar rol in de samenwerking goed op. DO's constateren een verschil met hoe het eerst ging en een verschil met hoe ProRail zich opstelt. NS werkt tevens goed samen met regionale vervoerders. De focus ligt daar waar het (reizigers-)belang het grootst is. Dat betekent ook dat de uitlopers van het net er soms minder goed vanaf komen in de aandacht die er is.

Betrouwbaarheid/Punctualiteit

10.2.e - Er valt nog veel te verbeteren in snelheid, er is veel speling in de dienstregeling. Gericht op halen van de punctualiteitsdoelstellingen. NS zou best een andere dienstregeling kunnen ontwikkelen die sneller is, maar daarvoor heb je infrastructurele aanpassingen nodig. NS zet haar planners liever in om een dienstregeling te maken die wel haalbaar is. **10.2.e**: het is vaak ProRail die op de rem staat. **10.2.e**: "kan niet" van ProRail is vaak eigenlijk "wil niet", omdat het botst met eigen uitgangspunten van ProRail. ProRail werkt vaak (zeker vaker dan NS) met maatschappelijke / politieke argumenten. Nuttiger zou zijn om neutraal te inventariseren wat iets zou kosten – dan is het vervolgens een bestuurlijke keuze of men geld hiervoor wil regelen. Hierin zou lenW ook een andere rol moeten pakken.

10.2.e – NS heeft een plan horizon 2025 en dit beperkt de plannen. Dit maakt het lastig om te zien naar wie we moeten gaan, vooral in aspecten die over langetermijn gaan zoals grensoverschrijdend vervoer. Hier zou de opdrachtgever van NS een actievere rol moeten nemen. In dit voorbeeld hebben we er aangetrokken en gaat de NS uiteindelijk mee doen, maar dit kan dan het pas vanaf 2025. Ze hebben momenteel de infra en materieel niet en gaat het dus om langetermijn investeringen en zou dus lenW actiever mee moeten spelen. **10.2.e** – lenW zegt vaak dat er geen geld is en het niet kan. lenW zou meer naast de DO's moeten staan, niet ertegenover.

10.2.e - NS wordt meer gevraagd te volgen. En doet de NS meer wat capaciteit vraagt en kijkt de NS minder naar wat het wil faciliteren. Effecten uitgekilde dienstregeling krijg je niet te zien. **10.2.e** – De afweging van NS tussen lange treinen in een halfuur-dienst en korte trein met kwartier-dienst, komt onderaan de streep hetzelfde uit. Maar hier zijn geen transparante discussies over.

Key take-away Rebel (concept, ten behoeve van focus reactie DOVA):

- er zou ruimte moeten zijn voor snelheidsverbetering, focus ligt op punctualiteit
- "lenW zou een stevigere rol moeten spelen op strategische onderwerpen die over de concessie-looptijd heen spelen en dit niet tussen NS en de DO's moeten laten liggen". Het sturingsmodel waar partijen worden gepositioneerd t.o.v. NS werkt wel, maar wellicht niet op deze langere termijnen.
- Niet voor NS, maar wel voor lenW: er ligt een grote infrastructurele opgave om rijtijdversnelling op gang te kunnen brengen (Flevolijn; Limburg). Zonder die investeringen kan NS in sommige gevallen ook niet versnellen.

Regie over eigen reis

10.2.e – De NS houdt heel erg de data bij zich en laat deze niet graag zien.

10.2.e – lenW laat het afweten in het verkrijgen van de HB matrix. Het staat lenW vrij om de HB matrix op te vragen bij de NS, maar de vraag is of ze dat doen? 10.2.e – Wij als DO hebben meer belang bij de HB matrix dan lenW, daarom zitten ze er niet streng op.

10.2.e – Alle vervoerders houden de 'data kaarten' tegen de borst. Dit wordt mede ingegeven door de onderlinge concurrentie vanwege aanbestedingen. . Het is gek dat lenW niet stevig stuurt op het verkrijgen van cijfers over het Ov-systeem als geheel.

Beeld is dat informatieverstrekking (zoals bedoeld in Art. 18) niet werkt.

10.2.e – Bij Ov-Tafels zitten veel partijen en ProRail voert boventoon dat het niet kan en het ministerie is daarom terughoudend. 10.2.e – De agenda stuurt hier ook niet op. 10.2.e – niet alle data discussies kunnen hier opgelost worden omdat de scope anders.

Key take-away Rebel (concept, ten behoeve van focus reactie DOVA):

- het delen van data en transparantie over wat er op vervoerskundig gebied wordt door NS hoogstens naar de letter van de concessie nageleefd. Hierbij ligt een taak voor lenW als concessiebeheerder om te sturen op gegevens van haar concessiehouder én als systeemverantwoordelijke om te sturen op de datagegevens over de verschillende concessies heen.

Reisgemak

10.2.e – NS heeft geen verplichting om altijd een zitplaats aan te bieden. Die eis is er voor Arriva in het Noorden wel. 10.2.e – komt o.a. door aansluiting van treinen met verschillende dienstregelingen (15-minuten vs. 30-minuten). Daardoor heb je treinen met piekbezetting.

Key take-away Rebel (concept, ten behoeve van focus reactie DOVA):

- geen

Veiligheid

10.2.e – Bij havenspoorlijnen met ERTMS nemen STS passages juist toe. De vraag is of ERTMS wel veiliger is.

10.2.e – In het verleden wilde de NS niet meedoen met het convenant sociale veiligheid OV in het Oosten. Dat is veranderd, nu voelen ze zich wel verantwoordelijk. 10.2.e – Belangrijk is niet alleen klanttevredenheid, maar ook de rol van de conducteur. De dubbele bezetting is er in de avonduren gekomen, maar wat is het effect hiervan op de sociale veiligheid? Hoe ontwikkelt de trefkans van de conducteur?

10.2.e – Over het data deel van sociale veiligheid doet NS niet aan mee aan de gezamenlijke incidentregistratie. Zodoende komen de gegevens van regionaal spoor, HRN en politie niet op één

plek samen. Als hier wel op wordt gestuurd, kan er een proactieve inzet van medewerkers plaatsvinden.

Key take-away Rebel (concept, ten behoeve van focus reactie DOVA):
- geen

Betrouwbaarheid/Verstoringen

10.2.e - Bij verstoringen is de NS een intercity bedrijf, om de punctualiteit omhoog te houden. Regionale reizigers. **10.2.e** – is het wel terecht dat je de korte reiziger er als eerst eruit haalt, aangezien deze in verhouding meer betalen.

10.2.e – Belangrijk aspect voor Noordelijke provincies is de snelheid op de Hanzelijn. Deze is nu 140 km/h maar moet omhoog naar 200 km/h met de ICNG. Hoe gaan de gesprekken? De regio heeft de ambitie om de verbinding met de Randstad te versnellen. NS staat hier positief in, maar neemt niet het voortouw. De regio moet het initiatief nemen en alsnog langs verschillende tafels omdat er veel partijen actief zijn.

10.2.e – Veel speling in de dienstregeling, op knopen en op de baanvakken. **10.2.e** – Voor de HSL gingen er veel meer treinen over de moerdijkbrug dan er nu overheen kunnen. Daarnaast is er door de HSL een ratjetoe ontstaan, waar intercity's functioneren als stoptreinen. De regio is toe aan een herschikking.

10.2.e – Als je naar rijsnelheid wil kijken, moet je niet naar het effect in Utrecht in de afgelopen paar jaar kijken. De rijtijden zijn daar juist eerst opgerekt voor de verbouwing en daarna weer verbeterd na de verbouwing van het station.

Key take-away Rebel (concept, ten behoeve van focus reactie DOVA):
- sturing lijkt aandacht teveel te richten op IC's (t.o.v. sprinters), HSL (t.o.v. overige diensten) en punctualiteit (t.o.v. snelheid).

Duurzaamheid

10.2.e – Op het gebied van duurzaamheid scoort NS heel positief.

Key take-away Rebel (concept, ten behoeve van focus reactie DOVA):
- positieve ontwikkeling duurzaamheid

Blok z: de sturing, waaronder samenwerking en transparantie

10.2.e – de rol van het ministerie in het concessie beheer is onduidelijk. De NS wordt best wel los gelaten. IenW moet aan tafel zitten, om ook dingen tussen NS en ProRail voor elkaar te krijgen, en om een rol te hebben in de relatie tussen de NS en klant. In Gelderland is er ook een concessie waar actief gewerkt wordt in de driehoek, klant – vervoerder – concessie verlener. Het ministerie moet proactief er sturen op de concessie. Het rijk moet een andere rol nemen.

10.2.e – Nu outputsturing. **10.2.e** – Meer input sturing vanuit IenW is gewenst en daarom is een betere langetermijn visie nodig. **10.2.e** – IenW heeft twee rollen; die van systeemverantwoordelijke en van concessiebeheerder. De laatste rol zien we nauwelijks en de eerste vooral in reactief op kamer vragen. Dus is de sturing van IenW voor verbetering vatbaar.

10.2.e – Beleid mag pas worden opgeschreven als er financiering is. Dit is een probleem. **10.2.e** – Hoofddoel LTSA kan niet behaald worden, omdat de middelen er niet zijn.

10.2.e – samenwerking en afstemming (conform Art. 7, maar ook aanleg nieuwe station) gaat niet altijd even goed. Komt niet door gebrek aan welwillendheid, wel door bedrijfsbelang en door perspectief tot 2025.

10.2.e – lenW moet het in de discussie over middelen ook opnemen met Financiën. MinFin wil een rendement ter dekking van de rijksbegroting, lenW zou daar het maatschappelijke belang tegenover moeten stellen.

10.2.e – veronderstelling lenW lijkt te zijn dat men niet hoeft te sturen, als er groeiende vraag is naar vervoer. Dan gaat het blijkbaar goed, en dan heeft NS een intrinsieke (financiële) prikkel om dingen goed te doen.

10.2.e – gedifferentieerde tarieven ter bekostiging van infrastructurele investeringen zouden handig zijn.

10.2.e – NS heeft veel vrijheid op gebied van tarieven gekregen. Daar kan / wil lenW niet op sturen. Hierdoor zijn bij decentrale overheden en vervoerders de handen gebonden waar het gaat om bijv. gezamenlijke reisproducten. Dat ontstaat regionaal incidenteel wel, maar altijd bij de gratie van de NS.

10.2.e – Rol ministerie moet steviger worden de komende tijd; lenW moet de concessie beheren en een nieuwe concessie ontwikkelen. Het is de vraag of het team concessiebeheer wel goed gepositioneerd is binnen de ministerie? Welke ruimte krijgen ze met middelen om deze concessie bij te stellen?

Key take-away Rebel (concept, ten behoeve van focus reactie DOVA):

- rol die voor DO's is gecreëerd binnen het sturingsmodel leidt niet per se tot de voor DO's wenselijke resultaten. Een stevigere rol als concessieverlener en stevigere regie-rol van lenW kan behulpzaam zijn om in ieder geval de discussie op de juiste dingen te kunnen richten (beschikbaarheid middelen, lange termijn, etc.).

Blok 3: Relevante ontwikkelen in de tweede helft van de concessie.

10.2.e – zijn de aspecten die veranderen zoals MaaS wel goed meegenomen in de concessie?

Aspecten die meegenomen moeten worden zijn:

- Data sharing – om modaliteiten te connecten.
- Internationaal vervoer – in relatie met vliegen
- Toekomst beeld OV – impact bekijken op de komende 5 jaar en dat inpassen in de concessie
- Andere verbanden waarin NS bijdraagt: zoals coöperatie OV Bedrijven (Translink en toekomst OV Betalen) – verandering positie NS hierin, hierin nadenken vanuit systeemverantwoordelijkheid; NOVB.

Verslag snel en punten die we hieruit meegaan nemen.

Algemene punten:

- Vroegtijdig afstemmen van dienstregelingen met tenminste andere (trein)vervoerders.

- Mogelijkheden bieden voor integratie van BTM en trein qua tariefstelsel, waarbij de gesprekspartners gelijkwaardig zijn.
- Afspraken maken over grensoverschrijdend OV

Sturing

- lenW kan meer als concessieverlener optreden. DO's zien lenW nauwelijks in die rol acteren; ook niet als er (financiële) punten in de regio spelen;
- Aandacht voor de marktconformiteit c.q. algemene prijs-kwaliteitverhouding die wordt afgesproken. Deze is sterk van invloed is op de business cases die NS opstelt en daarmee bepalend voor de kansrijkheid van door ons gewenste frequentieverhogingen
- In- en overstapinformatie trein
- Vanuit haar positie kan NS veel 'neven' diensten aanbieden, zoals OVFiets. De vraag is of die positie op deze wijze de wenselijke uitkomsten heeft binnen het deur-tot-deurbeleid.
- In relatie tot punt "verbeteren deur-tot-deur-reis" en verstrekking informatie, zoals gemeld op sheet 6, is een aantal KPI's zoals genoemd op sheet 7 te generiek van aard. Algemene gemiddeldes over geheel NL zeggen te weinig over de situatie in specifieke regio's. Bovendien zijn de definities van bepaalde KPI's niet helder, en staan ze ook niet (voldoende) gespecificeerd in de concessie.

Punten rondom data (behandeld, maar niet zo specifiek benoemd):

- (Openbaar) Beschikbaar stellen van alle data die nodig zijn voor het goed functioneren van het ov in Nederland. Dit zijn onder meer MIPOV data, data voor MaaS dienstverleners enzovoort, maar ook data of opbrengstinformatie voor overheden over tariefproducten van NS (inclusief de oude 'papieren en CT kaarten')
- HB-matrix beschikbaar maken;
- Het standaard hanteren van gemeenschappelijke definities, rekenregels en uitgangspunten bij het beschikbaar stellen van data. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor gemeenschappelijk informatie-afspraken met betrekking tot toegankelijkheid.
- NS brondata wordt volgens de in Bison vastgelegde profielen van NeTEx, SIRI, etc. aangeleverd. Dus ook de realtime positie van treinen.
- Aansluitgegevens op stations, in de dienstregeling en in de realiteit.
- Stations topologie volgens NeTEx (in samenhang met ProRail)
- Gegevens / data sociale veiligheid volgens het vastgesteld MIPOV koppelvlak
- Bezettingcijfers treinen realtime
- In- en overstapinformatie trein

Suggestie van 10.2.e :

- Aan de hand van de concessie punt voor punt lenW als concessieverlener laten aangeven hoe ze prestatie NS beoordeelt en die beoordeling toetsen bij de DO's

Van: 10.2.e
Aan: 10.2.e
Cc: 10.2.e ; 10.2.e ; 10.2.e
Onderwerp: RE: Verslag gesprek DOVA i.k.v. evaluatie concessie periode 2015-2019 MTR
Datum: donderdag 23 mei 2019 16:04:53
Bijlagen: [image002.png](#)
[image003.jpg](#)
[Verslag gesprek DO"s-DOVA 12 mei 2019 CONCEPT NB-DOVA aan 10.2.docx](#)

Beste 10.2.e,

Bijgaand ontvang je mijn opmerkingen op het verslag, die ik heb toegevoegd aan de reeds door 5.1.2.e van commentaar voorziene versie. Het vormt daar dus een aanvulling op. Mocht je vragen hebben of behoefte aan nadere toelichting, dan hoor ik dat graag van je.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

10.2.e

T 020 527 37 61 | M 06 10.2.e]

E 10.2.e@vervoerregio.nl]

Van: 10.2.e

Verzonden: zondag 12 mei 2019 22:04

Aan: 10.2.e

CC: 10.2.e ; 10.2.e

Onderwerp: Verslag gesprek DOVA i.k.v. evaluatie concessie periode 2015-2019 MTR

Beste 10.2.e,

Bijgevoegd tref je een verslag van ons gesprek + gebruikte slides. Het ging soms van de hak op de tak, dat zie je terug aan de mix aan onderwerpen in het verslag. Die punten die ik hieruit oppik zijn weergegeven. Ik merk daarbij op dat bevindingen door ons niet alleen op dit gesprek worden gebaseerd, maar uiteindelijk in een bredere context worden geplaatst en gezien.

Ik ontvang graag jullie reactie c.q. aanvullende input. Deadline is 28 mei (i.v.m. Hemelvaart), maar liefst eerder. Zoals besproken werkt het voor mij het best om aanvullingen integraal en zo snel mogelijk door te sturen.

Jullie wens aangaande review is aan het ministerie doorgegeven.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Wijnhaven 23
3011 WH Rotterdam
The Netherlands

T +31 10 10.2.e Wob

M +31 10.2.e

10.2.e@Rebelgroup.com

www.rebelgroup.com



Disclaimer:

De informatie verzonden met dit e-mailbericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde.

Gebruik (openbaarmaking, vermenigvuldiging, verspreiding of verstrekking) van deze informatie door derden en zij die niet gerechtigd zijn daarvan kennis te nemen, is verboden.

Indien u niet de geadresseerde bent, wordt u verzocht de afzender hiervan op de hoogte te brengen en het bericht te vernietigen.

Vervoerregio Amsterdam is niet aansprakelijk voor de juistheid en volledigheid van de inhoud van dit e-mailbericht, noch voor de tijdige ontvangst daarvan.

Aan de inhoud van e-mailberichten kunnen geen rechten worden ontleend.

Van: 10.2.e
Aan: 10.2.e ; 10.2.e
Cc: 10.2.e
Onderwerp: evaluatie concessie HRN onder DO's | bijdrage Gelderland
Datum: dinsdag 28 mei 2019 17:51:40
Bijlagen: [image006.png](#)
[image007.png](#)
[image008.png](#)
[image009.png](#)

Beste 10.2.e en 10.2.e,

In aanvulling op al gemaakte opmerkingen en via anderen al ontvangen aanvullingen hieronder nog opgehaalde feedback bij collega's in Gelderland.

10.2.e heeft namens Overijssel al gereageerd richting 10.2.e.

Mijn algemene conclusie is dat het nu best goed gaat maar dat er voor alle betrokkenen nog voldoende uitdagingen zijn voor nog betere prestaties.

Daarbij zou het wenselijk zijn bij de herijking van de HRN-concessie de nieuwe inzichten vanuit de Contourennota Toekomst Beeld OV 2040 mee te nemen mede gezien dat ministerie, NS en ProRail de uitgangspunten onderschrijven. Het OV zien als maatschappelijke dienstverlening vanuit een gezamenlijke opgave door samenwerking en minder vanuit een ordening en afgebakende systeemwereld. Eerder heb ik al doorgegeven dat de positionering en kwaliteitsimpuls van concessie management bij ministerie lenW aandacht mag krijgen aangezien het OV primair vanuit de concessie wordt gerealiseerd.

Succes met verwerken van alle reacties.

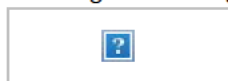
Vriendelijke groet, 10.2.e

Mobiel 026 10.2.e | sms 06 10.2.e | 10.2.e @ gelderland.nl

Linkedin [Mijn profiel](#) | bezoekadres Markt 11 | postcode 6811 CG Arnhem

Postadres Postbus 9090 | 6800 GX Arnhem | www.gelderland.nl

Werkdagen: maandag | dinsdag | woensdag | donderdag | vrijdag



Aanvullende opmerkingen

Ministerie lenW staat vanuit de waarneming en handelen op (te) grote afstand en het voorstel is dat lenW als concessieverlener beste meer regie kan nemen. Bijvoorbeeld de besluitvorming over wat wel/niet gewenst is met betrekking tot stations, frequentie van stops, wel of niet IC, etc) als de NS er met de regio's niet helemaal uitkomt. Het is nu NS die als uitvoerder dat feitelijk besluit. Meer transparantie vanuit lenW waar het gaat om handhaving van de concessie HRN helpt ook (wel veel aandacht voor performance HS-Zuid, maar dat mag ook wel voor andere delen van het netwerk gelden).

De in de HRN-concessie opgenomen bepalingen vragen om meer transparantie en beschikbaarstelling van cijfers. Het is lastig om van NS cijfers te krijgen waar het gaat om in/uitstappers per station en bezetting per deeltraject. Dat komt bijvoorbeeld weer aan de orde bij het onderzoek over decentralisatie van (regionaal) spoor. Het ministerie kan daar vast bij helpen.

Sinds enige tijd is waar te nemen dat NS de informatievoorziening over nieuwe ontwikkelingen actiever en dus beter communiceert, zoals bijvoorbeeld wijzigingen in dienstregeling en inzet met betrekking tot Berlijntrein en ICE. Dat NS het initiatief neemt door uit zichzelf sessies te organiseren voor de hele regio wordt zeer gewaardeerd.

Inhoudelijk kan NS nog wel verbeteren door de belangen van anderen nog betere te betrekken bij plannen. Bijvoorbeeld de gevolgen van veranderingen voor aansluitingen regionale treinen en bussen bij de invoering van PHS op de A2 corridor en gevolgen voor regio Rivierenland (overstap van 23 minuten).

