

Vergaderjaar 2014–2015

29 984

Spoor: vervoer- en beheerplan

Nr. 579

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 12 februari 2015

Met deze brief wil ik u informeren over de prestaties van NS en ProRail in 2014 en de (handhavings)maatregelen die ik op basis van de concessies 2005–2015 neem naar aanleiding van deze prestaties. De handhavingsmaatregelen zijn een prikkel om ProRail en NS te stimuleren de prestatieafspraken na te komen. Dit met het doel te komen tot een continue verbetering van de kwaliteit van het spoor, zodat reizigers en verladere treinen in toenemende mate als een aantrekkelijke vervoersoptie zien en gebruiken.

Onlangs heb ik uw Kamer het vervoer- en beheerplan 2015 toegestuurd (Kamerstuk 29 984, nr. 574). Daarin staan de prestatieafspraken die op basis van de nieuwe concessies 2015–2025 voor 2015 met NS en ProRail zijn gemaakt. Elk jaar komt de lat voor enkele prestaties weer hoger te liggen. In de concessies is afgesproken dat NS en ProRail streven naar een continue verbetering.

Met de handhaving over de prestaties 2014 en 2013 sluiten we definitief de oude vervoerconcessie en beheerconcessie af en gaan we over op de sturingssystematiek uit de nieuwe concessies.

NS en ProRail hebben gedurende de looptijd van de vorige concessies de gemiddelde prestaties op het gebied van punctualiteit verbeterd. Ook is een forse verbetering geboekt op het terrein van informatievoorziening, serviceverlening en sociale veiligheid. Dat heeft zich ook vertaald in een verbeterde waardering van de reiziger. Gemiddeld goed, is echter niet goed genoeg. Het moet over de gehele linie beter worden. Dat is de sprong die in de nieuwe concessieperiode gemaakt moet worden. Er komt niet alleen aandacht voor gemiddelde prestatieverbetering, maar ook op specifieke trajecten met als gezamenlijk doel de kwaliteit van het spoor te verbeteren.

In deze brief licht ik achtereenvolgens toe:

- de prestaties van NS op het hoofdrailnet over 2014 en de handhavingsmaatregelen;
- de prestaties van NS op de HSL over 2014 en de handhavingsmaatregelen;
- de prestaties van ProRail over 2014 en de handhavingsmaatregelen;

Prestaties van NS

NS heeft mij, zoals de nieuwe vervoerconcessie voorschrijft, geïnformeerd over de uitvoering van het vervoerplan 2014. Deze jaarverantwoording is ter informatie als bijlage bij deze brief gevoegd¹. Onderstaande tabel vat de resultaten samen.

KPI met grenswaarde ¹	Grenswaarde 2014	Realisatie 2014
Klantoordeel op tijd rijden	53,0%	49,9%
Aankomstpunctualiteit (5 min. norm)	93,0%	94,9%
Reizigerspunctualiteit	90,5%	92,3%
Klantoordeel reisinformatie 0–15 min. Vertraging	91,0%	94,4%
Klantoordeel reisinformatie bij meer dan 15 min. Vertraging	36,0%	39,0%
Informatie in de trein bij ontregeling	60,0%	70,8%
Informatie op station bij ontregeling	80,0%	86,8%
Trefkans conducteur	65,0%	64,3%
Klantoordeel reinheid treinen en stations	55,0%	56,9%
Standkwaliteit reinheid treinen en stations	90,0%	90,6%
Klantoordeel sociale veiligheid trein en station	78,5%	80,2%
Klantoordeel zitplaatscapaciteit in de trein in de spits	70,0%	67,8%
Vervoerscapaciteit reizigers in de spits	99,0%	98,9%

¹ Klantoordelen zijn uitgedrukt in het percentage reizigers dat een 7 of hoger geeft. Voor nadere toelichting op definities, zie vervoerplan 2014.