Ervaringen met ProRail zijn wisselend en er is ruimte tot pro-actievere en snellere werkwijze, betere terugkoppeling over voortgang, verduidelijking status van projecten is en de waarneming van een steeds verder stijgende kostprijs van projecten.

De indruk wordt gewekt dat rondom NS-stations de indruk ontstaat dat de stations langs regionaal spoor minder aandacht dan nodig krijgt. Hier geldt ook op basis van ervaringen de wens te komen tot een pro-actievere inzet (achterstallig onderhoud) en een adequatere terugkoppeling over status en voortgang.

Van: 10.2.e

Verzonden: dinsdag 21 mei 2019 15:12

Aan: 10.2.e

Onderwerp: Fwd: Verzoek verspreiding uitnodiging overleg evaluatie concessie HRN onder DO's

Hoi 10.2.e,

Ik zag dat ik onderstaande mail niet aan jou had gestuurd, mijn excuses daarvoor. Bij deze alsnog.

Groeten, 10.2.e

Verzonden vanaf mijn Samsung Galaxy-smartphone.

----- Oorspronkelijk bericht -----

Van: 10.2.e <[redacted]@dova.nu>

Datum: 13-05-19 16:06 (GMT+01:00)

Aan: 10.2.e <[redacted]@APPM.nl>, "10.2.e" <[redacted]@provinciegroningen.nl>, 10.2.e <[redacted]@ gelderland.nl>, "10.2.e" <[redacted]@prvlimburg.nl>, "10.2.e" <[redacted]@overijssel.nl>, 10.2.e <[redacted]@vervoerregio.nl>, "10.2.e" <[redacted]@fryslan.frl>, 10.2.e <[redacted]@appm.nl>, 10.2.e <[redacted]@brabant.nl>, "10.2.e" <[redacted]@mrdh.nl>"" <10.2.e@mrdh.nl>, 10.2.e <[redacted]@mrdh.nl>, "10.2.e" <[redacted]@provincie-utrecht.nl>"" <10.2.e@provincie-utrecht.nl>, 10.2.e <[redacted]@provincie-utrecht.nl>

Onderwerp: RE: Verzoek verspreiding uitnodiging overleg evaluatie concessie HRN onder DO's

Beste mensen,

Hierbij het verslag van de sessie over de midterm review NS en de bijgevoegde sheets. Ik stuur jullie de mail van Rebel zelf mee (met eerste versie verslag en bijbehorende 'key take away-punten'; en de sheets), en degene waar ik al wijzigingen in heb aangebracht. Verzoek is om de wijzigingen/ punten die jullie doorgeven zowel naar mij als rechtstreeks naar Rebel te sturen. Zowel vanwege de tijdsdruk van Rebel als het feit dat ik deze week niet meer op kantoor ben. Uiterste aanleverdatum bij Rebel is 28 mei.

Bij het OV managersoverleg van aanstaande woensdag staat het punt bij de mededelingen. Aan 10.2.e of 10.2.e de vraag om een korte terugkoppeling te geven.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

06-10.2.e
10.2.e <[redacted]@dova.nu>



**Samenwerkingsverband
DOVA U.A.**

Jaarbeursplein 22
3521 AP Utrecht

085-10.2.e. Wob

www.dova.nu
10.2.e.W <[redacted]@dova.nu>



The content of this email is confidential and intended for the recipient specified in message only. It is strictly forbidden to share any part of this message with any third party,

without a written consent of the sender. If you received this message by mistake, please reply to this message and follow with its deletion, so that we can ensure such a mistake does not occur in the future.

**** Disclaimer ****

Van: 10.2.e
Aan: 10.2.e - DGM; 10.2.e
Cc: 10.2.e - DGM; 10.2.e
Onderwerp: Input CO's / DO's en contactgegevens
Datum: maandag 24 juni 2019 10:52:41
Bijlagen: [RE Themasessie evaluatie vervoerconcessie HRN 2015 - 2025 t.b.v. Midterm Review .msg](#)
[Fwd Sessie DO's .msg](#)
[RE Verslag gesprek DOVA i.k.v. evaluatie concessie periode 2015-2019 MTR .msg](#)
[evaluatie concessie HRN onder DO's bijdrage Gelderland .msg](#)

Hoi 10.2.e,

Zoals beloofd de verslagen en deelnemers van de bijeenkomst met de CO's (LOCOV) en DO's (via het DOVA).

Verslagen zijn met de opmerkingen van de partijen in tracked changes toegevoegd. Iedereen die daar behoefte aan had heeft op die wijze gereageerd of zijn/haar reactie afgestemd met respectievelijk Rover of secretaris DOVA.

Voor de CO's zou ik alle consumentenorganisaties in het LOCOV aanschrijven – ook de niet aanwezige personen hadden input afgestemd met bijv. Rover. Voor de DO's alleen de aanwezigen + DOVA. Overzicht daarvan zit in een mail van Pepijn die hierbij zit ("Fwd: Sessie DO's").

Hier kan je mee uit de voeten volgens mij.

10.2.e

10.2.e

Wijnhaven 23
 3011 WH Rotterdam
 The Netherlands

T+31 10 10.2.e Wob

M+31 6 10.2.e

10.2.e @Rebelgroup.com
www.rebelgroup.com

Van: 10.2.e
Aan: 10.2.e ; 10.2.e ; 10.2.e – DGM
Onderwerp: FW: Versie Evaluatie concessie in Word
Datum: vrijdag 5 juli 2019 13:49:26
Bijlagen: [190705 Evaluatie van de concessie.docx](#)

Ter informatie – op verzoek van NS hebben we hun een beschermde versie in Word (password protected) aangeleverd. Ze kunnen hier alleen comments in aanbrengen.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

[M+316](#) 10.2.e
10.2.e @Rebelgroup.com

From: 10.2.e
Sent: Friday, July 5, 2019 1:45 PM
To: 10.2.e
Subject: Versie Evaluatie concessie in Word

Dag 10.2.e ,

Zie bijgaande een versie van de concessie in Word met beperkte rechten. Comments invoegen kan wel.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Van: 10.2.e
Aan: 10.2.e
Cc: 10.2.e - DGMo; 10.2.e ; 10.2.e
Onderwerp: RE: conceptrapportage evaluatie van de concessie 2015-2019
Datum: donderdag 18 juli 2019 14:08:05
Bijlagen: [image002.png](#)

Beste 10.2.e,

Dank voor het toesturen van het concept rapport. Wij hebben het inmiddels gelezen en afgestemd met de mensen die bij ons intern betrokken zijn. Op basis van de opmerkingen die we hebben ontvangen, voegen 10.2.e en ik dit samen in een document zodat jullie een overzichtelijk geheel hebben. Ik verwacht dat we dat volgende week gereed hebben. Het lijkt ons goed om vervolgens een afspraak in te plannen zodat we mondeling met jullie de opmerkingen kunnen bespreken. Dan is er ruimte om e.e.a. toe te lichten en wellicht voor jullie om al een reactie te geven. Is het akkoord als ik volgende week, samen met het toesturen van onze input, een voorstel voor een datum doe?

Met vriendelijke groet,

10.2.e

10.2.e

06 10.2.e



NS | Stakeholder- en Concessiemanagement
 Laan van Puntenburg 100
 Postbus 2025, 3500 HA Utrecht
[Internet](#) [Twitter](#) [Facebook](#) [LinkedIn](#) [YouTube](#)

Van: 10.2.e @Rebelgroup.com]

Verzonden: woensdag 3 juli 2019 18:19

Aan: 10.2.e

CC: 10.2.e - DGB ; 10.2.e

Onderwerp: conceptrapportage evaluatie van de concessie 2015-2019

Beste 10.2.e,

Graag deel ik met jullie de concept-rapportage t.a.v. de evaluatie van de concessie over de periode 2015-2019 ter uitvoering van een inhoudelijke check. Je treft her en der nog PM's aan, in de meeste gevallen omdat er informatie nodig is over de prestaties in 2019 om het rapport af te ronden, soms omdat we zelf nog wat aanvullend onderzoek moeten doen (bijv. naar motie Amhaouch). Hoewel dat laatste mogelijk ook leidt tot wijzigingen die niet als PM zijn aangegeven heb ik er alle vertrouwen in deze versie een goed beeld geeft van het eindproduct.

We zijn al een keer door de structuur heen gelopen samen, maar mocht je nog vragen hebben, bel me dan vooral.

Ik kijk uit naar jullie reactie. Het is het handigst dat in comments te doen of in een afzonderlijk document.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

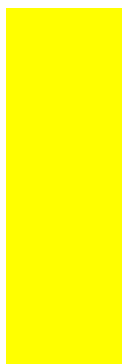
Wijnhaven 23
 3011 WH Rotterdam
 The Netherlands

T +31 10 10.2.e Wob

M +31 10.2.e

10.2.e @Rebelgroup.com

www.rebelgroup.com



Deze e-mail, inclusief eventuele bijlagen, is uitsluitend bestemd voor (gebruik door) de geadresseerde. De e-mail kan persoonlijke of vertrouwelijke informatie bevatten. Openbaarmaking, vermenigvuldiging, verspreiding en/of verstrekking van (de inhoud van) deze e-mail (en eventuele bijlagen) aan derden is uitdrukkelijk niet toegestaan. Indien u niet de bedoelde geadresseerde bent, wordt u vriendelijk verzocht degene die de e-mail verzond hiervan direct op de hoogte te brengen en de e-mail (en eventuele bijlagen) te vernietigen.

[Informatie vennootschap](#)

Gespreksverslag FMN, 10 juli 2019, kantoor Goudappel Coffeng (Den Haag)**Aanwezigen:**

10.2.e (Keolis, 10.2.e FMN)
 10.2.e (Arriva, in rol van 10.2.e FMN)
 10.2.e (Rebel)
 10.2.e (Goudappel Coffeng)

Aanleiding

Rebel en Goudappel Coffeng zijn door het ministerie van I&W gevraagd de midterm review uit te voeren van de hoofdrailnetconcessie, uitgevoerd door NS. De Midterm review bestaat uit de beantwoording van 3 vragen: (1) in hoeverre heeft de uitvoering van de concessie door NS over de periode 2015-2019 geleid tot de voor de Lange Termijn Spooragenda (LTSA) noodzakelijke verbeteringen, (2) werkt de concessie zoals beoogd en (3) zijn gegeven ontwikkelingen aanpassingen in de concessie voor de tweede helft van de concessieperiode nodig?

In het kader van beantwoording van deze vragen is een gesprek gevoerd met Federatie Mobiliteitsbedrijven Nederland (FMN). Dit document omvat een weergave van dit gesprek. Voorafgaand aan het gesprek hebben de onderzoekers vragen toegestuurd aan FMN; het verslag is op deze wijze gestructureerd.

Kernpunten gesprek als benoemd door FMN

- Voer de verdere decentralisatie van Sprinterdiensten uit, zoals het Regeerakkoord voorschrijft en creëer daarvoor de randvoorwaarden, onder meer door de HRN-concessie aan te passen bij de MTR. Zorg dat je als concessieverlener de daarvoor benodigde reizigers/opbrengstdata krijgt en neem dit scenario nadrukkelijk mee.
- NS is bezig een monopolie positie te creëren met de stadsvervoerders op het gebied van MAAS door met de stadsvervoerders een gezamenlijk platform te ontwikkelen. Door de omvang van deze partijen samen kan noch de reiziger noch een andere, concurrerende aanbieder, straks niet meer om dit platform heen. De HRN-concessie ontbeert alle noodzakelijke verplichtingen op dit punt, zowel qua samenwerking als qua beschikbaarstelling van data. Dat moet dus aangepast worden bij de MTR.
- HRN-concessie is zowel een beleidsstuk als een vervoercontract. NS wordt daarbij zowel voor commerciële prestaties als voor publieke doelen ingezet; de concessieverlener wisselt steeds van pet met die van beleidsverantwoordelijke en stelselverantwoordelijke. Doordat er op het beleidsstuk nauwelijks wordt gestuurd vanuit de concessieverlener, hebben we een suboptimaal vervoersnetwerk in Nederland.

Wat is de visie van FMN op de prestaties van NS en de bijdrage van NS aan de deur-tot-deurreis in brede zin? Zijn er bijzondere aandachtspunten?

De sturing op de deur-tot-deurreis heeft geen werking over de concessiegrenzen van het hoofdrailnet heen. Zo is er voor NS geen incentive om de regionale sprinters af te stemmen met regionale vervoerders in het BTM-netwerk. Voor de gedecentraliseerde regionale treindiensten geldt dit wel. Die afstemming werkt daar in de praktijk ook goed. Gemiddeld hebben de regionale concessieverleners hun zaken beter op orde, dan de landelijke concessieverlener; op het punt van afstemming, maar bv. ook met prestatieprikkels.

Daarnaast is ook de sturing vanuit de HRN-concessie op sommige aspecten vreemd of in afwijking van wat gebruikelijk is in de regionale markt. Beide markten zijn commercieel maar bij de regionale concessies wordt strak gehandhaafd op de prestaties, terwijl op de HRN-markt een verwarrende

vermenging optreedt van het ministerie als stelselverantwoordelijke, als concessieverlener en als wetgever en beleidsmaker. Het gaat dan bijvoorbeeld over de afspraken in het kader van de Landelijk Uitgedunde Dienstregeling, waarbij treinen die vooraf uitvallen niet meetellen in de prestatiecijfers. Dit leidt tot een prikkel op slechtere dienstverlening voor de reiziger. In de regio werkt dit precies andersom: treinen rijden net zo lang door tot het niet meer gaat, om reizigers thuis te brengen en voortijdige aankondiging van uitval leidt automatisch tot boetes. Andere aspecten zijn de prestaties op de HSL, waarvan niet de prestatie werd aangepast op de KPI maar juist de definitie van de KPI tussentijds gewijzigd werd omdat de prestatie die niet behaalde; de punctualiteitsgrenzen (HRN: 5 min., regionaal: 3 min.) en de boetesystematiek die door de hoogte van de boetes voor NS geen prikkel kan vormen.

Dit is o.a. te wijten aan het feit dat de HRN-concessie zowel een beleidsstuk is als een vervoercontract. Omdat de beleidsuitvoering bij NS gelegd wordt en vanuit I&W te weinig wordt gestuurd, ontstaat er voor Nederland een suboptimaal vervoersnetwerk. Binnen I&W wordt ook te weinig kennis en ervaring gezien om goed te kunnen sturen. Dit wordt binnen I&W ook niet ontwikkeld doordat de gehele beleidsuitvoering bij NS is gelegd. Er is dus geen sprake van een normale of verantwoorde relatie opdrachtgever-opdrachtnemer en de vervlechting tussen ministerie en NS, resp. afhankelijkheid van het ministerie ten opzichte van NS is (veel) te groot.

Verder wordt opgemerkt dat NS samen met de stadsvervoerders (GVB, RET en HTM) een MAAS-platform aan het inrichten is, zonder inbreng van de regionale vervoerders. Daarmee bepalen de partijen die samen 80% van de vervoersstromen beheersen en de bijbehorende data bezitten, welke MaaS-proposities aangeboden worden. Gevaar hiervan is dat NS (met de stadsvervoerders) hiermee, door de omvang van de vervoermarkt die zij gezamenlijk hebben, een monopoliepositie ontwikkelen op dit gebied en de markt op slot zetten, nog voordat zij kan ontstaan; de huidige marktmacht kan daarbij overgeheveld worden naar de toekomstige markt en de bestaande reiziger kan via lock in in de greep gehouden worden. Er zijn al partijen afgehaakt met de ontwikkeling van eigen proposities door de enkele aankondiging van NS en de stadsbedrijven over hun MaaS-platform. Hierop zou vanuit I&W sturing moeten zijn, maar daar wordt te weinig kennis gezien om beleid tot stand te brengen. De HRN-concessie regelt op dit punt niets; dat vraagt aanpassing, zowel in verplichtingen tot data-openstelling en -deling, als waar het gaat om het samenwerken door NS met andere partijen op evenwichtige basis, zodat ook nieuwe aanbieders in staat zijn om MaaS-proposities in de markt te zetten, onafhankelijk van het aanbod van NS.

Hoe werkt het samenwerkingsmodel in het algemeen?

Het samenwerkingsmodel werkt niet. Het ministerie geeft de regie aan NS, waarin geen inspanningsverplichting is opgenomen om met andere vervoerders beleid af te stemmen. NS is echter geen scheidsrechter, ze is speler in het spel met een aan de andere vervoerders tegengesteld belang. Er is ook geen KPI op samenwerking, ondanks de waarschuwingen die het ministerie voorafgaand aan het opstellen van deze concessie ontving.

Dit neemt niet weg dat er op sommige onderdelen wel goed samengewerkt wordt, maar dit is niet te danken aan het samenwerkingsmodel zoals opgenomen in de concessie, maar vanuit de gewone zakelijke belangen vanuit de bedrijfsvoering van beide partijen in de dagelijkse operatie. De regionale vervoerders voelen zich in de HRN concessie niet gepositioneerd om samen met NS een beter product voor de reiziger te creëren. De HRN-concessie moet op dit punt dus aangepast worden en de MTR biedt daarvoor de gelegenheid.

Zijn er elementen in de sturing binnen de HRN-concessie die reizigers buiten het HRN tegenwerken? Of de vervoerders? Of zijn er juist elementen die in positieve zin hun werking buiten het HRN hebben?

Op het gebied van doorrijden op het hoofdrailnet door regionale vervoerders wordt tegenwerking vanuit NS ondervonden. Dit gebeurt enerzijds door het dichtrijden van het baanvak door NS (case Valleilijn), of de dreiging vanuit NS om een claim neer te leggen bij I&W waarna I&W die claim niet onderzoekt maar de enkele mededeling van een potentiële claim als voldoende accepteert om niet verder te onderzoeken. De huidige compensatiebepaling is daarbij niet goed ingericht, maar wordt ook niet goed uitgevoerd, omdat de bepaling er vanuit gaat dat als er al negatieve effecten zouden optreden, die in 2020 heronderhandeld worden. Het ministerie gaat daar in de praktijk niet vanuit en neemt door NS beweerde, potentiële schade direct als feit aan om zich daarna bij de status quo neer te leggen.

Het uitgangspunt zou moeten zijn dat als het aantoonbaar beter is voor de reiziger, dat het dan mogelijk zou moeten zijn als regionale vervoerder door te rijden. NS doet datgene wat het beste is voor NS, en niet datgene wat het beste is voor de reiziger (case Zwolle – Enschede; case Valleilijn; er zijn nog tal van andere locaties waar de regioreiziger gebaat zou zijn bij doorrijden). Hierbij geldt ook dat de prioriteringsregels bij de capaciteitstoedeling vreemd zijn, doordat treinen onder de HRN concessie prioriteit 1 krijgen bij de toedeling, en regionale treindiensten prioriteit 7. Alle reizigers zijn gelijk dus de prioriteit van HRN-treinen moet gelijk staan aan die van regionale treinen. Daarmee moet niet gewacht worden tot 2022, maar dat moet gelijk met de MTR aangepast worden; ook in het belang van verdere decentralisatie, voorbereiding op open toegang en voorbij concessiegrenzen kunnen rijden. Een vergelijking tussen het aantal reizigers in een sprinter vs. in een IC als maatstaf is niet de juiste maatstaf omdat een IC per definitie veel meer capaciteit biedt en dus altijd 'wint' in deze vergelijking; maar de regionale reiziger heeft daar niets aan. Dit systeem én de compensatiebepaling in haar huidige vorm moet dus op de schop tijdens de MTR. NS behoort niet aan tafel te worden gezet bij overleg tussen het ministerie, ProRail en een regionale vervoerder over het doorrijden voorbij de concessiegrens.

Hoe verhoudt de HRN-concessie zich tot het al dan niet meer beschikbaar komen van de nodige data om het reizigersvervoer te verbeteren?

Het delen van data gaat lang niet ver genoeg en moet echt beter. De concessieverlener dient NS daarop aan te spreken; zij is vooreerst beleids- en stelselverantwoordelijke en pas daarna concessieverlener. Data over bijvoorbeeld Intercity en Sprinterproduct zou in ieder geval bij de concessieverlener bekend moeten zijn, om varianten ten aanzien van bijvoorbeeld ontvlochten Intercity en Sprinterproduct te kunnen onderzoeken en analyseren. Dit geldt ook voor data op lijnniveau. Dit is in de HRN-concessie niet goed geregeld en vraagt dus aanpassing bij de MTR. Data zou voor alle partijen beschikbaar moeten zijn (wederkerig en wederzijds): zonder HRN immers geen MaaS. Daarnaast wordt opgemerkt dat bij decentralisaties van Sprinterproducten NS niet transparant meewerkt en/of de benodigde data levert, omdat zij daarmee de eigen concurrentiepositie zou verzwakken ten opzichte van die van de andere vervoerders. Ook hier schiet de bestaande concessie te kort en is aanpassing daarvan dus noodzakelijk.

In het kader van MAAS zou het vervoerders verplicht moeten worden gesteld om (onder bepaalde voorwaarden) het verkoopkanaal open te stellen of te verplichten producten beschikbaar te maken. Dit wordt al geëist in sommige nieuwe OV-aanbestedingen. Het zou ook in de HRN-concessie opgenomen moeten worden als verplichting voor NS, anders is MaaS simpelweg onmogelijk om te realiseren en in elk geval geen MaaS-initiatieven van andere partijen dan NS (en de stadsvervoerders met wie NS samenwerkt). In dat geval wordt het dus niet de vraag wat het beste aanbod aan de reiziger is, maar welk aanbod het belang van de NS en stadsvervoerders het beste dient.

Hoe functioneert het overleg / de samenwerking op de landsdelige tafels?

Hierover is alleen besproken dat hier vanuit NS geen cijfers op lijnniveau beschikbaar worden gemaakt, waar dit wel zo zou moeten zijn. Daarmee is de concessieverlener veel beter in staat om te sturen op de prestaties die onder de concessie geleverd worden. Op dit moment zijn de lijnen de plus en de min die samen neutraliseren en dus altijd een goed resultaat laten zien; ook wanneer een individuele lijn uit het gehele pakket structureel onderpresteert, blijft dat buiten beeld. De MTR is bedoeld om de KPI's te verbeteren; dit is er een die inderdaad aanpassing verlangt.

Heeft er uitbreiding van de samenloop (frequentie-verhoging) plaatsgevonden of is dit voorgesteld? Is dit proces verlopen conform de eisen van de concessie? Zijn de beoogde doelen bereikt?

Uitbreiding van de samenloop verloopt moeizaam en wordt tegengewerkt, o.a. door het dichtrijden van baanvakken (case Valleilijn), of door bij I&W te dreigen met een claim vanwege gederfde inkomsten. De compensatiebepaling uit de concessie wordt misbruikt als dreigmiddel om claims neer te leggen; het ministerie gaat vervolgens zonder verder onderzoek naar de vraag, of er werkelijk schade geleden zou worden, akkoord met de dreiging om schadeverhaal vanuit NS. Evenmin wordt gekeken naar extra vraagimpulsen die bv. doorrijden voorbij concessiegrenzen brengt en dus, de positieve kanten van de businesscase. De compensatiebepaling blokkeert op dit moment alle bewegingen en dat blokkeert vervolgens dat het reizigersbelang geoptimaliseerd wordt. De compensatiebepaling moet daarom op de schop bij de MTR, waarbij niet alleen gekeken wordt naar potentiële schade, maar ook potentiële opbrengsten en maatschappelijke baten; waarbij werkelijk onderzocht én gebenchmarkt wordt of er schade is en of de claim daartoe reëel is; en waarbij door het ministerie gezocht wordt naar oplossingen, in samenspraak met alle partijen. Voorbij de concessiegrens doorrijden als logisch verlengstuk van bestaande regioconcessies behoort mogelijk gemaakt te worden. Verder hoort NS geen plaats aan tafel te krijgen waar het gaat om overleg over de uitbreiding van de dienstregeling van andere vervoerders, zoals bij de Valleilijn wel gebeurd is.

In het gesprek werd door onderzoekers en FMN samen geconstateerd dat decentralisatie juist zou lijden tot minder verlies voor NS en dus, een profijtelijker business case voor de resterende concessie. De compensatiebepaling wordt echter ook op dit punt aangehaald om decentralisatie te remmen.

Daar waar besloten is tot samenloop en er geen discussie meer is wordt wel goed samengewerkt. Uitzondering daarop is overigens wel de situatie die ontstond in Oost-Nederland, toen NS de IC van Keolis blokkeerde omdat NS eerst compensatie wenste van het ministerie.

Er is bovendien nooit een grondig onderzoek gedaan naar de economische waarde van de HRN-concessie in haar verschillende lagen: IC's en sprinters. De waarde die betaald wordt voor de concessie, ligt waarschijnlijk ver onder de werkelijke economische waarde van het IC-netwerk. De beweerde 'coherentie' met de sprinters is nooit bewezen; dat kan ook alleen maar als inzichtelijk wordt waar daadwerkelijk verliezen zouden optreden op sprinters. Vervolgens is de vraag of die verliezen niet beter weggenomen kunnen worden door decentralisatie, gegeven ook de ervaring met decentralisatie (beter economisch resultaat); daarmee neemt de waarde van de HRN-concessie toe. De waardering van de concessie zou dan ook herbezien moeten worden bij de MTR, waarbij beter gekeken wordt naar deze balans. Vanuit de NS zal dat niet geïnitieerd worden: zij heeft strategisch gezien geen belang bij het verlies van welke lijn dan ook en blokkeert dat doorlopend. Vanuit de reiziger, de concessieverlener en de rol van de Staat is er juist wel alle reden om dit beter in te richten.

Hoe verloopt het overleg / de afstemming over de dienstregelingen? Wordt hier het gewenste resultaat bereikt?

Daar waar de concessies verdeeld zijn en er geen discussie meer is (acceptatie, geen politieke gevoeligheid) wordt er goed samengewerkt. De prioriteringsregels werken echter wel in het voordeel van NS, doordat treinen onder de HRN-concessie prioriteit 1 kennen en regionale treindiensten

prioriteit 7. Voor overbelastverklaringen zijn nieuwe criteria benodigd om het capaciteitstoedelingsproces eerlijker te laten verlopen. Het is niet nuttig om daarmee te wachten tot 2022; juist de MTR biedt de goede gelegenheid om de prioriteringscriteria nu al aan te passen. Dat is ook nodig met het oog op meer decentralisatie (conform regeerakkoord) en de voorbereiding op open toegang. Verder werkt de compensatiebepaling tegen waar het gaat om uitbreiding van dienstregelingen, in het belang van de reiziger. De MTR biedt de kans om dat grondig te herzien, hetgeen het belang van de reiziger zou dienen.

En ten aanzien van vervoerbewijzen en betaalsysteem?

Binnen het NOVB (OV-Chipkaart en OV betalen) wordt goed samengewerkt met NS, maar dat komt niet door de concessie.

Hoe verloopt de samenloop in het algemeen (samenloop / decentralisatie Limburg ligt buiten de scope van deze studie).

Uitbreiding van samenloop komt er bijna niet (zie eerdere vragen). NS kijkt naar het eigen belang (bedrijfsbelang) en niet naar het belang van de reiziger (landsbelang). Hier zit ook een spanningsveld tussen de Intercityreizigers en de lokale (regionale) reiziger, waarbij het belang van deze laatste vaak ondergeschikt geacht wordt. De prioriteringsregels moeten gelijk met de MTR op de schop, de compensatiebepaling moet aangepast en NS moet bij de MTR verplicht worden tot effectief samenwerken met andere vervoerders op een gelijkwaardige basis.

Wat voor ontwikkelingen spelen er in de tweede helft van de concessie in relatie tot de regionale vervoerders? Biedt de concessie de middelen om hiermee om te gaan? Zo niet, op welke wijze zou de concessie moeten worden geactualiseerd?

- MAAS: Ontwikkelingen in het kader van MAAS gaan een steeds grotere rol spelen. Dit is nu al relevant en niet pas over een aantal jaar. Zorgen vanuit FMN over het nieuwe MAAS-platform dat NS een strategische positie geeft zijn hierboven opgenomen.
- Verdere decentralisatie, open access en ordeningen op het spoor: Deze ontwikkelingen zijn de komende periode zeker relevant. Hierbij is het voor de concessieverlener in ieder geval van belang dat zij inzicht (data) hebben op het juiste detailniveau (Intercity en Sprinter apart, op lijnniveau) over verschillende varianten en hierover analyses kunnen uitvoeren. De HRN-concessie moet beslist op die punten worden aangepast (zie boven).
- ZBO-vorming ProRail: NS is uitvoerder in opdracht van het ministerie van I&W, terwijl ProRail straks onderdeel is van I&W. De onafhankelijkheid van ProRail ten opzichte van NS resp. het ministerie als concessieverlener is een groot zorgpunt, mede gelet op de beleidsmatige taak die vaak bij NS belegd wordt.

Van: 10.2.e - DGB
Aan: 10.2.e -
Onderwerp: RE: Verslag gesprek Rebel/Goudappel - FMN i.k.v. MTR HRN concessie
Datum: dinsdag 23 juli 2019 13:57:18

10.2.e, dank. Mooie inkijk in de standpunten van FMN.
 Overigens wel 1 feitelijke onjuistheid tav de LUD. De perverse prikkel over het laten uitvallen van treinen die zij noemen klopt niet, want de KPI reizigerspunctualiteit gaat uit van de dienstregeling 36 uur van tevoren en de LUD wordt in de regel later dan dat pas ingezet. De treinen die niet rijden tellen dus gewoon mee.
 Groet, 10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: dinsdag 23 juli 2019 13:12
Aan: 10.2.e - DGB
CC: 10.2.e
Onderwerp: FW: Verslag gesprek Rebel/Goudappel - FMN i.k.v. MTR HRN concessie
 Ter informatie. FMN verzoekt expliciet de onderzoeksopzet te ontvangen. Die zal ik niet met ze delen (heb reeds verwezen naar een kamerbrief waar e.e.a. in staat), maar dan weet je in ieder geval van de vraag.
 Verslag gesprek is bijgevoegd.
 Met groet,

10.2.e

[M+316](#) 10.2.e
 10.2.e [@Rebelgroup.com](#)

From: 10.2.e [@keolis.nl](#)>
Sent: Monday, July 22, 2019 10:30 PM
To: 10.2.e [@Rebelgroup.com](#)>
Cc: 10.2.e [@arriva.nl](#)>; 10.2.e [@transdev.com](#)
Subject: FW: Verslag gesprek Rebel/Goudappel - FMN i.k.v. MTR HRN concessie
 Beste 10.2.e,
 Hierbij mede namens 10.2.e het verslag retour met onze aanvullingen (zoals aan de orde kwam in ons gesprek).
 De kamerbrief geeft onvoldoende scherp weer wat het ministerie van Rebel en Goudappel verlangt. Wij toch graag de onderzoeksopzet ontvangen (behalve zaken als de vergoeding e.d.).
 Alvast bedankt hiervoor.
 Met vriendelijke groeten,
 10.2.e
 10.2.e FMN

Van: 10.2.e [@Rebelgroup.com](#)
Verzonden: vrijdag 19 juli 2019 14:27
Aan: 10.2.e [@keolis.nl](#)>
Onderwerp: Verslag gesprek Rebel/Goudappel - FMN i.k.v. MTR HRN concessie
 Beste 10.2.e,
 Bedankt voor het prettige gesprek dat wij hebben kunnen voeren. Zie bijgevoegd een verslag.
 We staan uiteraard open voor aanvullingen, verbeteringen, aanscherping en nuances. We zullen niet direct quoten, maar verwoorden wel standpunten/visies die door jullie geuit worden in het rapport. Het verslag wordt in principe gedeeld met de opdrachtgever, tenzij je daar bezwaar tegen hebt.
 Jullie gaven aan geïnteresseerd te zijn in de onderzoeksopzet. Ik verwijs daarvoor naar wat hierover door lenW met de Kamer is gedeeld, bijvoorbeeld in de brief van 30 mei 2018 (zie bijgevoegd). Daar staan de vragen die wij beantwoorden in opgenomen onder het kopje "Aanpak

midterm review hoofdrailnetconcessie” en geeft daarmee een goed beeld van de scope.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Wijnhaven 23
3011 WH Rotterdam
The Netherlands

T +31 10 275 59 95

M +31 10.2.e

10.2.e @Rebelgroup.com
www.rebelgroup.com

[Meld je aan voor onze nieuwsbrief](#)

Van: 10.2.e - DGB
Aan: 10.2.e - DGMo; 10.2.e - DGMo; 10.2.e
Onderwerp: FW: Opmerkingen NS evaluatierapport vervoerconcessie
Datum: donderdag 1 augustus 2019 12:15:15
Bijlagen: [image001.png](#)
[190705 Evaluatie van de concessie tbv Rebel 20190730.pdf](#)

Van: 10.2.e

Verzonden: donderdag 1 augustus 2019 11:29

Aan: 10.2.e

CC: 10.2.e ; 'secretariaat@rebelgroup.com' ; 10.2.e - DGB ; 10.2.e
 - DGB

Onderwerp: Opmerkingen NS evaluatierapport vervoerconcessie

Beste 10.2.e,

Zoals afgesproken sturen wij hierbij onze opmerkingen op de conceptrapportage. Het aantal opmerkingen is best veel, maar wij hebben geprobeerd zo nauwkeurig mogelijk aan te geven wanneer o.i. sprake is van een feitelijke onjuistheid. Het lijkt ons goed om de rapportage ook mondeling door te nemen, zodat we van onze zijde e.e.a. kunnen toelichten en kunnen kijken waar wellicht nog behoefte is aan meer (technische) toelichting van onze kant.

In algemene zin willen we alvast een paar bevindingen meegeven die we in de bespreking aan de orde willen laten komen:

- Leesbaarheid: m.n. de managementsamenvatting is lastig zelfstandig leesbaar. Onze suggestie is om deze korter te houden en te beperken tot wat de hoofdvraag was, wat het antwoord op deze hoofdvraag is (door de conclusie in alinea 6 op pag. 5 naar boven te halen), voorzien van een korte toelichting.
- Een van de eerder besproken uitgangspunten is dat het rapport alleen terugkijkt op de geleverde prestaties. Uiteraard begrip dat er een slotparagraaf komt met aanbevelingen, maar het loopt in het rapport nu continu door elkaar heen.
- Eenduidigheid in de conclusie en consistentie in de onderbouwing die in het rapport volgt. Op pag. 12 wordt geconcludeerd dat er geen wijzigingen nodig zijn in de concessie-structuur. Het rapport bevat vervolgens meerdere aanbevelingen tot verbetering, wijziging van kpi's of nieuwe kpi-voorstellen (die niet altijd uitvoerbaar zijn of daadwerkelijk de verbetering brengen die in het rapport wordt gesuggereerd, zie onze opmerkingen).
- In het rapport wordt niet ingegaan op de integratie van de HSL in de HRN-concessie voor de HSA-problematiek. Wij zouden verwachten dat dat een plek krijgt in de evaluatie. Ditzelfde geldt voor meer aandacht voor de grondig gewijzigde dienstregeling m.i.v. 2017 en de introductie van materieel zoals SNG en Flirt.
- De sturingsinstrumenten zoals het Vervoerplan en de beleidsprioriteitenbrief komen nauwelijks aan de orde terwijl het voor de stas belangrijke instrumenten zijn om ook te sturen op actualiteiten.
- De samenwerking met decentrale overheden, consumentenorganisatie is beperkt belicht terwijl dit ten opzichte van de vorige concessie versterkt en verbeterd is.
- Er zitten een paar gevoeligheden in het rapport voor lenW (met name Orbit), die bij publicatie tot vragen in de politiek kunnen leiden. Hebben lenW dossier houders tegengelezen op dergelijke zaken?

Voor wat betreft een afspraak: wij zijn in de gelegenheid op 13 augustus, 14 augustus in de middag (in Utrecht), of vrijdag 16 augustus. Schikt een van deze dagen?

Met vriendelijke groet,

10.2.e
 10.2.e
 06 10.2.e



Deze e-mail, inclusief eventuele bijlagen, is uitsluitend bestemd voor (gebruik door) de geadresseerde. De e-mail kan persoonlijke of vertrouwelijke informatie bevatten. Openbaarmaking, vermenigvuldiging, verspreiding en/of verstrekking van (de inhoud van) deze e-mail (en eventuele bijlagen) aan derden is uitdrukkelijk niet toegestaan. Indien u niet de bedoelde geadresseerde bent, wordt u vriendelijk verzocht degene die de e-mail verzond hiervan direct op de hoogte te brengen en de e-mail (en eventuele bijlagen) te vernietigen.

[Informatie vennootschap](#)

10.2.e

Van: 10.2.e @Rebelgroup.com>
Verzonden: dinsdag 24 september 2019 13:37
Aan: 10.2.e - DGB; 10.2.e - DGB
CC: 10.2.e
Onderwerp: aangepaste planning
Bijlagen: overall planning MTR + communicatiemomenten v3.pptx

Hoi 10.2.e en 10.2.e,

Op basis van actuele inzicht en de planning vanuit ordening heb ik overall planning gemaakt voor het hele MTR proces. Waarin ik rekening hou met een uitloop van de onderhandelingen tot en met dec 2019.

Vanuit ordening is de huidige planning om in april de kamer te informeren over uitkomsten van de onderzoeken en het orderingsbesluit. Daarmee moeten we in maart de MTR rapportage afronden zodat we als onderdeel hiervan in april de geconsulteerde concessie aanpassingen en de MTR rapportage met de kamer kunnen delen.

Ik stuur deze planning ter controle ook nog even langs 10.2.e om te verifiëren of deze inderdaad in lijn is met de ordening.

In mijn ogen is het om nog ruimte te hebben voor de consultatie en controle te houden over het proces wenselijk om uiterlijk december zicht te hebben op de package deal met NS,

Graag jullie aanvullingen en of opmerkingen als die er zijn.

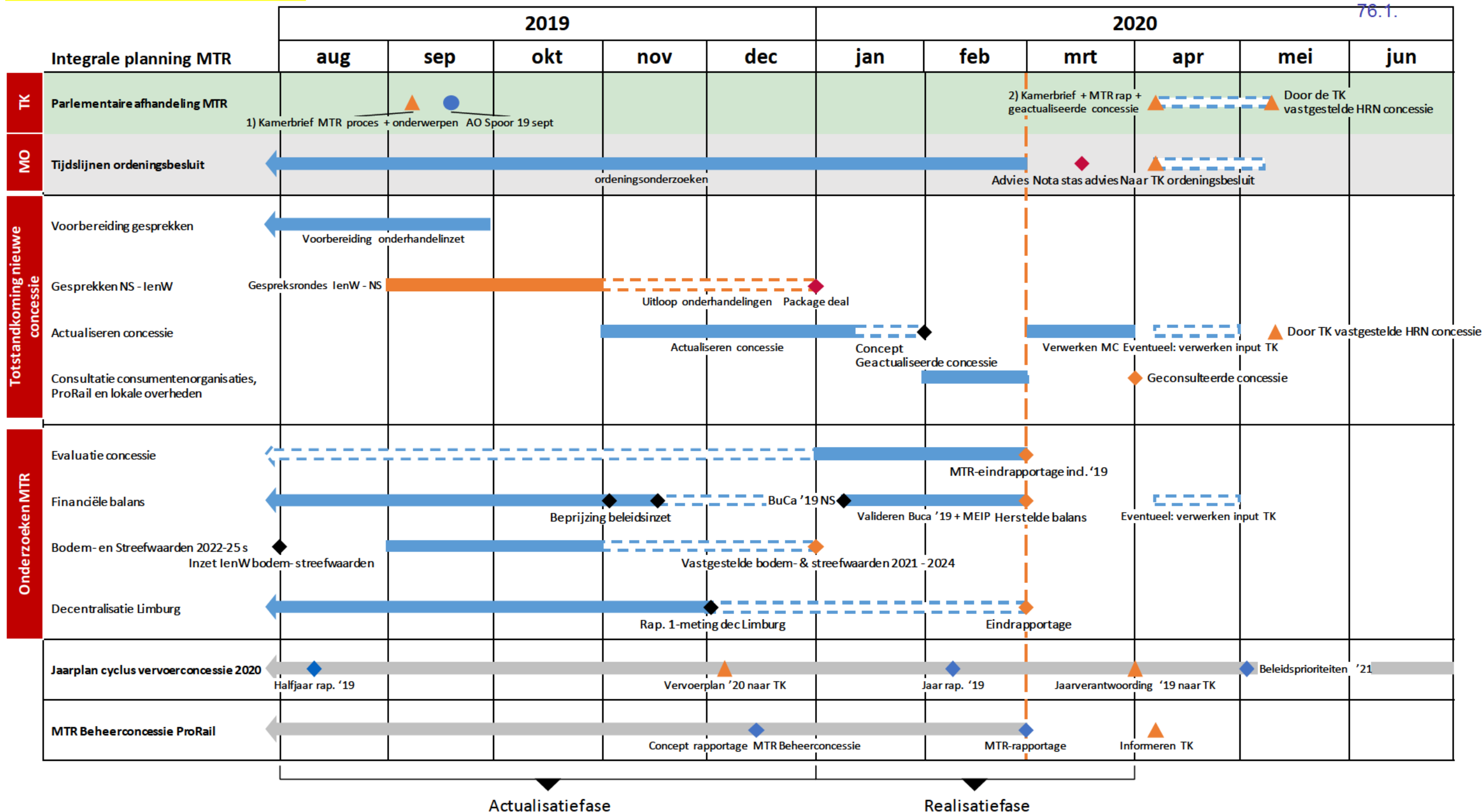
10.2.e

Wijnhaven 23
 3011 WH Rotterdam
 The Netherlands

T +31 10 10.2.e. Wob
 M +31 6 10.2.e

10.2.e @Rebelgroup.com
www.rebelgroup.com

[Meld je aan voor onze
 nieuwsbrief](#)