NS heeft negen van de dertien voor 2014 afgesproken grenswaarden gehaald. Op een aantal gebieden scoort NS zelfs ruim boven de grenswaarde, wat een goede ontwikkeling is voor de reizigers.

Op het gebied van op tijd rijden scoort NS met de aankomstpunctualiteit en reizigerspunctualiteit boven de grenswaarde. Op het thema informatie en service doet NS het over het algemeen ook goed. Vier van de vijf afgesproken prestaties liggen boven de grenswaarde. Met name de informatie in de trein en op het station bij ontregeling scoren hoog en zijn ten opzichte van 2013 weer verbeterd. NS heeft op dit voor reizigers belangrijke aspect van de dienstverlening weer een stap voorwaarts gezet. Ook op reinheid en sociale veiligheid laat NS goede resultaten zien, ondanks de schoonmaakstaking in april en mei.

Op vier aspecten is NS de prestatieafspraken onvoldoende nagekomen, te weten op: «klantoordeel op tijd rijden», trefkans conducteur», «vervoercapaciteit reizigers in de spits» en «klantoordeel zitplaatscapaciteit in de spits».

Hoewel NS goed scoort op punctualiteit, scoort NS op het *klantoordeel op tijd rijden* onder de maat. NS neemt maatregelen om de klantwaardering op een hoger niveau te brengen bijvoorbeeld door proactieve communicatie.

De *trefkans conducteur* is lager dan afgesproken in het vervoerplan. Hiervoor zijn diverse oorzaken, aldus NS, waaronder de langere tijd voor

¹ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl

het scannen van de OV chipkaarten in vergelijking met het knippen van papieren kaartjes.

Op *vervoerscapaciteit reizigers in de spits* en *klantoordeel zitplaatscapaciteit in de spits* scoort NS net als in 2013 onvoldoende, hoewel de prestaties op de objectieve indicator in 2014 verbeterd zijn ten opzichte van 2013. Met behulp van het programma Vervoercapaciteit naar tevredenheid werkt NS aan een structurele verbetering van de (klanttevredenheid over) vervoercapaciteit. Zoals in het vervoerplan 2015 van NS is toegelicht richt het programma zich op het scheppen van heldere verwachtingen, het beter realiseren van het beoogde aanbod en het beter spreiden van reizigers in en over treinen. Naast uitvoering van dit programma investeert NS in nieuw materieel om actief in te spelen op de krapte in met name de drukke ochtendspits. Voor 2015 is de aanpak van (over)volle treinen één van de prioriteiten die in de beleidsprioriteitenbrief 2015 (bijlage bij vervoerplan 2015, Kamerstuk 29 984, nr. 574) aan NS is meegegeven.

Handhaving over 2014

In de nieuwe vervoerconcessie is een overgangsbepaling opgenomen (artikel 73) waarmee artikel 21a uit de oude vervoerconcessie nog van kracht wordt verklaard.

Op basis van dit artikel leg ik NS een boete op als blijkt dat het bedrijf één of meer in het vervoerplan van het betreffende kalenderjaar afgesproken grenswaarden niet heeft gehaald, behalve als er voor het tekortschieten een rechtvaardigingsgrond bestaat. De boete bedraagt € 75.000 per 0,1 procentpunt afwijking onder de grenswaarde. Aan de boete is een herstelperiode gekoppeld van een kalenderjaar. In de oude vervoerconcessie is het totale boetebedrag gemaximeerd op € 2.750.000 per jaar.

Op grond van de jaarverantwoording over de prestaties over 2014 stel ik vast dat NS de gestelde grenswaarden op een aantal indicatoren niet heeft gehaald en er ook geen rechtvaardigingsgrond voor bestaat.