Kamerbrief 1

Brief: toelichting over proces MTR, selecte inzage in te bespreken onderwerpen o.b.v. uitkomsten evaluatie

Bijlagen: geen

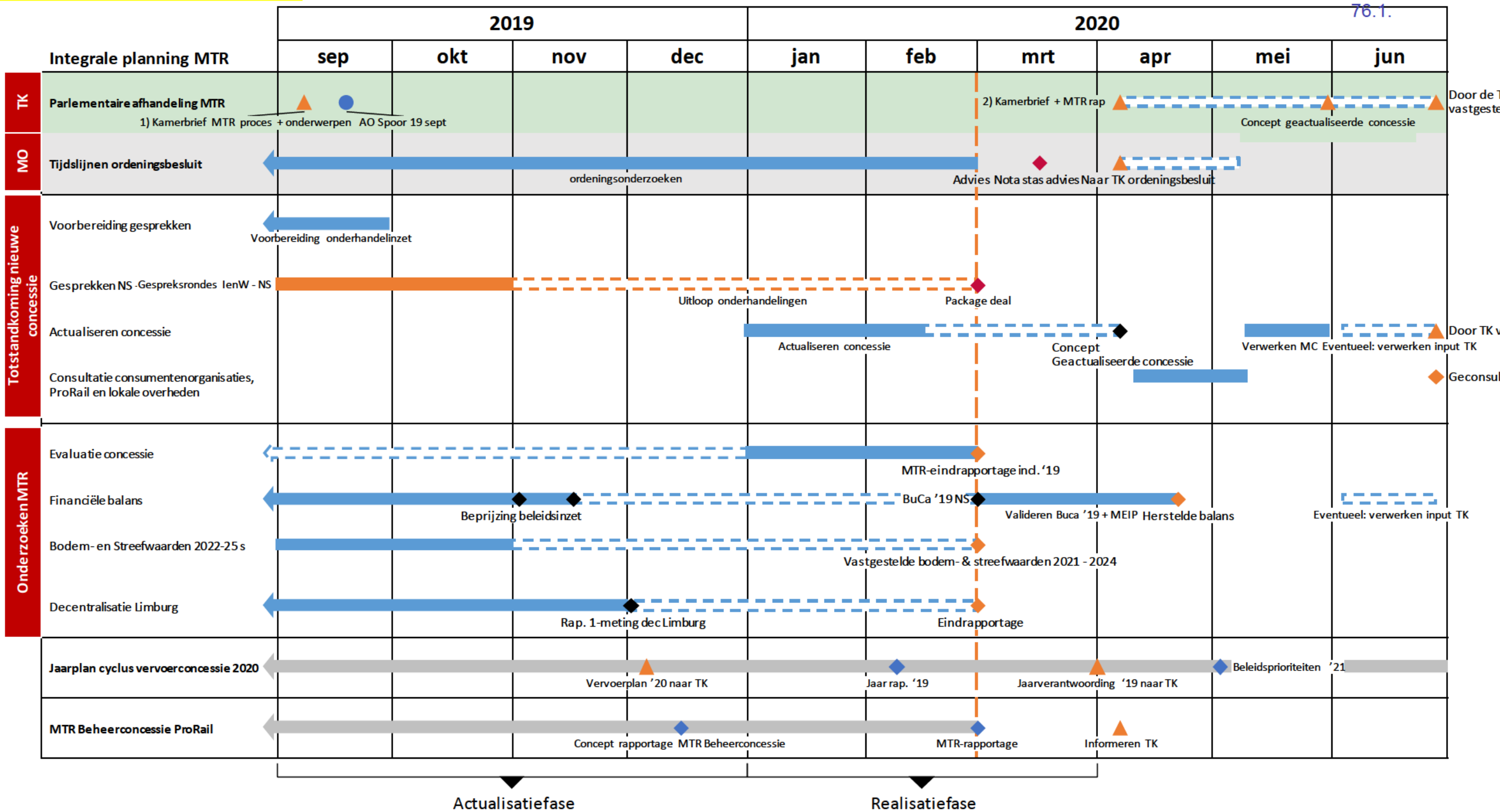


Kamerbrief 2

Brief: toelichting over uitkomsten evaluatie in relatie tot aangepaste concessie artikelen en verklaring van eventuele niet aangepaste onderdelen

Bijlagen: Evaluatie rapport prestatie tm '19, geactualiseerde geconsulteerde concessie, document samenvattende reacties consumentenorganisaties, (mogelijk, audit rapportage KPI's), Evaluatie decentralisatie Limburg. > mogelijk wordt deze brief samen gecombineerd met de kamerbrief waarin het orderingsbesluit wordt gecommuniceerd

NB de jaarverantwoording en afrekening over het jaar 2019 volgt het reguliere jaarlijks proces, hier wordt de kamer separaat over geïnformeerd. Eventueel worden beide kamerbrieven geïntegreerd in communicatie rondom de marktordening



- Kamerbrief 1**
Brief: toelichting over proces MTR, selectie inzage in te bespreken onderwerpen o.b.v. uitkomsten evaluatie
Bijlagen: geen
- Kamerbrief 2**
Brief: toelichting over uitkomsten evaluatie in relatie tot aangepaste concessie artikelen en verklaring van eventuele niet aangepaste onderdelen
Bijlagen: Evaluatie rapport prestatie tm '19, (mogelijk, audit rapportage KPI's), Evaluatie decentralisatie Limburg. > mogelijk wordt deze brief gecombineerd met de kamerbrief waarin het orderingsbesluit wordt gecommuniceerd
- Kamerbrief 3**
Brief: toelichting op de aangepaste concessie afspraken als resultaat van de MTR
Bijlagen: concept geactualiseerde geconsulteerde concessie, document samenvattende reacties consumentenorganisaties,

NB de jaarverantwoording en afrekening over het jaar 2019 volgt het reguliere jaarlijks proces, hier wordt de kamer separaat over geïnformeerd. Eventueel worden beide kamerbrieven geïntegreerd in communicatie rondom de marktordening

10.2.e

Van: 10.2.e @Rebelgroup.com>
Verzonden: dinsdag 8 oktober 2019 16:37
Aan: 10.2.e - DGB
CC: 10.2.e ; 10.2.e - DGB
Onderwerp: aangepaste MTR planning
Bijlagen: overall planning MTR + communicatiemomenten v4.pptx

Hoi 10.2.e en 10.2.e,

Hierbij, op verzoek van 10.2.e een aangepaste planning waarin ik ook de variant heb uitgewerkt dat de onderhandelingen met NS tot en met feb 2020 lopen, en samen gaan vallen met het orderingsbesluit. Gevolg is dat de geactualiseerde concessie pas later beschikbaar komt en naderhand met de kamer wordt gedeeld.

Sheet 1, is gebaseerd op uitgangspunt dat de onderhandelingen dec '19 zijn afgerond
 Sheet 2, is gebaseerd op uitgangspunt dat de onderhandelingen q1 '20 zijn afgerond,

Als dingen niet duidelijk zijn of in jullie ogen anders liggen, hoor ik het wel dan pas ik het aan,

Groetjes,

10.2.e

Wijnhaven 23
 3011 WH Rotterdam
 The Netherlands

T +31 10 10.2.e. Wob
 M +31 6 10.2.e

10.2.e @Rebelgroup.com
www.rebelgroup.com

[Meld je aan voor onze](#)
[nieuwsbrief](#)

Van: 10.2.e
Aan: 10.2.e - DGMo
Cc: 10.2.e ; 10.2.e ; 10.2.e
Onderwerp: Terugkoppeling gesprek NS 30-09 over opmerkingen evaluatie
Datum: woensdag 9 oktober 2019 14:04:15

Dag 10.2.e,

Onderstaand nog even een terugkoppeling van het gesprek met NS op 30 september over de opmerkingen die zij hadden gemaakt op een versie van het rapport:

- Aanwezig van onze kant: 10.2.e en ik, van hun kant: 10.2.e, 10.2.e en 10.2.e (KPI's / data etc.)
- Hun belangrijkste opmerking gaat over de leesbaarheid en de mate waarin een lezer de conclusies tot zich kan nemen: in hun ogen heeft het rapport te weinig aandacht voor de positieve kant, veel voor de aandachtspunten. Rapport is niet meer in balans, de boodschap strookt niet met de vorm. Nogmaals onderstreept dat ik dat herken (het er mee eens ben zelfs) en dat dat ook de belangrijkste opgave voor ons is nu om dat in balans te brengen (sluit ook aan bij 10.2.e wens). Ze delen de conclusies van het onderzoek dus in principe wel!
- We hebben nog eens heel goed het onderscheid toegelicht tussen de concessie en de LTSA, en dat je kan concluderen dat de concessie uitstekend is uitgevoerd, maar dat niet betekent dat je maximaal resultaat behaalt op alle LTSA-doelen → hieruit vloeien de geconstateerde mogelijke aanscherpingen van de sturing uit. Begrepen ze.
- Het viel hen op dat er soms 'een belangengroep' was die iets vond, en dat het in hun ogen op zijn minst zo moest zijn dat dat een breder gedragen beeld is. Toegelicht dat de gesprekken in een groepsvorm hebben gevoerd en dat opmerkingen van belangenorganisaties dus breder gedragen worden. We voegen een paragraaf toe (achteraan) met een stukje verantwoording over de werkwijze waarin een punt als dit naar voren komt.
- Ze vroegen hoe de conclusie (diverse 'verbetersuggesties') en een aantal relevante beleidsonderwerpen voor de komende 5 jaar zich verhiel met dat er niets aan de structuur hoeft te veranderen. Kern van het antwoord is natuurlijk dat de concessie flexibel is en voldoende flexibiliteit biedt om met die uitdagingen om te gaan. Begrepen ze.
- Ze sloegen nog specifiek aan op de volgens hun vage opmerkingen dat de conclusies wel moeten worden gezien in de context van de afgelopen 5 jaar. Lijkt mij ten eerste logisch omdat de vraag nadrukkelijk was terug te kijken, maar ze gaven aan dat dat door 'je collega 10.2.e' werd gebruikt om te onderbouwen dat de boetes omhoog moeten. "Bedoelde ik dat ook? Was ik het daarmee eens? Waarom trok ik dan die conclusie?" Ik heb hun verteld dat het een feit is dat de context van de sturing in de afgelopen 5 jaar (tot ongeveer begin 2020) anders is dan in de tweede helft van de concessie en dat het verder aan lenW is om te besluiten of dat gevolgen heeft of niet. Heb me dus niet laten verleiden tot enige uitspraak hierover.
- Ze gingen nog wel in op de KPI's, vonden het bod zwaar-irreel. Ik heb aangegeven dat ik geen zicht heb op wat er aan de onderhandeltafel gebeurd en daar geen oordeel over kan geven. 10.2.e liet zich ontvallen dat hij – als de statements over groei kloppen – behoud van prestatie al goed vond. Ik heb toen wel gezegd dat wij/hij daar geen feitelijke basis voor heeft.
- Een groot aantal inhoudelijk en terechte punten besproken (ze hebben er zeker een extra inhoudelijke scherpte in weten te brengen – waarvoor ook bedankt).

(Klein puntje, maar ik heb nog wel aangestipt dat ik de toonzetting in de comments soms opvallend fel vond – mogelijk omdat sommige NS medewerkers zich bijna persoonlijk aangevallen voelen als het over het functioneren van de concessie gaat).

- Afgesproken binnen enkele weken tot een versie te komen die alleen nog een update behoeft in 2020, maar verder af is en ‘gedragen’ is.
- Ze boden alle hulp aan die nodig was als iets verdere verdieping of extra info behoefte.
- Conclusie: goed gesprek, begrip voor conclusies en rapport vergroot. Tegelijkertijd hebben ze een aantal goede en terechte punten (m.n. dus vorm en divers inhoudelijk) waar we mee aan de slag zijn.

Bel me maar even als je nog verder wilt bespreken, ik ben bereikbaar tot 15:00.

10.2.e

10.2.e

Wijnhaven 23
3011 WH Rotterdam
The Netherlands

T +31 10 10.2.e. Wob

M +31 6 10.2.e

10.2.e @Rebelgroup.com
www.rebelgroup.com

[Meld je aan voor onze nieuwsbrief](#)

Toelichting verwerking comments NS op concept-versie indien niet overgenomen.

Pagina-nummer	Volledige comment	Reactie Rebel
14	hierin verwijzen naar financiën is onderdeel van de 'bare minimum' van koppelen aan fin balans.	Financieel kader wordt in de evaluatie geheel buiten beschouwing gelaten – alleen doeltreffendheid beleid, geoperationaliseerd binnen de financiële kaders van de concessie, behoort tot scope.
16	Hier ontbreekt rol van vervoerplan waar bv. op het gebied van duurzaamheid NS ambities en maatregelen moet beschrijven. Dat is echt meer dan 'informatie indicatoren'. In onderstaand schema zouden acties /maatregelen opgenomen in het vervoerplan ook bij de sturingsmiddelen moeten staan.	We hanteren in principe de uitsplitsing (indicatoren/programma's/overige verplichtingen (concessie-eisen) – waar we expliciet splitsen in prestatie-indicatoren en informatie-indicatoren) als weergegeven op blz. 90 van de concessie. Het vervoerplan geeft vervolgens verdere invulling aan al die elementen en staat er als het ware dwars op --> we kunnen er ons er in vinden dat het vervoerplan meer aandacht behoeft in hoofdstuk 3 (dat krijgt het ook in de nieuwe versie), maar het hoort niet in dit rijtje thuis.
19	Naast audits moet hiermee worden ingestemd door stas na consultatie do'n en co's. Onderdeel van de VVP-cyclus.	Deze verdere toelichting is hier niet nodig.
20	Voetnoot tekst aanpassen: er is een reden geweest om de bodem of streefwaarde aan te passen, de reden toevoegen in de voetnoot.	Iets verhelderd – doel van deze tabel is echter aangeven of de PI wel of niet behaald is. Redenen worden in latere hoofdstukken toegelicht.
23	Dat is opvallend omdat eerder staat dat punctualiteit maar zeer beperkt het algemeen oordeel bepaalt.	Deze alinea is bij het herschrijven verdwenen op deze plaats. Opmerking dus niet meer van toepassing.
23	Dit deel is uiterst ongelukkig opgeschreven in combinatie met het plaatje (plaatje zou ik weglaten, schept alleen maar verwarring):	Doel is juist te schetsen in hoeverre de LTSA-doelen een verantwoordelijkheid zijn van NS onder de concessie. Immers, wij

	- Overall: dit hoofdstuk gaat over 'evaluaties vd gevraagde prestaties in de concessie'; dus evaluatie van de NS activiteiten die onder de concessie vallen. NS voldoet ruimschoots aan concessieverplichting. In lijn met deze opmerking begrijp ik niet waarom in dit deel zo'n duidelijk onderscheid moet worden gemaakt tussen NS(R) en NS Stations; wat voegt het toe? Wel klopt het tav fietsparkeren dat we afhankelijk zijn van derden: de huidige NS positie/rolverdeling bij fietsparkeren beperkt onze slagkracht en ontwikkeling. Is dat het punt wat hier wordt gemaakt? - De overheden/gemeenten worden niet benoemd in dit stukje. NS exploiteert niet alle stallingen. In lijn met bovenstaande: Als exploitatie en bouw van fietsenstallingen wel worden genoemd, waarom dan niet de handhaving, beheer en onderhoud?	moeten de prestaties van NS op de concessie terug kunnen voeren naar (een beeld van mate van) doelbereik op de LTSA. Denk dus dat door de verantwoordelijkheden zo te schetsen <u>juist</u> tegemoet wordt gekomen aan de hier geschetste zorgen.
23	Hier wordt de oude beschrijving van de KPI weergegeven, handiger om de nieuwe (staat in VVP) te hanteren.	We hanteerden ons inziens al de nieuwste definitie (ontleend aan vvp 2019)
24	Titel van KPI is in mijn ogen anders.	Zie hierboven
24	En tijdigheid	Gaat voor zover wij kunnen nagaan alleen om <u>juistheid</u> – blijkt uit informatie NS wat anders?
24	Deze definities zijn niet compleet. Het gaat om de juistheid en de tijdigheid van de informatie.	Zie hierboven

26	Hier wordt weggelaten 'samen met andere partijen'. Wat in dit geval essentieel is. NS kan dit niet alleen. Het is bovendien een inspanningsverplichting, geen harde resultaatverplichting.	Ontbrekend deel is toegevoegd – punt dat gemaakt is is juist dat, omdat het geen resultaatverplichting is maar er wel 'in redelijkheid bij staat', niet is vast te stellen wat er nu van NS werd verwacht en in hoeverre NS dus aan haar (inspannings-)verplichting heeft voldaan.
26	Ik vind dit vreemde gevolgtrekkingen. Aan de ene kant wordt er verbeterd, maar dat is niet goed, geeft verslechtering voor andere relaties. En dat wordt nb zichtbaar in IIs? Wat moet de lezer hier nu uit meenemen? Doet NS het nou wel of niet goed?	De toevoeging 'maar dat is niet goed' – staat niet in het rapport en wordt ook niet geïmpliceerd. Tekst is iets verhelderd. Bij de II's wordt – in aanvullend onderzoek in het kader van deze rapportage – beschreven wat de impact is van alle maatregelen tezamen op reistijdversnelling.
26	Conform het door de Kamer ingestemde alternatieve HSL-aanbod! Dit was tevoren bekend en geaccepteerd; niet in schoenen van NS schuiven. Weglaten want tendentiekus.	Of dit nu is afgesproken of niet is niet relevant: feit is dat de frequentie omlaag is gegaan.
29	Ik mis een beschouwing over ons drgl-ontwikkelingsproces. Ieder jaar brengen we alle delta's minutieus in beeld en geven we aan hoeveel reizigers plussen en minnen ervaren in reistijd of overstappen. Dit leggen we voor aan DO'n en CO's. Het per saldo beeld is dat altijd sprake is van verbetering voor de grootste groepen. Precies waar NS, als landelijke vervoerder, ook voor moet staan.	Het gaat hier om het resultaat – de wijze waarop plussen en minnen worden besproken met stakeholders is hier niet aan de orde.
29	Wordt NS beoordeeld op wensen van CO's? En hierbij is randvoorwaardelijk dat er voldoende plaats geboden kan worden in de stallingen rond de stations.	NS wordt niet beoordeeld op wensen van CO's en dat wordt hier ook niet gesteld. Wel worden CO's in staat gesteld te reflecteren in hoeverre ze vinden dat de concessie die IenW heeft verleend bijdraagt aan de sturing op de LTSA. Daar komen dit soort opmerkingen uit voort.

33	Ik mis ergens in het rapport een weergave van de gerealiseerde reizigersgroei op HRN en HSL (tov van de NMCA (hoog) scenario's). hier, of bij het accommoderen van de zitplaatskans of bij externe ontwikkelingen.	Groei reizigers in landsdelen wordt uitgebreid beschreven in laatste verbeterdoel hoofdstuk 2 ("accommodatie groei").
36	Mij is niet duidelijk welke app hier wordt bedoeld. Gaat dit over de app waarin reisinformatie over toegankelijke reizen wordt verstrekt? Deze signalen zijn mij niet bekend. Ik zou hier graag meer over weten. 10.2.e	Inderdaad de app waar naar verwezen wordt. Deze opmerking is gemaakt in het LOCOV (Iederin).
36	Wordt hier op basis van één signaal deze conclusie getrokken? Ik zou verwachten dat pas obv van meerdere observaties/geluiden dit opgenomen wordt. Er zijn meerdere belangenorganisaties op dit thema betrokken. 10.2.e	Gesprek is gevoerd met alle CO's/ belangenorganisaties tegelijkertijd – er is toen ook getoetst in hoeverre opmerkingen van één organisatie breder gedragen werden.
37	Zie eerdere opmerking: ik kan de aansluiting met bijlage 2 van de concessie niet vinden. Ik lees ook geen toelichting dat ze zijn aangepast, zoals dat wel is toegelicht bij de prestatie-indicatoren voor Reisgemak.	De jaarrapportage 2015 is als basisset voor de ii's genomen
38	Let op: we hebben hier wel een pilot voor gedaan. De ACM was zeer kritisch, daarnaast is dit iets wat niet alleen NS raakt maar alle vervoerders en dit dus niet via één concessie kan worden geregeld. De WP2000 lijkt wel aanknopingspunten te bieden om dit wettelijk te regelen, via 30c (volgens mij). 30c helpt niets (gaat over informatievoorziening). Voor sicico voor alle reizigers moet je tarief en assortiment verregaand harmoniseren, wat alleen kan door tariefvrijheid decentrale overheden in te perken (vereist aanpassing wet). In februari 2019 heeft stas aan TK geschreven dit niet wenselijk te vinden. Gaat ook bij nieuwe OV-betaalsysteem niet gebeuren.	Valt buiten scope concessie en wordt hier alleen benoemd – het is een wens van CO's dat het gebeurd, maar dat betekent niet dat het ook kan. Het is echter niet aan dit rapport om daar iets van te vinden.

	Dus geen sicco. Een opmerking hierover met verwijzing naar kamerbrief is een idee.	
38	N.B. Kan niet slaan op streefwaarden, dat zijn geen eisen.	Streefwaarden zijn eisen voor het jaar 2019. Definitie in concessie: "Waarde voor een te realiseren prestatie-niveau op een prestatie-indicator in 2019 en 2024."
41	Dit lijkt me het moment om toe te voegen: NS is in gesprek met de consumentenorganisaties en IenW over een KPI waarin dit is verwerkt.	Deze duiding kan beter gegeven worden in bijv. een kamerbrief o.i.d. die er op ligt – op het moment dat deze issue wordt uitgelicht. Dit rapport constateert dat dan uitdaging die er nog ligt, kamerbrief duidt de gezamenlijke zoektocht naar een oplossing.
43	De indicator geeft inderdaad niet expliciet aan of de informatie tijdig is geweest. Dat is ook lastig omdat het geen objectieve meting betreft maar handwerk is. We kennen natuurlijk de Treinketen prestatie-indicator die wel objectief meet of spoorwijzigingen en vertragingen juist en tijdig zijn gecommuniceerd. Dit zouden we graag uitbreiden met opgeheven treinen en het geven van handelingsperspectief, zodat we het hele palet aan reisinformatie bij verstoringen in één objectieve prestatie-indicator kunnen onderbrengen. 10.2.e	-
43	NS, IenW en de consumentenorganisaties in gesprek zijn over een KPI waarbij dit nou juist allemaal is geïncorporeerd. Het is raar dat dit niet genoemd wordt, aangezien er elders wel staat dat NS en de consumentenorganisaties over een bepaald onderwerp in gesprek zijn.	Lijn is in principe dat de stand van zaken 2019 wordt geschetst (en wat daaraan vooraf ging) tenzij gesprekken/overleggen duidelijk voorvloeien uit een concessie-eis.
45	Twee opmerkingen hierover. 1. Het 'voornemen voor een last onder dwangsom' is niet eerder aan de Tweede Kamer	Gecheckt met dossierhouder IenW en akkoord bevonden

	gemeld. Als dit rapport de eerste melding daarvan is, kan dat de staatssecretaris in verlegenheid brengen. Advies is om alleen 'feitelijk' te melden dat NS te laat is, en dat IenW en NS nieuwe afspraken hebben gemaakt. 2. Omdat NS en IenW elkaar niet verrassen in communicatie, zullen we deze passage t.k. aan IenW melden.	
45	Dit is een formele stap in het bestuursrecht die open staat voor bezwaar en beroep. Is dat daadwerkelijk gebeurd of heeft IenW gemeld dat ze die stap van plan waren? In het tweede geval is er sprake van een waarschuwing. Tekst zou dan kunnen worden dat IenW aan NS een waarschuwing heeft gegeven.	Zie hierboven
46	Waarom wordt NS hier niet (expliciet) genoemd? O.a. de inbouw van ATB-Vv heeft hier een belangrijke bijdrage aan geleverd (inbouw heeft NS voor eigen kosten en risico verricht).	NS is één van de vervoerders.
47	IenW krijgt van ons beide cijfers. Ze hoeven dus alleen een extern bureau te vinden die ze op elkaar kan delen.	Voor kennisneming
48	HSL Rpun 15 min nu ook II	De jaarrapportage 2015 is als basisset voor de ii's genomen
48	Waar is dit op gebaseerd? 10.2.e	Gebaseerd op definitie en KPI en de logica dat alleen reizigers die 'zich in het systeem bevinden' worden gemeten, en niet die reizigers die niet reizen/ hun reis uitstellen vanwege een verstoring.
49	ergens toevoegen dat ProRail dezelfde KPI's heeft	Hier niet relevant
52	Die over 2018 was toch de laatste?	Vraag: worden deze rapportages niet meer gemaakt?
53	Hier lopen zaken door elkaar heen: 1) Impact van grote verstoringen zit in RPUN '15	1) Zoals ondertussen in de tekst beschreven constateren wij dat zodra een reiziger 15 minuten vertraagd is het daarna in de

	2) Ontwikkeling van de totale ernst van de verstoring zit juist in deze KPI. Immers een verstoring komt in een bepaalde categorie obv het aantal geraakte treinen en de duur... Dus dat is bijzonder 3) II veroorzaakt door NS laat inderdaad een stijging zien. We rijden ook jaarlijks meer treinen. En impact van de verstoringen zit al in deze II, immers als die niet of nauwelijks impact had, had de verstoring niet in deze categorie gezeten, maar in 4 of 5.... NS stuurt intern wel degelijk op reduceren impact vertragsminuten nl. door de PI stilgevallen materieel 10.2.e	KPI niet meer uitmaakt of die reizigers dan 16 of 120 minuten vertraagd is. Dat geven wij mee ter overweging. 2) Eens dat een verstoring op basis van het aantal vertragsminuten in een categorie valt en dat dat de optellingen beïnvloedt. De categorieën zijn echter zo breed dat optelling binnen een categorie ons inziens nog steeds nuttig is. 3) De categorieën zijn zo breed dat optelling binnen een categorie ons inziens nog steeds nuttig is. Ok. We hebben ervoor gekozen dit niet expliciet te vermelden.
54	Dit is echt een gekke conclusie. De 5 minuten KPI is bedoeld voor de kleinere vertragingen, de 15 minuten KPI voor grote verstoringen. De nog grotere storingen betreft grotendeels externe invloeden.	De conclusie gaat over het behalen van het LTSA-doel, niet over of het externe invloeden of scope NS betreft. (De LTSA richt zich nadrukkelijk op tegengaan grote verstoringen, olievlekwerking, zwarte dagen.)
54	Hier hoort ook de toelichting bij dat de KPI veel uitschieters kent doordat het slechts gaat over 1 lijn en een heel klein gedeelte van de reizigers. Dus effecten van verstoringen hebben grotere impact, omdat het om een kleine deelverzameling van reizigers gaat 10.2.e)	Dat is waar – maar er wordt nu eenmaal op deze wijze op de KPI gestuurd. We nemen deze opmerking wel mee in de beschouwing van de KPI-sturing – daar snijdt het hout.
55	Dit is niet correct. Voor een volledig klimaatneutrale reis bij NS zijn de bussen voor het vervangend treinvervoer vanaf dit jaar ook klimaatneutraal gaan rijden door gebruik te maken van biologische brandstoffen van rest- en afvalstromen. 10.2.e	Helder, dit voegen we toe – maar is dit echt waar? Bij plotselinge verstoringen wordt er immers allerhande beschikbaar vervoer ingezet, of zie ik dit verkeerd?

61	Dat is niet juist, zie bv. artikel 15, lid 13, onderdeel e (instemmingsplicht op prestatiegebied aangeboden vervoer). Ook internationaal vervoer kent voor het basisaanbod een prestatieverplichting.	We schrijven dat het <u>veelal</u> proces- en inspanningsverplichtingen zijn
61	Toevoegen: cijfers van de % groei per jaar.	Hier niet aan de orde – het gaat erom hoe NS met de groei is omgegaan.
64	Hier mist m.i. de vaststelling dat in oorspronkelijke LTSA efficiëntie een belangrijk rww was - Budgettaire kaders noemt de LTSA als randvoorwaarde	LTSA is binnen de budgettaire kaders geoperationaliseerd in concessie. We belichten in dit stuk echter nergens budgettaire kaders. In feit gaat dit alleen over de doeltreffendheid van de concessie om de LTSA-doelen te bereiken.
64	Dat is een keuze geweest van de concessieverlener. - Het is zelfs zo dat in het beleidsvoornemen tot gunning HRN (2012) de LTSA niet voorkomt!	Correct – toch is de invulling van de concessie afgeleid van de LTSA.
64	Beetje vreemde term, mede omdat het een continu verbeterproces was.	-
65	Meer gerealiseerd dan afgesproken	En dus aan de eisen heeft voldaan
65	voor alle treinen verhoogd	Scope is hier HSL
65	IenW heeft bevestigd dat het programma is afgerond, dus ik weet niet waar hier op wordt bedoeld?	PM
68	Klopt deze conclusie?	ja
68	Dit lijkt in tegenspraak met hiervoor. Het is immers ook niet altijd te duiden.	De concessie is op punten vaag – soms zo vaag dat het niet te meten is of NS aan de verplichting voldoet of niet – zie het voorbeeld in alinea die volgt

68	Apart voorbeeld omdat dit natuurlijk niet gaat om het vervoeraanbod.	Concessie gaat blijkens een artikel als dit niet alleen over het vervoeraanbod.
68	Tekst gaat volledig voorbij aan de toelichting op dit artikel in de concessie, die niet vrijblijvend is en mogelijkheden biedt voor handhaving.	Niet mee eens – wordt bovendien door concessieverlener ook niet als zodanig ervaren. Alleen die verschillende interpretatie onderbouwt al dat het hier een ‘niet nader gedefinieerde kwalificatie’ is die een grijs en moeilijk stuurbaar gebied creëert.
68	Wederom deels buiten het vervoer, waar de concessie primair over gaat.	Dat is zo, maar ook deze passages staan nu eenmaal in de concessie
69	En nog wel breder dan dat, de concessieverlener mag alle informatie die ze wil opvragen. Dus alle “verklaringen” van NS zijn goed te controleren, zeker nu NS niet de enige partij is.	Eens, wordt ook niet beweert dat dat niet zo is.
74	Ik denk dat omzet niet de juiste parameter is om dit op los te laten. Als je kijkt naar de winst is dat een stuk minder en het effect een stuk groter.	Het gaat er om een en ander in perspectief te plaatsen hier
74	“slechts beperkte” is betere term.	Uit gesprekken met NS blijkt dat ‘geen enkele’ de lading goed dekt
74	Deze berekening lijkt mij wat suggestief.	Het gaat er om een en ander in perspectief te plaatsen hier
75	Hier is NS het niet mee eens. De three strikes out staan niet in de WP 2000, maar is een interpretatie van IenW.	Wij beschouwen hier het instrumentarium zoals de concessieverlener dat tot haar beschikking (meent) te hebben.
75	Motie Ziengs ziet op de volgende concessie vanaf 2025, dus niet relevant voor MTR.	Is door IenW wel onderdeel gemaakt van de vraag aan Rebel
75	Dus werkt het wel. De vraag die namelijk niet beantwoord wordt is of een hogere boete een ander effect zou hebben (ik denk dat het antwoord nee is).	Buiten scope.

75	Sancties raken NS in de beeldvorming, of ze werken is een andere vraag. Het is namelijk niet bekend of NS anders gepresteerd had als er geen boetes waren gehanteerd.	Uit gesprekken komt dit beeld wel naar voren.
76	Door wie dan? Hoe is dit voor die "belanghebbenden die niet dagelijks met de concessie bezig zijn" te beoordelen? Vage alinea.	Het betreft DO's en CO's.
77	Dit is volgens mij geen juiste conclusie. Dit wekt de suggestie dat we data bewust niet delen, terwijl hier zeer veel trajecten voor lopen. Een probleem dat hierbij speelt zijn de privacy- en mededingingsregels. Deze conclusie kan zo niet blijven staan.	Ook uit het verleden en uit gesprekken nu komt duidelijk naar voren dat dit ((natuurlijk) een rol speelt.
77	Via het dashboard van ProRail wordt veel detailinformatie over de uitvoering van de treindienst beschikbaar gesteld. Ook NS stelt al diverse info via haar website beschikbaar. Deze paragraaf is dus zeer onvolledig.	Dat is mij bekend – dat neemt niet weg dat er behoefte is aan de genoemde informatie.
78	Ook hierbij geldt dat de decentrale overheden in beginsel geen partij zijn bij de concessie. Die is tussen IenW en NS.	Ze zijn juist wel partij, dankzij deze concessie, zie artikel 11
78	Zie eerdere opmerking (veel herhaling in deze stukken tekst).	Dit betreft een conclusie, vandaar de herhaling
81	Concessie biedt nu al voldoende handvatten (zie artikel 46 lid 5 en 6).	De concessieverlener meent dat deze handvatten onvoldoende zijn, artikel is ook weinig concreet.
82	Dat is onjuist. Artikel 49 i.c.m. artikel 13 maken een bijdrage door decentrale overheden mogelijk. Ook voor een bijdrage van IenW biedt de concessie voldoende ruimte.	Er wordt hier verwezen naar een opmerking van de consumentenorganisaties – er is in dit hoofdstuk meer ruimte dan in bijv. hoofdstuk 2 om op toekomstige ontwikkelingen en zienswijze stakeholders in te gaan.
82	Stations vallen in beginsel buiten de concessie. De vraag is dus wat deze conclusie hier doet.	Zie art 49

82	Het is de vraag of het gesuggereerde data-probleem via de band van de concessie moet worden opgelost. Immers dat raakt alleen NS en laat alle andere vervoerders buiten beschouwing, voor een totaalbeeld is data van alle partijen op gelijkwaardige basis nodig en niet alleen van NS. De concessie is hiervoor dus niet het juiste middel.	Waar het sturing op NS en HRN betreft is de concessie een effectief middel.
82	Deze paragraaf is niet akkoord: te weinig aandacht voor een substantiële wijziging. Er zal op z'n minst iets gezegd moeten worden over de gevolgen hiervan voor de concessie. Deze kan niet anders dan aangemerkt worden als een actuele ontwikkeling met mogelijk wijzigingen tot gevolg.	Ik ben het er niet mee eens dat het niet mogelijk moet zijn om gelijkgerichtheid en samenwerking te behouden, ook als ProRail een zbo is. Deze notie in tekst gebracht.
82	Dit is onjuist en staat hiervoor ook beter beschreven. De gelijkgerichte sturing verdwijnt in het huidige voorstel en raakt dus wel degelijk aan de concessie.	Zie hierboven
83	Duidelijk maken dat dat niet aan NS heeft gelegen.	Ligt voor de hand, want is immers niet de taak van NS.
83	Eerder werd geconstateerd bij het sanctioneringsregime dat reputatie en potentieel verlies aan reizigers de belangrijkste redenen waren om aan de kpi's te voldoen. Dit verandert niet in de tweede periode.	Reizigersverlies is niet benoemd, overigens ook niet in de gesprekken die met NS gevoerd zijn. Reputatie uiteraard wel: het moge duidelijk zijn dat reputatie-schade vervelender is als er een MTR of belangrijke besluitvorming aanstaande is dan als dat niet het geval is.
83	Dit suggereert een striktere en niet direct in lijn met de WP 2000 handhavingslijn. Dit kan in de tweede helfte tot procedures leiden.	Dat is niet Rebel's interpretatie
83	Dit is niet om in de concessie te regelen, maar daarbuiten (hetgeen ook al gebeurd).	Valt al in scope concessie en wordt inderdaad ook daarbuiten geregeld.

83	Dat is dus niet onderbouwd en al helemaal onduidelijk hoe er rekening mee gehouden moet worden. Dit soort losse flodders zorgen alleen maar voor ruis.	Onderbouwing staat een paar alinea's terug – suggesties voor verbetering en aanpassing op dit vlak zijn nadrukkelijk buiten scope evaluatie.
Hoofdstuk 5 – alle comments met wijze verwerken op volgorde		
1	Detail: de Stas heeft haar zienswijze uiteengezet richting de Kamer. Richting NS is nooit – voor zover ik weet – een verplichting uitgegaan ons er aan te houden. Nadere concessieverplichtingen kan gelezen worden als 'de PEF learnings zijn al opgenomen in de concessie'. Dit is niet het geval. 10.2.e	Dat kan zo worden geïnterpreteerd, het woord nadere is weggelaten
2	In plaats van nee drie maal NVT neerzetten. Staat beter en is in lijn met de toelichtende tekst 10.2.e	Aangepast
3	Mogelijk toelichten: alternatief was bestaande verbinding met overstap in Brussel (Thalys naar Brussel, Eurostar vanaf Brussel naar Londen) 10.2.e	Niet toegevoegd, di is de bestaande alternatieve reis, maar niet specifiek voor deze activiteit ingericht
4	Hiervóór wordt gesteld dat we hebben laten zien overwogen keuzes te maken. Hoe dan if not in het IGA? Strijdig. 10.2.e	Klopt tekst iets genuanceerd. Vanwege de verschillende verschijningsvormen lijkt NS de inzet van een geschikt IPB bewust af te wegen, maar deze afweging komt niet in alle gevallen expliciet naar voren in het IGA
5	In geval van materieelintroductions op de HSL wordt het IGA voorgelegd aan de Stuurgroep HSL, waarin onder meer Min IenW, ProRail, maar ook InfraSpeed, ILT zitting hebben. 10.2.e	Toegevoegd
6	Wat binnen het kader van de Kabinetsreactie ook mogelijk is: die ruimte wordt geboden. 10.2.e	Klopt, is gewoon een constatering, niet aangepast
7	Zoals toegelicht in interview: deels vast format, maar het is vooral maatwerk. 10.2.e	

8	Wat is de relevantie van het kunnen maken van een vergelijking met andere introducties? De introductie van Eurostar is totaal anders dan van SNG bijvoorbeeld. Essentie is juist: maatwerk 10.2.e	Maatwerk qua format wordt ook niet ter discussie gesteld (dit nog iets versterkt in de tekst) maar voorspelde betrouwbaarheid als parameter is een genoemd aspect die terug dient te komen in het IGA, dit aspect wordt verschillende invul (soms alleen kwalitatief, soms kwantitatief) dit maakt het lastig om het aspect betrouwbaarheid te vergelijking
9	Wie zegt dit? Dit herken ik niet zonder nadere onderbouwing. Ieder IGA staat op zich en is zelfstandig leesbaar, zonder dat je daarvoor eerdere IGA's nodig hebt 10.2.e	Is een geluid dat vanuit IenW komt, die als 'toetsende' instantie door de wisselende invulling van IGA's soms zoekend is hoe deze te beoordelen
10	Beoordelende 10.2.e	aangepast
11	Van een vorm-kwestie wordt nu een groot punt gemaakt terwijl de relevante input in de IGA's staat en iedereen het werkbaar en zinvol vindt. Wat is het probleem? 10.2.e	In de afgelopen jaren is het concept IGA door NS verder uitgewerkt van een 'email' naar een volwaardig document. Waar vanuit beide partijen is vastgesteld dat elk IGA maatwerk is, is er nu wel een punt bereikt waarin een vaste structuur leidend is voor de vorm en context. Dit is ook zo uitgesproken en volgens mij juist een volgende stap in het professionaliseren van het IGA.
12	Voor mij is dit vaag waar ze op doelen... We hebben een heleboel afspraken met de leverancier..... 10.2.e	Wens vanuit het ministerie, waar deze afspraken invloed hebben op de introductie dient dit onderdeel te zijn van het IGA (bijvoorbeeld de afspraken met Eurostar irt de eurostar introductie, of NMBS voor IC Brussel). Het woord relevant toegevoegd
13	Wat bedoelt men hiermee (2x)? 10.2.e	Laatste woorden weggelaten.