Op basis van de eerder genoemde maximering van het boetebedrag bedraagt de boete voor NS voor 2014 het maximale bedrag van € 2.750.000. Deze boete is definitief. Daarmee wordt de handhaving conform de oude concessie beëindigd en overgegaan op de sturingssystematiek zoals opgenomen in de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet 2015–2025. NS zal de boete over 2014 dus direct betalen. De punctualiteit en vervoercapaciteit zijn ook speerpunten voor 2015. Ook in de nieuwe concessie geldt als uitgangspunt dat prestaties jaarlijks verbeteren. IenM zal NS hier nadrukkelijk op aanspreken.

Handhavingsbesluit over 2013

Over 2013 is NS eerder een voorlopige boete aangekondigd ter hoogte van € 2.750.000. De herstelperiode die aan deze boete is gekoppeld (het kalenderjaar 2014) is inmiddels verstreken. Uit de prestaties 2014 blijkt dat NS de reizigerspunctualiteit voldoende heeft verbeterd. Dit is een goed resultaat. De prestaties voor «klantoordeel op tijd rijden», «trekkans conducteur» en «vervoerscapaciteit reizigers in de spits» verbeteren, maar blijven nog steeds achter bij de grenswaarden in het vervoerplan 2013. Het klantoordeel beschikbare zitplaatsen in de spits is verslechterd. NS zal de betreffende boete daarom moeten betalen. Ik heb het te betalen boetebedrag vastgesteld op het maximale boetebedrag van € 2.750.000.

In totaal – voor 2013 en 2014 tezamen – legt lenM een boete op van € 5,5 miljoen.

Prestaties en handhaving HSL

Prestaties

NS heeft conform de vervoerconcessie voor het hogesnelheidsnet cijfers verstrekt over de prestaties ten aanzien van vier prestatiegebieden waarover in die concessie normen zijn afgesproken. Deze prestaties zijn weergegeven in onderstaande tabel.

KPI	Norm	Realisatie 2014
Klanttevredenheid	80%	80%
Zitplaatskans binnenlands vervoer	98%	97%
Dispunctualiteit (toerekenbaar)	5%	1,8%
Uitval (toerekenbaar)	0,5%	2,5%

NS voldoet op twee van de vier prestatie-indicatoren niet aan de afgesproken normen. Het betreft de zitplaatskans voor binnenlands vervoer over de HSL² en de aan NS toerekenbare uitval van HSL-treinen.

Maatregelen NS en ProRail om prestaties IC Direct te verbeteren.

NS doet, in nauwe samenwerking met ProRail, al het mogelijke om de prestaties van de IC Direct te verbeteren. Tijdens het AO Spoor op 5 november jl. heb ik toegezegd u begin 2015 te informeren over het effect van deze maatregelen.

Naar aanleiding van de tegenvallende prestaties in het tweede en derde kwartaal van 2014 hebben NS en ProRail een team van specialisten ingericht dat de uitvoering van de treindienst nauwlettend in de gaten houdt. Het team analyseert alle onregeligheden en zoekt in nauwe afstemming met de verantwoordelijke operationele medewerkers en managers naar verbeterpunten op het gebied van materieel, personeel, logistiek en infrastructuur. Ook Bombardier en NedTrain, die het onderhoud aan respectievelijk de locomotieven en de rijkstrijtuigen doen, worden hier expliciet bij betrokken.

NS heeft mij in afstemming met ProRail gemeld dat de verscherpte focus er bijvoorbeeld toe heeft geleid dat de verkeersleiding in de bijsturing bij verstoringen een meer integrale afweging maakt tussen IC direct en reguliere intercity's. Ook zorgen aanpassingen op de HSL ervoor dat treinen minder vaak helemaal tot stilstand komen als de communicatie tussen trein en baan even wegvalt. Er is daarnaast een extra locomotief in Rotterdam geplaatst om snel te kunnen bijsturen als er toch een trein stilvalt. NS en ProRail geven aan dat door deze en andere maatregelen de totale uitval is gedaald van 8,1% in het derde kwartaal van 2014 naar 4,5% in het vierde kwartaal. Hiervan is respectievelijk 3,3% en 1,9% toerekenbaar aan NS.