14	In de vorige zin was het een vraag en nu als een voorwaarde. Het lijkt nu of NS zich niet aan afspraken heeft gehouden, wat niet klopt.	'Vraag' kan gelezen worden als voorwaarde, in de ogen van IenW is het beschikbaar stellen van een alternatief ook een voorwaarde waar alleen onderbouwt vanaf geweken kan worden.
15	Wel is gezorgd dat het oude pad over het reguliere spoor beschikbaar bleef voor de IC Brussel in geval van problemen op de HSL corridor. Daarmee is wel voldaan aan een volwaardig alternatief voor de reiziger.	Correct, toegevoegd aan de tekst
16	De back up heb je voornamelijk vanwege het risico van vertraagde levering en blokuitval. Dus het risico dat er geen product voor de reiziger is. Lagere betrouwbaarheid hangt samen met kinderziektes van een nieuwe treinen die er altijd zijn en inleren van de organisatie bij een nieuw product (en trein). En is niet primair wat je met de back up afdekt. Voor gewond uitval is veel minder back up vloot nodig dan blokuitval of vertraagde levering van treinen. Een back up plan zou vereis moeten zijn maar de vorm waarin en hoeveelheid zou maatwerk moeten zijn als onderdeel van het risicoprofiel, mogelijkheden en totale introductie plan. 10.2 e	Aangepast naar niet of niet tijdig leveren van materieel in plaats van betrouwbaarheid
17	Wat is de juridische status van dit voorleggen: moet NS iets met het commentaar en zo ja draait IenW voor de kosten op als ze een andere afweging willen? 10.2 e	Dat is niet expliciet gemaakt, en vraagt juist om verduidelijking, maar de vervoerder blijft eind verantwoordelijk voor gemaakte keuzes en beslissingen
18	Dit stuk lijkt alleen gebaseerd te zijn op input van IenW, klopt dat? Wat er staat is niet verkeerd, maar het moet niet	

	vervelend opgevat worden door onze partners. neutraler formuleren? 10.2.e	(dit is een punt dat IenW expliciet gemaakt heeft,) in het gesprek met NS niet echt besproken. Is hier behoefte aan aanpassing door NS?
19	Eens: dit gaat over behoorlijk complexe samenwerkingen en wordt met een korte alinea zonder verdere toelichting afgedaan. 10.2.e	
20	Kwalitatief? 10.2.e	Correct, aangepast
21	En dat is inherent aan introducties van nieuwe treindiensten. Sowieso een eigenschap van prognoses... 10.2.e	Klopt, dat wordt ook niet in twijfel getrokken
22	Welke toegevoegde waarde heeft dit stuk? Hierboven wordt gesteld dat er geen problemen of aanvullende wensen zijn. Dus dit lijkt spijkers op laag water zoeken. Bovendien is de ruimte voor maatwerk er. 10.2.e	
23	Verduidelijken: Bedoeld is denk ik de opbouw van informatie uit de test- en validatiefase mbt de betrouwbaarheid van het materieel. 10.2.e	Tekst iets verduidelijkt
24	Is dit een bevinding: NS houdt geen rekening met... Of is het een normatieve uitspraak: NS moet altijd rekening houden met... Wat moet de lezer hieruit oppikken? 10.2.e	Tekst niet aangepast, vanuit het ministerie is het signaal gegeven dat er in een aantal gevallen onder tijdsdruk een uitspraak gevraagd werd, waarin dit in hun ogen niet duidelijk vooraf is afgestemd. En dus een punt wat verbeterd moet worden in de toekomst.
25	Ik zou hier willen lezen: is ook rekening gehouden met.. en dat hierover vooraf goede afstemming is geweest. 10.2.e	
26	Toevoegen dat NS hierover altijd tevoren met IenW en ProRail afspraken maakt. Bv. voor SNG uitvoerig in routine aan de orde geweest en akkoord van IenW gekregen. Het is dus geen 'overval', zoals het nu lijkt te worden geframed 10.2.e	Toegevoegd aan tekst

27	Waarom zou er sprake moeten zijn van instemming als de verantwoordelijkheid bij NS ligt. IenW geeft een advies, geen instemming. 10.2.e	Dit is precies de reden waarom wordt vermeld dat dit diffuus is, in de PEF wordt het begrip instemmen gebruikt, maar gezien de verhoudingen kan je je afvragen of dit wel de juiste term is.
28	Dat was vóór Kabinetsreactie (2016) en aanbeveling 5. 10.2.e	Toegevoegd aan de toelichting, maar het gaat om het geven van de voorbeelden
29	Hier zit een vraag voor: moet IenW überhaupt instemmen? En zo ja wat betekent dat voor de verantwoordelijkheid? 10.2.e	Dat wordt juist ook bedoeld met deze opmerking
30	De ruimte voor optimalisatie zou de rode draad moeten zijn door de tekst. Het stuk ademt maatregelen maar zijn dus meer suggesties voor verbetering. Er wordt erkend dat er maatwerk nodig is en elke introductie op zichzelf staat en I&W er goed mee om kan gaan. En tegelijk wordt er meermaals standaardisatie als doel naar voren gebracht. 10.2.e	Ook vanuit NS is aangekaart de processen rond het IGA zoveel als mogelijk te standaardiseren, zonder de mogelijkheden tot maatwerk weg te nemen. Daar moet in de toekomst dus naar gezocht worden
31	Wat ik hier mis is dat we op basis van de evaluatie een uitgewerkt voorstel aan I&W hebben gestuurd en hierover goed in dialoog zijn. 10.2.e	Tijdens de gesprekken met NS en IenW is dit voorstel niet aan de orde geweest en daarmee dus ook niet meegenomen in de evaluatie. Lijn in evaluatie is bovendien om in principe niet te verwijzen naar lopende overleggen over verbetering en verandering omdat die allen een verschillende status hebben (van verkennend tot in een afrondende fase).

Van: [REDACTED]
Aan: [REDACTED]
Cc: [REDACTED] - DGMo; [REDACTED] - DGMo
Onderwerp: Evaluatie concessie MTR 2015-2019 Versie 2019
Datum: woensdag 4 december 2019 16:52:31
Bijlagen: [Evaluatie van de concessie-def concept 2019.pdf](#)
[Reactie comments NS op versie juli 2019.pdf](#)

Beste [REDACTED],

Bijgevoegd vind je het rapport over de Evaluatie 2015-2019. Dit is het 'definitieve concept' voor 2019. Het is compleet op punten na die pas in 2020 kunnen worden ingevuld. Al jullie opmerkingen zijn daarbij in overweging genomen. Feitelijke onjuistheden zijn gecorrigeerd. Mocht je nog steeds onjuistheden tegenkomen dan hoor ik dat natuurlijk graag.

Veel opmerkingen hadden hun oorsprong in de structuur die moeilijk te volgen was. Ik herkende dat dat duidelijker kon. De structuur in de samenvatting en hoofdstuk 2 is daarom grondig herzien. Een belangrijke wijziging in hoofdstuk 2 is dat helder onderscheid gemaakt is tussen de beleidsdoelen van de LTSA – waar lenW verantwoordelijk voor is – en de onderdelen daarvan waar NS, aangestuurd middels de concessie, uitvoering aan moet geven.

Er zijn ook opmerkingen waar ik geen opvolging aan heb gegeven in de rapporttekst. Deze opmerkingen zijn overgenomen in het document "Reactie comments NS op versie juli 2019" waarin summier een reactie is opgenomen.

Je wees in je mail van 1 augustus nog specifiek op de gevoeligheden rond Orbit. Dit is inderdaad al door dossierhouders bij lenW tegen gelezen.

Dit is in principe de laatste versie die je ontvangt voor 2019. In 2020 updaten we deze dan waarna er – op die aanvullingen – laatste afstemming en check kan plaats vinden door NS. Ik ben uiteraard beschikbaar voor toelichting als daar behoefte aan is. Ik ben volgende week geregeld in Utrecht.

Vriendelijke groet,

[REDACTED]
 Wijnhaven 23
 3011 WH Rotterdam
 The Netherlands

T +31 10 10.2 e. Wob
 M +31 6 [REDACTED]

[REDACTED]@Rebelgroup.com
www.rebelgroup.com

[Meld je aan voor onze nieuwsbrief](#)

Van: 10.2.e
 Aan: 10.2.e - DGM
 Cc: 10.2.e ; 10.2.e
 Onderwerp: Opties eerdere publicatie rapport evaluatie
 Datum: vrijdag 20 december 2019 15:00:14

Dag 10.2.e,

In verband met betrekken Kamer bij actualisatie concessie is de wens om een versie van het rapport in ieder geval vóór het AO van 13/02 met de Kamer te delen. Dat is anders dan waar we eerder samen naar toe werkten (namelijk publicatie in maart met de geactualiseerde concessie), en heeft dus mogelijk impact op de vorm die het rapport heeft. Je vroeg de opties even op papier te zetten zodat daar in januari over gesproken kan worden. Inhoudelijk zijn de opties de volgende – met allereerst de optie die zo dicht mogelijk aansluit op de huidige werkwijze:

0. **Rapport wordt in definitieve vorm gedeeld begin februari.** We maken de minimaal noodzakelijke aanvullingen. Voorwaarde hiervoor is dat er cijfers van NS beschikbaar zijn. Dit hoeven niet per se de definitieve cijfers te zijn, we kunnen ook putten uit voorlopige cijfers naar lenW toe als de ervaring leert dat die altijd gelijk zijn aan de uiteindelijke cijfers. Ik weet niet hoe de tijdlijnen van die cijfers precies lopen en wanneer het laatste moment is om iets op de convocatie van het AO op 13/02 te krijgen, maar dat is denk ik wel een optie om op het netvlies te houden. Heeft in principe mijn voorkeur, maar realiseer me dat het in de tijd waarschijnlijk niet gaat.

Als die cijfers niet beschikbaar zijn, zijn er vier opties (je vroeg er 2, ik zie er dus 4), die in toenemende mate impact hebben op de structuur en de mate waarin het rapport kan overtuigen.

1. **Rapport wordt in de vorm die het nu heeft gedeeld waarin we conclusies trekken op jaarcijfers t/m 2018 en de cijfers van 2019 op PM zetten, en later een def versie sturen**
Dit heeft weinig impact op de vorm van het rapport. Daar waar streefwaarden nog niet gehaald waren in 2018 moeten we wellicht wat armslag in de dan voorlopige conclusies houden. Deze optie heeft geen grote nadelen denk ik. Vereist ook niet veel extra tijd.
2. **Rapport wordt in de vorm die het nu heeft gedeeld waarin we conclusies trekken op jaarcijfers t/m 2019 H1, en later een def versie sturen.** Dit heeft weinig impact op de vorm van het rapport. Daar waar streefwaarden nog niet gehaald waren in 2019 H1 moeten we wellicht wat armslag in de dan voorlopige conclusies houden. Waar er in de 2019 H1 cijfers rare sprongen zitten moeten we wel bepalen of dat mogelijk de invloed betreft van het meten van een half jaar – ik weet zo niet te zeggen hoe representatief dat is omdat seizoensinvloeden dan een rol kunnen spelen of pech zoals de software op de TRAXX dat niet heeft uit kunnen middelen. Deze optie heeft dus als nadeel dat het betrekken van halfjaarcijfers mogelijk verstorend werkt. Het vereist wat extra analyse, en een extra slag in februari. Het is zeker wel uitvoerbaar.
3. **Rapport wordt geknipt in deel A en B, waarbij we in een reeds te delen deel A alleen stukken opnemen waarvoor we niet of nauwelijks gebruik hebben gemaakt van de scores op de KPI's - deel B volgt dan in maart.** Daarmee zijn hoofdstuk 3 (werking concessie zoals beoogd), 4 (actuele ontwikkelingen) en 5 (IGA/ IPB) zonder veel wijziging opleverbaar en ook al definitief. In hoofdstuk 3 verwijderen we dan het deel dat gaat over het bereik van de beleidsdoelen van de LTSA. Hoewel deel A natuurlijk ook relevant is in de argumentatie om de concessie niet structureel aan te passen, heb je minder substantie op juist die onderwerpen waar je wel wijzigt/nieuwe afspraken maakt. Er is dan nauwelijks relatie tussen de onderwerpen in het naar de kamer gestuurde deel A van de evaluatie en het onderhandelingsresultaat in de kamerbrief (dat gaat immers juist over de KPI's en

beleidsinzet op een aantal prestatiegebieden). Deze optie heeft als nadeel dat je zeer relevante delen van het rapport (in hoeverre zorgt de concessie voor het behalen beleidsdoelen) er niet bij doet en de Kamer dus juist niet informeert over de onderwerpen waar in de Kamerbrief op wordt ingegaan, terwijl hier natuurlijk al wel informatie over beschikbaar is. Dat zorgt inhoudelijk wellicht voor een mismatch. Het hoeft niet veel extra tijd aan onze kant te kosten en is in die zin uitvoerbaar.

4. **Rapport wordt integraal naar de kamer gezonden, maar alle delen die betrekking hebben op de prestatie-indicatoren gaan eruit – in maart volgt dan een volledige versie.** Dat betekent een enorme herstructurering van hoofdstuk 2. Belangrijk is dat ons analysekader is gebouwd op de stelling dat de operationalisering van de LTSA in belangrijke mate heeft plaats gevonden via de kern-prestatie-indicatoren. Het vormt daarmee echt het fundament van de conclusies. Het verwijderen van dat fundament (maar het behouden van de rest van hoofdstuk 2) leidt op dat hoofdstuk tot een zwak verhaal. Deze optie wijkt zover af van de door ons gekozen onderzoeks-insteek dat het rapport mijn inziens te erg verzwakt zou worden en daarmee niet bruikbaar meer is voor zover het de conclusies in hoofdstuk 2 betreft. Dit zou wel heel veel tijd kosten omdat we de KPI's echt uit hoofdstuk 2 moeten ontvlechten. Ik verwacht dat dit ook tot veel extra afstemming met NS leidt. Ik kan nu niet toezeggen dat we dit tijdig rond krijgen.

Ik sluit overigens graag aan bij bespreking hiervan – wellicht op de 7^{de} januari even een moment pakken?

Groet,

10.2.e

Wijnhaven 23
3011 WH Rotterdam
The Netherlands

T +31 10 10.2.e. Wob

M +31 6 10.2.e

10.2.e @Rebelgroup.com
www.rebelgroup.com

[Meld je aan voor onze nieuwsbrief](#)

Van: 10.2.e - DGB
Aan: 10.2.e @rebelgroup.com)
Cc: 10.2.e - DGB; 10.2.e - DGB; 10.2.e @rebelgroup.com";
 10.2.e @rebelgroup.com
Onderwerp: Evaluatierapport
Datum: vrijdag 10 januari 2020 15:24:08

Dag 10.2.e,

Even een update over het evaluatierapport. Ik heb eerder vanmiddag even met 10.2.e gesproken over de verschillende opties voor het evaluatierapport. Hij is het met ons eens dat de keuze nu is: een volledig rapport versturen in maart of een 99%-versie van het rapport versturen begin februari (gebaseerd op halfjaarcijfers 2019) en in maart nog een addendum sturen met de prestatiecijfers over 2019. Andere opties zoals het rapport in meerdere delen knippen of een concept- en een eindrapport sturen lijken 10.2.e ook niet logisch. Hij gaf aan de beide resterende opties volgende week met de minister te willen bespreken. Wordt vervolgd.

Goed weekend.

Groet, 10.2.e

Van: 10.2.e
Aan: 10.2.e - DGMo; 10.2.e ; 10.2.e - DGMo; 10.2.e - DGMo
Onderwerp: RE: Voor minister: Evaluatie concessie MTR 2015-2019 Versie 2019
Datum: donderdag 16 januari 2020 11:08:36

Dag 10.2.e,

Dit is inderdaad de laatste versie. Je vermelding is correct, 90% dekt de lading. We beoogden ook nog enkele van de aanvullende analyses (ontwikkeling reistijd bijvoorbeeld) te updaten voor 2019, maar dat is een nice-to-have en zeker geen noodzaak – ik stel voor dat wij beoordelen in hoeverre dat gaat lukken. Er staat nog een enkele PM in de tekst, in vrijwel alle gevallen samenhangend met nuancering in conclusies n.a.v. wel/niet halen streefwaarden. En NS moet inderdaad nog reageren op deze versie. Zodra ik een beeld heb van de planning (begin feb of eind maart af) ga ik daarover procesafspraken met ze maken.

Verder: zijn de definitieve realisatie-cijfers van NS eind feb bekend of moeten die dan nog door een accountant worden beoordeeld voordat NS ze als 'definitief' bestempelt? Wel belangrijk daar zuiver in te zijn.

Vriendelijke groet,

10.2.e

M+316 10.2.e
 10.2.e @Rebelgroup.com

From: 10.2.e - DGB
Sent: Thursday, January 16, 2020 10:47 AM
To: 10.2.e ; 10.2.e ; 10.2.e - DGB ; 10.2.e - DGB
Subject: Voor minister: Evaluatie concessie MTR 2015-2019 Versie 2019

Allen,

De minister wil het concept rapport eens rustig doorbladeren. Gevraagd wordt om de laatste versie door te sturen met daarbij de vermelding in welke stadium van afronding het rapport zich bevindt.

Bijgevoegd de mij laatst bekende versie van het rapport.

Kan ik deze versie doorsturen naar de minister met de vermelding dat dit de 90% versie waarbij de laatste 10 procent bestaat uit het verwerken van de definitieve realisatiecijfers van NS over 2019 (beschikbaar eind februari), en de finale input van NS.

Graag jullie advies/instemming.

Groet 10.2.e

Van: 10.2.e @Rebelgroup.com>
Verzonden: woensdag 4 december 2019 16:52
Aan: 10.2.e @ns.nl>
CC: 10.2.e - DGB <10.2.e @minienw.nl>; 10.2.e - DGB <10.2.e @minienw.nl>

Onderwerp: Evaluatie concessie MTR 2015-2019 Versie 2019

Beste 10.2.e,

Bijgevoegd vind je het rapport over de Evaluatie 2015-2019. Dit is het 'definitieve concept' voor 2019. Het is compleet op punten na die pas in 2020 kunnen worden ingevuld. Al jullie opmerkingen zijn daarbij in overweging genomen. Feitelijke onjuistheden zijn gecorrigeerd. Mocht je nog steeds onjuistheden tegenkomen dan hoor ik dat natuurlijk graag. Veel opmerkingen hadden hun oorsprong in de structuur die moeilijk te volgen was. Ik herkende

dat dat duidelijker kon. De structuur in de samenvatting en hoofdstuk 2 is daarom grondig herzien. Een belangrijke wijziging in hoofdstuk 2 is dat helder onderscheid gemaakt is tussen de beleidsdoelen van de LTSA – waar lenW verantwoordelijk voor is – en de onderdelen daarvan waar NS, aangestuurd middels de concessie, uitvoering aan moet geven.

Er zijn ook opmerkingen waar ik geen opvolging aan heb gegeven in de rapporttekst. Deze opmerkingen zijn overgenomen in het document “Reactie comments NS op versie juli 2019” waarin summier een reactie is opgenomen.

Je wees in je mail van 1 augustus nog specifiek op de gevoelheden rond Orbit. Dit is inderdaad al door dossierhouders bij lenW tegen gelezen.

Dit is in principe de laatste versie die je ontvangt voor 2019. In 2020 updaten we deze dan waarna er – op die aanvullingen – laatste afstemming en check kan plaats vinden door NS. Ik ben uiteraard beschikbaar voor toelichting als daar behoefte aan is. Ik ben volgende week geregeld in Utrecht.

Vriendelijke groet,

Wijnhaven 23
3011 WH Rotterdam
The Netherlands

[T +31 10 10.2.e. Wob](tel:+31101020000)
[M +31 6 10.2.e. Wob](tel:+3161020000)

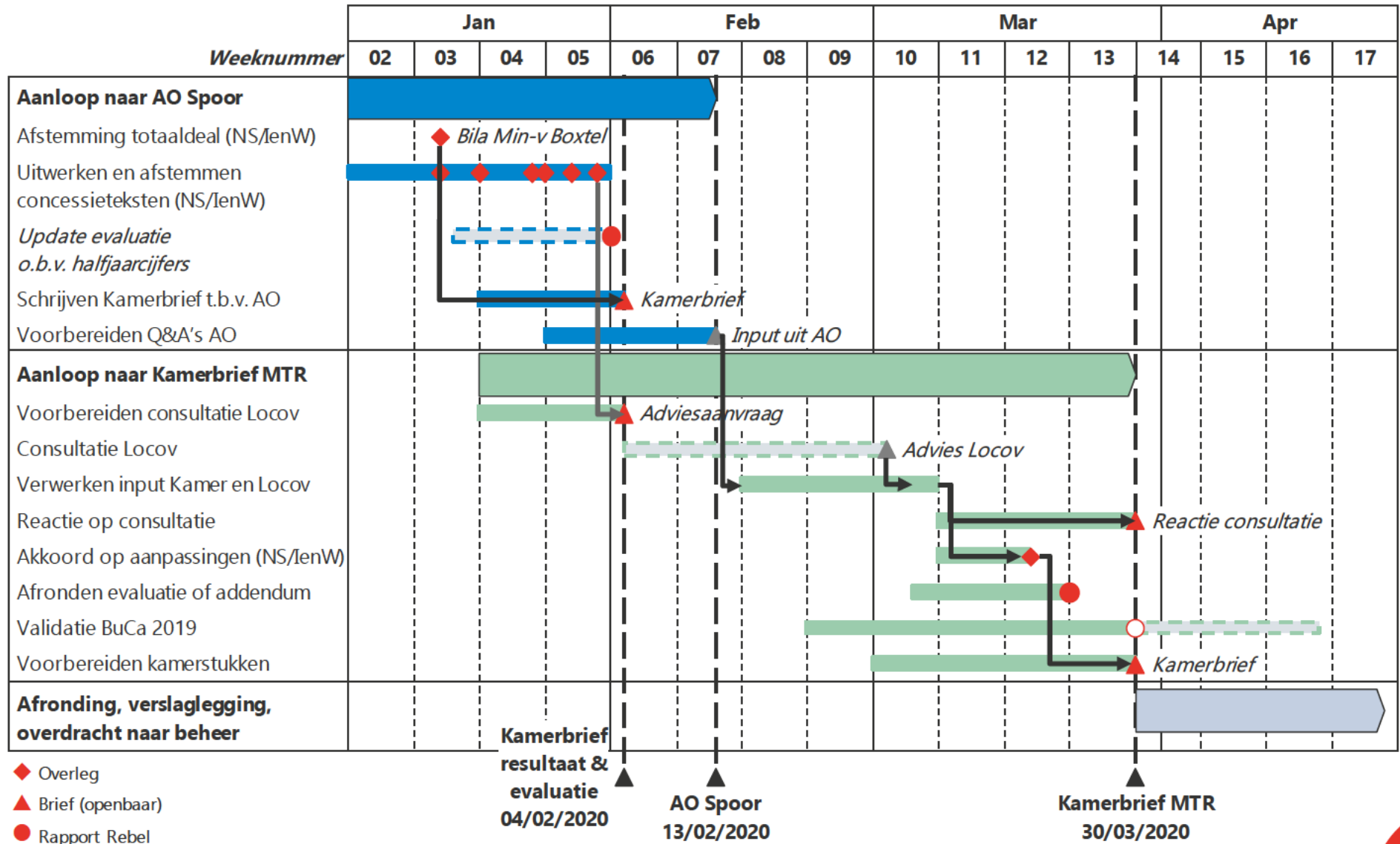
[@Rebelgroup.com](mailto:info@rebelgroup.com)
www.rebelgroup.com

[Meld je aan voor onze nieuwsbrief](#)

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Planning realisatiefase MTR januari – april 2020



Acties:

- Plannen overleg IenW / Rebel over validatie Buca 2019 (**samen** → 10.2.e)
- Op schrift stellen advies MEO door Rebel (**Rebel** → **Check** 10.2.e)
- Bespreken/ besluiten over opties naar kamer sturen evaluatie (**samen** → 10.2.e **laatste check op gekozen optie**)
- Doornemen aanpalende rapportages zoals evaluatie ProRail AEF, rapportage Decisio Limburg en benchmark (wanneer beschikbaar) (**Rebel** → 10.2.e)
- Facturatie 'specialistisch financieel advies' over 2019 en 'projectmanagment' over dec. 2019 (**Done**)

10.2.e

Van: 10.2.e @Rebelgroup.com>
Verzonden: donderdag 16 januari 2020 10:44
Aan: 10.2.e - DGB; 10.2.e - DGB
CC: 10.2.e
Onderwerp: aangepaste planning en eerste opzet brief consumenten organisaties
Bijlagen: 200114 Concept Adviesaanvraag Locov.docx; 200114 Planning afronding MTR.pptx

Hoi 10.2.e en 10.2.e,

Hierbij zoals afgesproken een eerste opzet voor de brief aan het locov in de voorbereiding van de consultatie, en een uitgewerkte planning waarin de stappen, acties en afhankelijkheden voor de periode tot en met afronding zijn opgenomen.

Zoals aangegeven de exacte inhoud en toonzetting van de locov brief zal waarschijnlijk nog aangepast moeten worden op basis van het definitieve akkoord met NS en de toonzetting in de kamerbrief.

Mochten jullie nog onderdelen missen in de planning of duidelijker naar voren willen laten komen, dan kunnen we dat natuurlijk nog aanpassen,

Groetjes,

10.2.e

Wijnhaven 23
 3011 WH Rotterdam
 The Netherlands

T +31 10 10.2.e. Wob
 M +31 6 10.2.e

10.2.e @Rebelgroup.com
www.rebelgroup.com

[Meld je aan voor onze
nieuwsbrief](#)

Van: 10.2.e
Aan: 10.2.e - DGMo
Cc: 10.2.e ; 10.2.e
Onderwerp: RE: Retour min MenW: MTR
Datum: dinsdag 21 januari 2020 13:07:09

Ik heb 10.2.e ook gevraagd tijd te maken - opmerkingen gaan voor een groot deel over delen waar hij aan gewerkt heeft. Dan weet je dat we in dat geval met z'n tweeën komen.

10.2.e

10.2.e

M: +31 6 10.2.e
 10.2.e @Rebelgroup.com

-----Original Message-----

From: 10.2.e - DGB <W10.2.e @minienw.nl>
 Sent: Tuesday, January 21, 2020 12:14 PM
 To: 10.2.e @Rebelgroup.com>
 Cc: 10.2.e @Rebelgroup.com>; 10.2.e @Rebelgroup.com>
 Subject: RE: Retour min MenW: MTR

Fijn. Ik sluit niet uit dat de opmerkingen van 10.2.e terugkomen in die van de minister.

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: 10.2.e @Rebelgroup.com>
 Verzonden: dinsdag 21 januari 2020 11:34
 Aan: 10.2.e - DGB <10.2.e @minienw.nl>
 CC: 10.2.e @Rebelgroup.com>; 10.2.e @Rebelgroup.com>;
 10.2.e - DGB 10.2.e @minienw.nl>; 10.2.e - DGB
 <10.2.e @minienw.nl>
 Onderwerp: RE: Retour min MenW: MTR

Ok, dank. Ik houd het vrij. Reflecteren de opmerkingen van 10.2.e noodzakelijkerwijs die van de minister in dit geval?

10.2.e

M: +31 6 10.2.e
 10.2.e @Rebelgroup.com

-----Original Message-----

From: 10.2.e - DGB <10.2.e @minienw.nl>
 Sent: Monday, January 20, 2020 7:55 PM
 To: 10.2.e @Rebelgroup.com>
 Cc: 10.2.e @Rebelgroup.com>; 10.2.e @Rebelgroup.com>;
 10.2.e - DGB <10.2.e @minienw.nl>; 10.2.e - DGB
 10.2.e @minienw.nl>
 Subject: FW: Retour min MenW: MTR

Hoi 10.2.e,

Minister heeft evaluatierapport op de agenda gezet van de staf. Wordt de 30e besproken. Zou je hier rekening mee willen houden; mogelijk vragen we rebel om aan te schuiven.

Stuur je zo nog een bericht door over de evaluatie met een korte reactie van 10.2.e. Ik check ook nog even

tijdstip van het overleg op de 30e.

Grt 10.2.e

Verzonden met BlackBerry Work
(www.blackberry.com)

Van: 10.2.e - BSK <10.2.e@minienw.nl> 10.2.e @minienw.nl>>
Datum: maandag 20 jan. 2020 1:30 PM
Aan: 10.2.e - DGMo <10.2.e@minienw.nl> 10.2.e @minienw.nl>>,
10.2.e - DGB 10.2.e @minienw.nl<10.2.e @minienw.nl>>
Kopie: 10.2.e - DGMo <10.2.e@minienw.nl> 10.2.e @minienw.nl>>,
10.2.e - DGB <10.2.e@minienw.nl> 10.2.e @minienw.nl>>,
10.2.e - DGB <10.2.e@minienw.nl> 10.2.e @minienw.nl>>, 10.2.e
- DGB <10.2.e@minienw.nl> 10.2.e @minienw.nl>>, 10.2.e
- DGB <10.2.e@minienw.nl> 10.2.e @minienw.nl>>, 10.2.e
Onderwerp: FW: Retour min MenW: MTR

Dankjewel, 10.2.e ik zal in iBabs voor de staf van 30 januari a.s. toevoegen.

Groetjes,

10.2.e

Van: 10.2.e - DGMo <10.2.e@minienw.nl>
Verzonden: maandag 20 januari 2020 13:23
Aan: 10.2.e - DGB <10.2.e@minienw.nl>; 10.2.e - BSK
<10.2.e@minienw.nl>
CC: 10.2.e - DGMo <10.2.e@minienw.nl>; 10.2.e - BSK
<10.2.e@minienw.nl>; 10.2.e - DGB 10.2.e @minienw.nl>; 10.2.e
- DGB <10.2.e@minienw.nl>; 10.2.e - DGB
<10.2.e@minienw.nl>; 10.2.e - DGB <10.2.e@minienw.nl>
Onderwerp: FW: Retour min MenW: MTR

Dag allen,

Ter info, het onderwerp staat genoteerd voor de staf van 30 januari.

Groeten,
10.2.e

Van: 10.2.e - DBO 10.2.e @minienw.nl<10.2.e @minienw.nl>>
Verzonden: maandag 20 januari 2020 13:11
Aan: 10.2.e - DGMo
<10.2.e@minienw.nl> 10.2.e @minienw.nl>>; 10.2.e - DGB
<10.2.e@minienw.nl> 10.2.e @minienw.nl>>; 10.2.e - DGB
<10.2.e@minienw.nl> 10.2.e @minienw.nl>>; 10.2.e - DGB
<10.2.e@minienw.nl> 10.2.e @minienw.nl>>; 10.2.e - DGB
10.2.e @minienw.nl<10.2.e @minienw.nl>>
CC: 10.2.e DCO
<10.2.e@minienw.nl> 10.2.e @minienw.nl>>; 10.2.e
- DBO <10.2.e@minienw.nl> 10.2.e @minienw.nl>>; 10.2.e
- DGMo <10.2.e@minienw.nl> 10.2.e @minienw.nl>>; 10.2.e
DGMo <10.2.e@minienw.nl> 10.2.e @minienw.nl>>
Onderwerp: Retour min MenW: MTR

Dag allen,

De minister voor MenW heeft kennis genomen van de 90% versie van het MTR rapport. Zij wil dit rapport

graag bespreken op de eerstvolgende DGMO staf.

Met vriendelijke groet,

10.2.e
10.2.e. Wob

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat Directie Bestuursondersteuning Rijnstraat 8 | 2515 XP | Den Haag
Postbus 20901 | 2500 EX | Den Haag

T 10.2.e
10.2.e @minienw.nl 10.2.e @minienw.nl>

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Van: 10.2.e
Aan: 10.2.e - DGMo; 10.2.e ; 10.2.e
Cc: 10.2.e - DGMo; 10.2.e - DGMo
Onderwerp: RE: MTR: bespreking concept evaluatie rapport met minister
Datum: maandag 10 februari 2020 17:33:37

Beste 10.2.e,
 Ja daar zorgen we voor,
 Groetjes,
 10.2.e

M+316 10.2.e
 10.2.e @Rebelgroup.com

From: 10.2.e - DGB
Sent: Monday, February 10, 2020 2:34 PM
To: 10.2.e ; 10.2.e ; 10.2.e
Cc: 10.2.e - DGB ; 10.2.e - DGB
Subject: RE: MTR: bespreking concept evaluatie rapport met minister

Even een nabrander: donderdag is er wederom een gesprek met de minister over de MTR. We willen dan dus ook al antwoord hebben op haar vraag zoals hieronder verwoord. Kunnen jullie mij dus uiterlijk woensdag de inventarisatie leveren?

Van: 10.2.e - DGB
Verzonden: maandag 10 februari 2020 10:34
Aan: 10.2.e @Rebelgroup.com>; 10.2.e
 @Rebelgroup.com>; 10.2.e @Rebelgroup.com>
CC: 10.2.e - DGB <10.2.e @minienw.nl>; 10.2.e - DGB
 <10.2.e @minienw.nl>

Onderwerp: MTR: bespreking concept evaluatie rapport met minister

Morgen,

De bespreking beperkte zich tot de vraag van de minister of de verbeterpunten die genoemd worden in het rapport ook in de geactualiseerde concessie worden meegenomen. Om dit na te gaan wil ik jullie vragen of jullie een inventarisatie willen maken van de relevante verbeterpunten genoemd in het concept rapport. Gaat dit lukken, ook om hierover volgende week uitsluitsel te geven?

Dank alvast!

10.2.e

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Bevindingen evaluatie rapport

In deze memo worden de bevindingen tot mogelijke verbeteringen zoals uiteengezet in het evaluatierapport weergegeven. Daarnaast wordt aangegeven in hoeverre hier, door de geplande actualisaties in de concessie gehoor aan wordt gegeven. In onderstaande tabel worden de bevindingen aangegeven in relatie tot de onderzoeksvraag in hoeverre de huidige HRN concessie stuurt op het behalen van de in de LTSA gestelde doelen.

Thema	Bevinding in evaluatie	Mate van verwerking in de actualisatie concessie
Deur-tot-Deurreis	Op het beleidsdoel deur-tot-deurreis wordt in de huidige concessie niet volledig gestuurd. - KPI kwaliteit van aansluitingen zegt slechts beperkt is over de deur-tot-deurreis. - Het terugbrengen van de reistijd is een belangrijk onderdeel van het verbeterdoel 'deur-tot-deurreis' maar dat is niet vertaald naar een concrete sturing op dit onderwerp, anders dan een informatie-indicator. - De deur-tot-deurreis is per definitie breder dan het deel van de reis dat wordt uitgevoerd onder de HRN-concessie. NS neemt hier haar verantwoordelijkheid in door middel van het aanbieden van OV-fiets, zonetaxi en deel-auto. We constateren dat dit weliswaar onderdeel uitmaakt van het verbeterdoel, maar dat de concessieverlener hier niet op stuurt.	Het is lastig om het thema deur-tot-deurreis binnen de huidige scope van de concessie te verankeren. Dit leidt tot de vraag of het wenselijk is om NS voor meer diensten dan het product trein af te rekenen. Ook kan dit tot discussie leiden wat het effect hiervan is op andere aanbieders van deur-tot-deurreis concepten en initiatieven zoals MAAS. NS stelt voor een nieuwe KPI: "gebruik van ketendiensten" te introduceren waarin NS ook op de prestaties van haar ketendiensten wordt afgerekend. Dit maakt onderdeel uit van het aangeboden prestatie pakket van NS.

Reisgemak	Wordt nu ingevuld door de KPI 'top 10 drukke treinen': maar de mate waarin dit ook daadwerkelijk leidt tot aanpassing en of verbetering voor de reiziger is twijfelachtig omdat het vervoersysteem in haar huidige inrichting, waaronder de combinatie van trein en infrastructuur wordt bedoeld, op een aantal specifieke plaatsen aan haar maximum zit – daardoor is in ieder geval een deel van de top 10 steeds hetzelfde.	Dit verbeterpunt is geadresseerd met het voorstel om de huidige KPI 'top 10 drukke treinen' om te vormen tot '# treinen in de spits boven de volnorm'. Hiermee wordt NS verder geprikkeld om ook op andere trajecten maatregelen te nemen om de zitplaatskans te verbeteren.
Regie over eigen reis	De prestatie-indicator 'reisinformatie bij verstoringen' is gedefinieerd op een wijze die niet volledig recht doet aan het verbeterdoel. De indicator geeft alleen aan óf er informatie gegeven wordt, niet of dit ook tijdig gebeurt.	In de nieuw geformuleerde KPI 'gebruiksvriendelijke reisinformatie' wordt het bieden van een handelingsperspectief bij verstoringen als nieuw component toegevoegd aan de bestaande aspecten die in de KPI meegewogen worden. Het tijdig bieden van handelingsperspectief in geval van verstoringen maakt onderdeel uit van deze nieuwe KPI.
Betrouwbaarheid	We constateren dat de concessie wat betreft verstoringen en hinder stuurt op de invoering van verbetermaatregelen (door middel van de uitvoering van programma's). Verstoringen werken weliswaar door in de KPI-waarden voor reizigerspunctualiteit (5 minuten en 15 minuten), maar grotere vertragingen voor reizigers (vaak te relateren aan grote verstoringen) worden niet afzonderlijk gemeten. Toch zijn die grote verstoringen binnen de LTSA een belangrijk aandachtspunt.	In de actualisatie van de concessie is er niet expliciet aandacht besteed aan het verminderen van het aantal grote verstoringen. Wel is hier impliciet aandacht voor door in te zetten op een ambitieuze waarde voor de KPI's reizigerspunctualiteit 5 en 15 minuten. Belangrijk is op te merken dat een aantal programma's is afgerond die de betrouwbaarheid hebben verbeterd, te weten: Winterweer en Be- en Bijsturing van de toekomst. Daarbij is het aantal grote verstoringen verminderd. ProRail/NS publiceren jaarlijks een rapportage 'Impactvolle verstoringen' die het mogelijk te maken de ontwikkeling te volgen en eventueel in te grijpen (bijvoorbeeld door een programma) door hier bijvoorbeeld in de beleidsprioriteitenbrief aandacht voor te vragen.

Groei van het reizigersvervoer	Op het genereren van reizigersgroei wordt niet concreet gestuurd door de concessieverlener. Er is bij betrokken belanghebbenden behoefte aan meer regie en sturing op de aan het betreffende doel gekoppelde prestatiegebied van 'accommodatie en groei van het reizigersvervoer'. Er is ruimte voor verbetering door als concessie-beheerder te kiezen voor meer regie op de omgang met de grotere vervoervraag die voor de tweede helft van de concessie wordt voorzien en het wel invulling geven aan het 'genereren van reizigersgroei' als opgenomen in de beschrijving van het prestatiegebied. Hierbij zou aansluiting kunnen worden gezocht op het OV-toekomstbeeld	Omdat de verwachte reizigersgroei mogelijk hoger uitvalt en een impact kan hebben op, bijvoorbeeld de geboden zitplaatskans, zijn IenW en NS overeengekomen een correctiefactor toe te passen. Deze wordt geactiveerd op het moment dat de reizigersgroei hoger uitvalt en de BW niet wordt gehaald. Hiermee wil IenW, NS niet impliciet verleiden, als gevolg van de zitplaatskans KPI, actief de reizigersgroei (bijvoorbeeld op specifieke drukke trajecten) te remmen. Daarnaast kan het implementeren van tariefdifferentiatie een belangrijk instrument zijn om de reizigersgroei te accommoderen, en is IenW in gesprek met NS hoe te komen tot het starten van Pilots op dit gebied. Voor een volgende concessie zal in het verlengde van TBOV gekeken worden of en hoe de sturing van de concessie anders ingericht moeten worden om in te zetten op een effectieve omgang en sturing van (lokale) reizigersgroei en krimp.
--------------------------------	---	--

Als tweede onderzoeksvraag is gekeken naar het functioneren van het sturingsmodel van de concessie, in onderstaande tabel worden de verbeteringen aangegeven die uit de evaluatie naar voren zijn gekomen:

Thema	Bevinding in evaluatie	Onderdeel van Actualisatie concessie
De vorm van de concessie	De verplichtingen die aan NS worden opgelegd, worden in een aantal gevallen voorzien van een niet nader gedefinieerde kwalificatie; het gevolg van deze vorm van de concessie is dat	Voor een aantal thema's is in samenspraak met NS geprobeerd om tot concretere en meetbare concessieteksten te komen: bijvoorbeeld

	sturing complex wordt en het in veel gevallen niet hard is vast te stellen of er wel of niet aan een verplichting is voldaan.	op de onderwerpen fietsparkeren en duurzaamheid en grensoverschrijdend vervoer.
Prestatie-Indicatoren	1) Huidige insteek leidt tot risicomijdend gedrag: voor de lange-termijnwerking van het vervoerssysteem kan het nuttig zijn als NS ook keuzes maakt waarvan niet 100% duidelijk is of ze tot het gewenste resultaat leiden. 2) Vaste prestatie-indicatoren voor fluïde ontwikkelingen: Dit kan ertoe leiden dat prestatie-indicatoren gedurende de concessieperiode irrelevant worden, of dat ze te weinig ambitieus zijn, omdat streefwaardes door de technologische ontwikkeling eenvoudig te halen zijn of juist ambitieus blijken door veranderende externe factoren	1) hier is op 2 manieren gehoor aan gegeven, door het overeenkomen van een correctiefactor voor de KPI zitplaatskans HRN in de spits, op het moment dat de reizigersgroei hoger uitvalt dan verwacht en de BW niet wordt gehaald. Ook het wegnemen van de malus voor de drie punctualiteits KPI's geeft ruimte aan NS om dit als een ambitie in te richten 2) De concessie geeft de mogelijkheid om prestatie-indicatoren tussentijds te wijzigen. Dit gebeurt nu in de MTR op indicator 'Gebruiksvriendelijke reisinformatie', aantal treinen boven de volnorm, en gebruik van ketendiensten.
Programma sturing	Programma sturing optimaliseren vereist wel dat er goede afspraken worden gemaakt tussen de drie partijen (NS, Ministerie en IenW). Dit geldt met name voor het nemen van "co-eigenaarschap" voor de resultaten van een programma, hier kan meer aandacht voor komen	Dit punt zal worden meegenomen als lessons learned bij toekomstige programma's.
Transparantie	Ondanks de verbetering die NS op dit thema heeft laten zien, spreken decentrale overheden de behoefte uit naar een verdere beschikbaarheid van data voor henzelf, maar ook voor derden, ten behoeve van een zo goed mogelijk functionerend openbaar vervoer-netwerk in Nederland.	Dit is niet expliciet geadresseerd, maar heeft via het reguliere proces voldoende aandacht, zoals ook opgenomen in de kamerbrief die op dit thema in januari 2018 is uitgestuurd.
Samenwerking	Breed wordt de behoefte uitgesproken aan meer regie van IenW, ook op strategische onderwerpen die over de concessielooptijd heen spelen. Decentrale overheden geven	Dit is een punt dat niet in de concessie opgepakt kan worden. Maar een signaal waar IenW op andere wijze aandacht aan moet besteden. Door bijvoorbeeld jaarlijks een inloopsessie te organiseren voor

	aan in NS op deze onderwerpen niet de juiste samenwerkingspartner te vinden	regionale overheden, dit geeft inzicht wat er speelt en geeft overheden het gevoel gehoord te worden.
--	---	---

Van: 10.2.e
Aan: 10.2.e - DGMo
Cc: 10.2.e - DGMo; 10.2.e - DGMo; 10.2.e ; 10.2.e
Onderwerp: RE: MTR: bespreking concept evaluatie rapport met minister
Datum: woensdag 12 februari 2020 15:22:58
Bijlagen: [11022020 bevindingen evaluatie MTR.docx](#)

Beste 10.2.e,

Hierbij een overzicht van de belangrijkste verbeterpunten die uit het evaluatierapport naar voren zijn gekomen. Ik heb daarin een voorschot genomen in terugkoppelen op welke wijze de verbeterpunten als onderdeel van de MTR geadresseerd zijn, misschien goed om dit nog even na te lezen om te beoordelen of ik hierin de juiste toonzetting gekozen heb en of wel compleet geweest ben,

Mochten er nog vragen zijn en of aanvullingen nodig zijn voor morgen dan hoor ik het wel, Succes morgen bij de minister,

Tot morgen middag,

Groetjes,

10.2.e

[M+316](#) 10.2.e

10.2.e [@Rebelgroup.com](#)

From: 10.2.e - DGB

Sent: Monday, February 10, 2020 10:34 AM

To: 10.2.e ; 10.2.e ; 10.2.e

Cc: 10.2.e - DGB ; 10.2.e - DGB

Subject: MTR: bespreking concept evaluatie rapport met minister

Zelfde inhoud als 88

Van: 10.2.e
Aan: 10.2.e - DGM; 10.2.e ; 10.2.e
Onderwerp: RE: !! Afronding MTR NS: oplevering rapporten: evaluatierapport, evaluatie financiële balans, Limburg, jaarverantwoording 2019 en internationale benchmark
Datum: maandag 2 maart 2020 12:52:04

Dank je voor mail en toelichting, het rapport zit uiterlijk 17 maart in je mail.