NS en ProRail zullen de extra aandacht en maatregelen rondom de IC direct en de HSL voortzetten. Het komende jaar wordt bijvoorbeeld met alle betrokken partijen nog gewerkt aan het stroomlijnen van het afhandelingproces van gestrande treinen en aan het terugdringen van storingen aan deuren. Ik verwacht dat de goede lijn van afnemende uitval daarmee kan worden vastgehouden en zal dit scherp blijven monitoren.

² De norm ziet op de drukst bezette trein op werkdagen en zitplaatsen in de 2e klas.

Handhaving over 2013 en 2014

In mijn brief van 29 september 2014 (Kamerstuk 29 984, nr. 533) is toegelicht dat de prestaties op de HSL in 2013 op twee prestatie-indicatoren niet voldoende waren en dat de prestaties zich in de eerste helft van 2014 nog niet op het gewenste niveau bevonden. Zoals ook in deze brief is opgenomen is met NS afgesproken dat zij een bedrag van € 2 miljoen vrijmaakt en dat dit bedrag ten goede komt aan de reiziger. Met die afspraak geef ik invulling aan de handhaving van de prestaties op de HSL over 2013 en 2014.

Besteding € 2 miljoen euro

Zoals gemeld in mijn brief van 29 september 2014 wordt € 1 miljoen door NS ingezet om de specifieke Geld Terug Bij Vertragingregeling voor de IC Direct tot en met 2016 te behouden³. Voor de resterende € 1 miljoen heb ik NS gevraagd om, in lijn met de werkwijze in de nieuwe vervoerconcessie, in overleg met de consumentenorganisaties een voorstel te doen voor de besteding van dit bedrag in lijn met de doelen van de Lange Termijn Spooragenda (LTSa).

NS heeft mij op 30 januari 2015 per brief bericht dat zij het bedrag van € 1 miljoen wil inzetten voor een verbetering van de klantenservice. In het voorstel van NS wordt de klantenservice in april 2015 tot eind 2016, zowel telefonisch als via internet 24 uur per dag, 7 dagen in de week bereikbaar. Dat betekent een substantiële verruiming van de bereikbaarheid ten opzichte van de huidige situatie, waarbij de klantenservice bijvoorbeeld op zaterdagavond en op zondag telefonisch niet bereikbaar is. NS zal de effecten van de verruiming (gebruik door reizigers, waardering en kosten) monitoren en tegen het einde van 2016 beoordelen of en zo ja in welke mate zij de uitbreiding van de service zal continueren als regulier serviceaanbod. De consumentenorganisaties kunnen zich vinden in het bestedingsvoorstel. De brief van NS gaat nader in op de details van het voorstel en is als bijlage bij deze brief meegestuurd⁴.

Met een klantenservice die dag en nacht bereikbaar is op alle dagen van de week, krijgen reizigers meer regie over hun eigen reis. Bijvoorbeeld als zij voorafgaand aan hun reis vragen hebben over hun tarieven, of als zij tijdens hun reis informatie nodig hebben. Meer regie over de eigen reis is één van de doelen van de LTSa in het kader van een aantrekkelijk product voor de klant. Derhalve stem ik in met het bestedingsvoorstel van NS.

Prestaties van ProRail

Ook ProRail heeft mij gerapporteerd over haar prestaties in 2014. ProRail heeft zes van de zeven afgesproken grenswaarden gehaald.

KPI met grenswaarde	Grenswaarde 2014	Realisatie 2014
Algemeen klantoordeel vervoerders (inclusief goederenvervoerders)	6,7	6,7
Punctualiteit Reizigersverkeer totaal (< 3 min.)	87%	90,2%
Punctualiteit Hoofdrailnet (< 5 min.)	93%	94,9%
Punctualiteit Regionale series (<3 min.)	93,1%	94,9%

³ Bij de GTBV-regeling voor de IC Direct hebben reizigers na 15 minuten vertraging recht op 50% compensatie van hun ticket (enkele reis, inclusief toeslag). Op het hoofdrailnet geldt dit na 30 minuten vertraging.

⁴ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl

KPI met grenswaarde	Grenswaarde 2014	Realisatie 2014
Punctualiteit Goederen (< 3 min.)	82%	83%
Top 5 aandachtseries	84%	87,3%
Geleverde treinpaden	98%	97,9%

ProRail heeft vanuit haar verantwoordelijkheid voor de verkeersleiding, be- en bijsturing en capaciteitsverdeling op het spoor een belangrijke rol bij het realiseren van een hoge punctualiteit. In 2014 lag de punctualiteit van het reizigersverkeer op het hoofdrailnet boven de norm.

ProRail heeft de prestaties ten aanzien van punctualiteit op regionale lijnen en goederenvervoer die in 2013 nog achterbleven in 2014 goed hersteld. Dit is een mooi resultaat. Voor de punctualiteit van het goederenvervoer heeft ProRail niet alleen voldaan aan de norm van 81% voor 2013 maar ook aan de hogere norm van 82% die ProRail voor 2014 was opgelegd.

Ten aanzien van de indicator geleverde treinpaden heeft ProRail de grenswaarde voor de indicator niet behaald. Een treinpad is een capaciteitsreservering op de infrastructuur die nodig is om een trein te rijden. De indicator geleverde treinpaden geeft het percentage van de geleverde treinpaden voor alle vervoerders aan, plus de niet-gerealiseerde treinpaden waarvan de vervoerders de veroorzaker zijn.

ProRail heeft voor geleverde treinpaden één tiende procentpunt onder de grenswaarde gepresteerd. De prognose na het derde kwartaal was dat de grenswaarde behaald zou worden. Eerdere verstoringen begin 2014 zorgden er echter voor dat er geen buffer was om de sneeuwdag op 27 december (de enige dag in 2014 met Landelijk Uitgedunde Dienstrenging) op te vangen.

Handhavingsbesluit over 2014

Op basis van de beheerconcessie, leg ik aan ProRail een boete op voor het niet halen van een grenswaarde, met een herstelperiode van een (kalender)jaar, tenzij er voor het tekortschieten een rechtvaardigingsgrond bestaat. De boete bedraagt € 75.000 per 0,1 procentpunt afwijking van de grenswaarde.

Voor het niet halen van de grenswaarden voor de indicator voor geleverde treinpaden heb ik aan ProRail een boete van € 75.000 opgelegd. Net als met NS heb ik met ProRail afgesproken de herstelperiode over de prestaties 2014 niet in acht te nemen met als doel zo spoedig mogelijk de oude concessie op een goede manier af te wikkelen. De boete wordt hiermee definitief.

Handhavingsbesluit over 2013

Naar aanleiding van de prestaties over 2013 heb ik ProRail een voorlopige boete opgelegd van € 1,5 miljoen euro. ProRail voldeed toen niet aan de grenswaarden voor de indicatoren punctualiteit regionale series (<3 min.) en punctualiteit goederen (<3 min.).

Aan deze boete was een herstelperiode gekoppeld van een (kalender)jaar. Op basis van de prestaties over 2014 kan ik concluderen dat ProRail er alsnog in is geslaagd om te voldoen aan de gestelde grenswaarden voor 2013. De aan ProRail opgelegde boete komt daarmee te vervallen.

KPI met grenswaarde	Grenswaarde 2013	Realisatie 2013	Realisatie 2014
Punctualiteit Regionale series (<3 min.)	93,1%	92,5%	94,9%
Punctualiteit Goederen (< 3 min.)	81%	79,6%	83%

In haar jaarverslag 2014 zal ProRail meer gedetailleerd ingaan op de geleverde prestaties. Ik zal dit jaarverslag en de jaarrekening van ProRail in mei aan uw Kamer zenden.

De Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu,
W.J. Mansveld