Vriendelijke groet,

10.2.e

M+316 10.2.e

10.2.e @Rebelgroup.com

From: 10.2.e - DGB

Sent: Thursday, February 27, 2020 9:43 AM

To: 10.2.e ; 10.2.e ; 10.2.e - BSK ; 10.2.e - DGB ; 10.2.e ; 10.2.e - BSK

Cc: 10.2.e ; 10.2.e - DGB ; 10.2.e - DGB ; 10.2.e - DGB ; 10.2.e - BSK ; 10.2.e - BSK

Subject: !! Afronding MTR NS: oplevering rapporten: evaluatierapport, evaluatie financiële balans, Limburg, jaarverantwoording 2019 en internationale benchmark

Beste allen,

Ik bericht jullie als opleveraars van de diverse rapporten die bij de MTR horen. Ik heb de volgende vraag: willen jullie mij de definitieve versie zsm toesturen, dan wel mij informeren over de planning wanneer dat mogelijk is? Uiterlijk 19 maart heb ik de rapporten nodig. Het gaat daarbij om:

1. Evaluatie concessie/10.2.e (update nodig obv definitieve NS cijfers – cijfers komen deze week; onderaan dit bericht vind je een tabel op met de nu ons bekende cijfers);
2. Evaluatie financiële balans/10.2.e (volgens mij al helemaal afgerond en afgestemd met NS toch?/dit rapport gaat overigens niet naar de Kamer);
3. Jaarverantwoording NS 2019/10.2.e (hiervoor is interne nota in voorbereiding ivm de toepassing van de bonus/malus);
4. Limburg samenloop/10.2.e ;
5. Internationale benchmark/10.2.e .

Toelichting/aanleiding:

De planning inzake de MTR gaat verschuiven. Hoe precies weet ik nog niet. Reden is dat lenW de concept brief over de MTR nog niet naar de TK heeft gestuurd en één dezer dagen wij de jaarverantwoording van NS zullen ontvangen met de definitieve cijfers over 2019 (vandaag maakt NS strategie en jaarverslag publiek waarin ook de definitieve cijfers zitten). Daarmee kan het ontbreken van de definitieve NS cijfers over 2019 niet langer meer worden aangevoerd, zoals in de huidige concept brief het geval is, voor het niet meesturen van het evaluatierapport.

Daarbij komt dat het AO over spoorordering verplaatst is naar 26 maart. Er zijn meerdere scenario's denkbaar over wanneer wat te sturen naar de TK. In alle scenario's zal lenW de Kamer vóór 26 maart informeren over de MTR (NS én PR) om de Kamer in de gelegenheid te stellen iets te vinden van de MTR alvorens die af te ronden. Wij zullen daarvoor een nieuwe brief schrijven over de MTR aan de Kamer. Ik ga er vanuit dat die brief vergezeld gaan van de hierboven genoemde rapporten. Zoals gezegd, er zijn meerdere scenario's denkbaar waarbij geen, enkele rapporten worden gestuurd. Ik wil voorbereidt zijn op alle scenario's en vandaar dit bericht.

NB:

Wij zijn nog met NS in gesprek over het actualiseren van de concessie. Het gaat om de laatste

puntjes. Na afronding moet de geactualiseerde concessie nog worden geconsulteerd bij het Locov dat minimaal 4 weken kost. Maw, de geactualiseerde concessie zullen we niet vóór het AO op 26 maart kunnen versturen.

Met groet!

10.2.e. Web

KPI	BW	SW	Prestatie	Punten SW
Algemeen klantoordeel	74%	80%	89%	2
Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten	68%	73%	87%	2
Kwaliteit van aansluitingen	94,0%	95,6%	96,0%	0
Reisinformatie treinketen	81,4%	83,1%	85,3%	2
Zitplaatskans in de spits HRN	94,3%	95,5%	94,9%	-1
Zitplaatskans in de spits HSL-Zuid	91,2%	94,9%	97,1%	2
Top 10 Drukke treinen HRN	4,9%	4,0%	2,1%	1
Informatie bij ontregelingen	75,0%	80,0%	84,5%	2
Klantoordeel sociale veiligheid	81%	83%	90%	2
Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	88,9%	91,1%	92,6%	1
Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN	96,7%	97,3%	97,7%	0
Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL-Zuid	82,1%	84,1%	83,4%	-1
Totaal				12

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Van: 10.2.e
Aan: 10.2.e - DGM; 10.2.e
Onderwerp: RE: Mtr voortgang
Datum: dinsdag 10 maart 2020 20:49:01

Hi 10.2.e

Het gaat om inderdaad om die factuur,

Dank je wel,

Groetjes,

10.2.e

M: +31 6 10.2.e
 10.2.e @Rebelgroup.com

-----Original Message-----

From: 10.2.e - DGB <10.2.e @minienw.nl>
Sent: Tuesday, March 10, 2020 7:38 PM
To: 10.2.e @Rebelgroup.com>; 10.2.e @Rebelgroup.com>
Cc: 10.2.e - DGB <10.2.e @minienw.nl>
Subject: RE: Mtr voortgang

Dankje 10.2.e.

Over de factuur. Ik heb eerder alles afgedaan. Er staat nu nog één oude van 31/12 open zag ik. Deze factuur bedraagt ca. 10.1.e en bestaat uit twee verrekeningen van eerdere facturen met een factuur voor de eerste werkstroom. Ik zal deze morgen afdoen. Is dit ook de factuur die je hieronder bedoelt? Zo nee, kun je me iets meer geven (nummer/datum) dan kan ik navraag doen over hoe en wat.

Grt 10.2.e

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: 10.2.e @Rebelgroup.com>
Verzonden: dinsdag 10 maart 2020 12:50
Aan: 10.2.e - DGB <10.2.e @minienw.nl>; 10.2.e @Rebelgroup.com>
CC: 10.2.e - DGB <10.2.e @minienw.nl>
Onderwerp: RE: Mtr voortgang

Beste 10.2.e,

BRW

Ik heb vanmorgen met 10.2.e gesproken en kort de volgende dingen besproken:

- het rapport financiële balans is gereed, de evaluatie wordt naar verwachting volgende week opgeleverd en uiterlijk eind maart
- validatie: we hebben vorige week aanvullende info van NS ontvangen, hierin is iets meer inzage gegeven in het proces dat NS heeft gevolgd, maar geen nog inzage hoe of op basis van welke informatie, aannames of risico afweging NS komt tot een totaal impact van de ontwikkelingen die bepalend zijn in het komen tot een inzet BW/SW. We zullen einde deze week een aangepaste rapportage opleveren, maar de hoofdconclusie zal nagenoeg hetzelfde zijn. 10.2.e zal met 10.2.e bespreken wat hier de gevolgen van zijn en hoe dit morgen in de routine terug dient te komen
- KGOV: we zullen op korte termijn een offerte opstellen
- validatie BuCa mtr: ik heb 10.2.e even kort gesproken, hij spreekt morgen met 10.2.e over de door rebel

voorgestelde aanpak. De start hangt samen met het komen tot een definitief akkoord op de afspraken. Laten we volgende week op basis van de uitkomsten van de routine even vaststellen wat een reëel tijdspad lijkt. Dan kunnen we 10.2.e en 10.2.e daarover informeren, -facturen, heb jij nog kunnen bekijken waar de goedkeuring van de factuur van de financiële balans op 'hangt'?

Als er nog vragen zijn hoor ik het wel,

Groetjes,

10.2.e

M: +31 6 10.2.e
10.2.e @Rebelgroup.com

-----Original Message-----

From: 10.2.e - DGB <10.2.e@minienw.nl>
Sent: Tuesday, March 10, 2020 7:51 AM
To: 10.2.e @Rebelgroup.com>; 10.2.e @Rebelgroup.com>
Subject: Mtr voortgang

Morgen beiden,

BRW Ik hoop dat jullie de cijfers van NS hebben gekregen. Woensdag spreken wij met NS over alle openstaande punten inclusief de scope van de validatie.

@10.2.e: zou jij de info over financiën en kgov willen doorsturen. Dat heeft Rebel nodig om def ja te kunnen zeggen.

Grt 10.2.e

Verzonden met BlackBerry Work
(www.blackberry.com)

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Van: 10.2.e
Aan: 10.2.e - DGMo; 10.2.e - DGMo
Cc: 10.2.e
Onderwerp: RE: afstemming MTR
Datum: maandag 16 maart 2020 17:26:06

Hoi 10.2.e,
 10.2.e is het nu aan het afronden en zal naar verwachting morgen de definitieve versie opleveren.
 Hij heeft afgelopen donderdag 10.2.e gesproken en een akkoord bereikt over de aanpassingen,
 Tot morgen,
 Groetjes,
 10.2.e

M+316 10.2.e
 10.2.e @Rebelgroup.com

From: 10.2.e - DGB
Sent: Monday, March 16, 2020 5:25 PM
To: 10.2.e ; 10.2.e - DGB
Cc: 10.2.e
Subject: RE: afstemming MTR

@10.2.e: wil jij ook even polsen of het 10.2.e lukt om de 17^e/morgen dus het bijgewerkte evaluatierapport bij ons aan te leveren/wat daar evt. nog aan gedaan moet worden ihb als dat nog een leesronde van NS behelst.

Van: 10.2.e @Rebelgroup.com>
Verzonden: maandag 16 maart 2020 16:36
Aan: 10.2.e - DGB <10.2.e @minienw.nl>; 10.2.e - DGB <10.2.e @minienw.nl>
CC: 10.2.e @Rebelgroup.com>
Onderwerp: RE: afstemming MTR
 Ik vraag ons secretariaat wel even een officiële confcall te organiseren dan hebben we morgen geen gedoe,
 Groetjes,
 10.2.e

M+316 10.2.e
 10.2.e @Rebelgroup.com

From: 10.2.e - DGB <10.2.e @minienw.nl>
Sent: Monday, March 16, 2020 4:34 PM
To: 10.2.e @Rebelgroup.com>; 10.2.e - DGB <10.2.e @minienw.nl>
Cc: 10.2.e @Rebelgroup.com>
Subject: RE: afstemming MTR

Ja, dat hebben we, maar volgens mij alleen intern toegankelijk. Ik meen me te herinneren dat ik het een keer geprobeerd heb met 10.2.e en dat het toen niet lukte om bij hun call aan te sluiten. We kunnen het morgenochtend nogmaals proberen en anders gewoon een telefonisch groepsgeprek.

Groet, 10.2.e

Van: 10.2.e @Rebelgroup.com>
Verzonden: maandag 16 maart 2020 16:31
Aan: 10.2.e - DGB 10.2.e @minienw.nl>; 10.2.e -

DGB <10.2.e@minienw.nl>

CC: 10.2.e@Rebelgroup.com>

Onderwerp: RE: afstemming MTR

Prima, dan spreken we elkaar morgen,

Ik zal een skype-meeting uitzetten, hebben jullie ook skype for business?

Groetjes,

10.2.e

M+316 10.2.e

10.2.e@Rebelgroup.com

From: 10.2.e - DGB 10.2.e@minienw.nl>

Sent: Monday, March 16, 2020 4:10 PM

To: 10.2.e - DGB <10.2.e@minienw.nl>; 10.2.e

@Rebelgroup.com>

Cc: 10.2.e@Rebelgroup.com>

Subject: RE: afstemming MTR

Hi allen,

Goed voorstel 10.2.e. Dankjewel.

Ik heb iedere ochtend om 0900 een belafsprak met 10.2.e. Laten wij daarna gaan bellen om 0930.

Nu de koters ook thuis zijn werk ik van 0830 tot 1200 van weer vanaf 1600.

Groet 10.2.e

Van: 10.2.e - DGB <10.2.e@minienw.nl>

Verzonden: maandag 16 maart 2020 15:44

Aan: 10.2.e@Rebelgroup.com>; 10.2.e - DGB

<10.2.e@minienw.nl>

CC: 10.2.e@Rebelgroup.com>

Onderwerp: RE: afstemming MTR

Hoi 10.2.e,

Wij werken inderdaad ook vanuit huis. Wat mij betreft oké om morgenochtend een call te doen. Ik zal zorgen dat ik de rapportage over de validatie gelezen heb.

Groet, 10.2.e

Van: 10.2.e@Rebelgroup.com>

Verzonden: maandag 16 maart 2020 15:04

Aan: 10.2.e - DGB <10.2.e@minienw.nl>; 10.2.e -

DGB <10.2.e@minienw.nl>

CC: 10.2.e@Rebelgroup.com>

Onderwerp: afstemming MTR

Beste 10.2.e en 10.2.e,

Ik ga er vanuit dat jullie deze periode ook vanuit huis werken.

Ik zou daarom willen voorstellen ons voortgangsoverleg van morgen telefonisch te maken, is dat voor jullie ook mogelijk?

Het lijkt met goed om de volgende zaken even door te nemen:

- Planning MTR
- Status rapportages
- Verdere afhandeling validatie KPI inzet
- Offerte KGOV
- Aanpak komende periode

Wat mij betreft houden we ons aan het originele tijdstip, komt dit voor jullie ook uit?

Groetjes,

10.2.e

Wijnhaven 23
3011 WH Rotterdam
The Netherlands

T +31 10 10 2.e Wob

M +31 6 10.2.e

10.2.e @Rebelgroup.com
www.rebelgroup.com

[Meld je aan voor onze
nieuwsbrief](#)

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Van: 10.2.e
Aan: 10.2.e - DGM; 10.2.e - DGM
Cc: 10.2.e ; 10.2.e
Onderwerp: Evaluatie Hoofdrailnetconcessie - definitieve versie
Datum: maandag 23 maart 2020 17:20:32
Bijlagen: [R20051002-01 Evaluatie Hoofdrailnetconcessie - Midterm review_vF.pdf](#)

Beste 10.2.e, beste 10.2.e,

Bijgaand bied ik jullie met genoeg definitieve versie van de Evaluatie van de Hoofdrailnetconcessie aan.

Mochten er vragen zijn (of een opmerking) dan hoor ik dat natuurlijk graag!

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Wijnhaven 23
3011 WH Rotterdam
The Netherlands

[T+31 10 1021021](tel:+31101021021) 10.2.e Wob

[M+31 6 1021021](tel:+3161021021) 10.2.e

10.2.e [@Rebelgroup.com](mailto:10.2.e@Rebelgroup.com)
www.rebelgroup.com

[Meld je aan voor onze nieuwsbrief](#)

Van: 10.2.e
Aan: 10.2.e - DGB; 10.2.e ; 10.2.e ; 10.2.e ; 10.2.e
Cc: 10.2.e - DGB; 10.2.e - DGB; 10.2.e - FMC; 10.2.e - BSK; 10.2.e - BSK
Onderwerp: RE: Brieven over MTR en spoordening gaan vanavond uit
Datum: donderdag 11 juni 2020 20:09:09

Dank dat je het even laat weten 10.2.e! Het was (en is!) een leuk en boeiend traject geweest. Jullie ook allemaal bedankt voor de fijne samenwerking en voor dit project zetten we inderdaad nog even de laatste puntjes op de i de komende tijd.

Groet!

10.2.e

[M +31 6 10.2.e](mailto:10.2.e@Rebelgroup.com)
 10.2.e @Rebelgroup.com

From: 10.2.e - DGB <10.2.e@minienw.nl>
Sent: Thursday, June 11, 2020 7:35 PM
To: 10.2.e @Rebelgroup.com>; 10.2.e @Rebelgroup.com>; 10.2.e @Rebelgroup.com>; 10.2.e @Rebelgroup.com>; 10.2.e @Rebelgroup.com>
Cc: 10.2.e - DGB <10.2.e@minienw.nl>; 10.2.e - DGB <10.2.e@minienw.nl>; 10.2.e - FMC <10.2.e@minienw.nl>; 10.2.e - BSK <10.2.e@minienw.nl>; 10.2.e - BSK <10.2.e@minienw.nl>
Subject: Brieven over MTR en spoordening gaan vanavond uit

Hoi 10.2.e, 10.2.e, 10.2.e, 10.2.e, 10.2.e en alle andere betrokken Rebels,

Vanavond wordt weer een mijlpaal gezet in het MTR Project. De tweede MTR brief gaat uit waarmee we een belangrijke bouwsteen opleveren voor het besluit over de spoorordening. Dat is de door Rebel uitgevoerde evaluatie van de HRN concessie. Uiteraard hebben jullie nog veel meer gedaan dan die evaluatie en doen jullie steeds veel dingen voor ons. We zijn nog niet klaar!. Maar het evaluatierapport wordt (vanavond) openbaar en is daarmee een eyecatcher. De aandacht zal vermoed ik beperkt zijn. Naast de tweede MTR brief wordt vanavond ook het besluit over de spoorordening namelijk openbaar. Er geldt een embargo tot 20.00 – nog ca. een half uur en dan is alles op internet terug te vinden.

Een mooie gelegenheid om jullie even te bedanken voor het vele goede werk. En op naar de afronding!

Met hartelijke groet namens het lenW deel van het MTR team!

10.2.e

toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Van: 10.2.e
Aan: 10.2.e - DGMo 10.2.e - DGMo
Cc: 10.2.e
Onderwerp: Lessons learned
Datum: dinsdag 7 juli 2020 09:22:59
Bijlagen: 200707 Lessons learned MTR NS 2019 vF.docx

Dag 10.2.e en 10.2.e,

Hierbij sturen we jullie de laatste versie van het lessons learned rapport.

We leveren het bewust op in word-format: vul vooral nog aan op onderdelen waar wij zelf wat minder betrokken zijn geweest, zodat het stuk een zo compleet mogelijk beeld geeft van het doorlopen proces en de belangrijkste lessen die hieruit getrokken kunnen worden.

Het schrijven van dit rapport gaf voor ons meteen een aangename terugblik op het mooie project dat wij met jullie hebben mogen uitvoeren. We drinken er graag nog een biertje op binnenkort!

Groet,

10.2.e en 10.2.e
10.2.e

M +31 6 10.2.e
10.2.e @Rebelgroup.com

.....
[Follow Rebel on LinkedIn](#)
[Sign up for our newsletter](#)

.....
 Rebelgroup

