

Vergaderjaar 2011–2012

**29 984**

## **Spoor: vervoer- en beheerplan**

**Nr. 298**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 9 maart 2012

Met deze brief wil ik u informeren over het Vervoerplan 2012 van NS en het Beheerplan 2012 van ProRail. Tevens informeer ik u over de prestaties in 2011 en de (handhavings)maatregelen die ik zal nemen naar aanleiding van deze prestaties.

#### **Vervoerplan en Beheerplan 2012**

Als bijlagen bij deze brief zend ik u ter informatie het Vervoerplan 2012 van NS en het Beheerplan 2012 van ProRail.<sup>1</sup> Deze stukken bevatten de prestaties waaraan beide organisaties in 2012 moeten voldoen. Zoals elk jaar bevatten de plannen verbeteringen in de prestaties ten opzichte van het voorgaande jaar.

#### **Prestaties 2011**

Uit de verantwoordingen van NS en ProRail blijkt dat beide organisaties het merendeel van de gemaakte prestatie-afspraken hebben gehaald. Zo bereikte de aankomstpunctualiteit een recordhoogte bij NS: 94,7% van de treinen kwam minder dan 5 minuten te laat aan. ProRail heeft hieraan haar bijdrage geleverd door meer treinpaden te leveren dan als grenswaarde was opgenomen in het Beheerplan 2011. Echter, er zijn ook diverse grenswaarden van KPI's niet gehaald. In de bijlagen heb ik het volledige overzicht van de jaarprestaties 2011 van NS en ProRail opgenomen.

Zowel voor NS als voor ProRail is mijn beleidslijn dat ik voor elke niet gehaalde grenswaarde een (financiële) sanctie opleg, tenzij er voor het tekortschieten een rechtvaardigingsgrond bestond. Op basis van de vervoerconcessie bestaat de sanctie voor NS uit een boete (met hersteltermijn), terwijl de beheerconcessie voor ProRail de mogelijkheid biedt van een last onder dwangsom (idem). Zodra de wijzigingen in de Spoorwegwet (Cires-1) die thans ter behandeling in uw Kamer voorliggen

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

van kracht zijn, ben ik in staat om voor ProRail eenzelfde boeteregeling als bij NS toe te passen.

#### NS

De prestaties van NS in 2011 zijn opvallend. De prestaties met betrekking tot de feitelijke prestatie-indicatoren zijn in het algemeen goed en conform afspraak, maar de klantoordelen blijven achter. NS heeft in 2011 bijvoorbeeld een historisch hoge aankomstpunctualiteit van treinen behaald (94,7%), maar het klantoordeel op tijd rijden blijft ver achter (50,7%). Ook op het gebied van sociale veiligheid zijn de prestaties goed.

Het uit elkaar lopen van de feitelijke en beoordeelde prestaties is op dit moment een belangrijke aandachtspunt. Ik heb NS daarom verzocht te analyseren welke achterliggende oorzaken er zijn en welke acties ingezet kunnen worden om de klantoordelen te verbeteren.

Met de wijziging van de Vervoerconcessie d.d. 21 juni 2010 is geregeld dat ik een boete zal opleggen als blijkt dat NS een grenswaarde uit het vervoerplan voor het betreffende kalenderjaar niet heeft gehaald, behoudens als er voor het tekortschieten een rechtvaardigheidsgrond bestaat. In het geval van een tekortschieten bedraagt de boete € 75 000,- per 0,1 procentpunt afwijking onder de grenswaarden uit het vervoerplan. Aan deze boete is een herstelperiode gekoppeld van een (kalender)jaar. In de Vervoerconcessie is het boetebedrag gemaximeerd op € 2 750 000,-.

#### *Boete 2011*

Op grond van de jaarverantwoording stel ik vast dat de gestelde grenswaarden op de volgende indicatoren door NS niet zijn gehaald (zie bijlage)<sup>1</sup>:

- Klantoordeel op tijd rijden
- Klantoordeel informatie bij ontregelingen
- Klantoordeel aanspreekbaarheid ambulante servicemedewerker
- Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel in trein
- IBO Station ongewogen
- Klantoordeel beschikbare zitplaatsen in de spits

Op basis hiervan leg ik NS voor de prestaties in 2011 de maximale boete op van in totaal € 2 750 000,-. Met inachtneming van artikel 21a, derde lid, van de Vervoerconcessie, krijgt NS in 2012 de gelegenheid om alsnog te voldoen aan de gestelde grenswaarden.

#### *Boete 2010*

Vorig jaar heb ik een voorlopige boete aan NS opgelegd van € 2 025 000,-. De herstelperiode, die aan deze boete gekoppeld is (het kalenderjaar 2011), is inmiddels verstreken. Op basis van de jaarprestaties 2011 kom ik tot de conclusie dat de prestaties op het gebied van aankomstpunctualiteit en gereden treinen voldoende zijn verbeterd. De prestaties ten aanzien van het klantoordeel op tijd rijden, het klantoordeel informatie bij ontregelingen en het klantoordeel beschikbare zitplaatsen in de spits blijven echter nog steeds achter bij de grenswaarden in het Vervoerplan 2010. NS zal de betreffende boetes dus moeten betalen. Ik heb het te betalen boetebedrag vastgesteld op € 1 125 000,-.

#### ProRail

In 2011 realiseerde ProRail op diverse vlakken een verbetering in de operationele prestaties, resulterend in meer geleverde treinpaden en minder storingen. ProRail heeft daardoor bijgedragen aan de aankomstpunctualiteit. Voor drie KPI's zijn de overeengekomen grenswaarden niet gerealiseerd: KPI Onderhoudstijd, KPI Beschikbaarheid en KPI Reizigerste-

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

vredenheid over reisinformatie bij ontregelingen. Onderstaand ga ik hier nader op in.

– KPI Onderhoudstijd en KPI Beschikbaarheid

ProRail stond in 2011 aan de lat voor een aantal grote verbouwingsactiviteiten van de spoorweginfrastructuur en stations (Sporen in Arnhem, NSP's en SAAL). ProRail heeft in de planning hiervan rekening gehouden met mogelijke uitval van werkzaamheden als gevolg van onvoorziene omstandigheden. De voorziene uitval heeft zich in de praktijk evenwel nauwelijks voorgedaan, mede ten gevolge van gunstige weersomstandigheden. Er is dus meer aan onderhoud gedaan dan voorzien was in de grenswaarde voor KPI Onderhoudstijd. ProRail heeft de grenswaarde voor deze KPI dus niet gehaald doordat het bedrijf erin geslaagd is meer werk te verrichten dan verwacht.

ProRail heeft dit vroegtijdig voorzien en aan lenM gemeld. lenM heeft ProRail vervolgens aangegeven er belang aan te hechten dat de onderhoudswerkzaamheden gewoon moesten plaatsvinden. Met de klantcampagne «Van A naar Beter spoor» en door goede samenwerking met de vervoerders in het bieden van alternatief vervoer heeft ProRail de overlast voor de reizigers tijdens deze werkzaamheden tot een minimum kunnen beperken.

Naast bovenstaande is het van belang te vermelden dat het aantal verstoringen over 2011 aanzienlijk lager lag dan geraamd door ProRail. Hierdoor is ook het niet halen van de grenswaarde voor KPI Beschikbaarheid volledig toe te rekenen aan de uitgevoerde verbouwingswerkzaamheden.

Gelet op bovenstaande ben ik van mening dat er rechtvaardigingsgrond bestaat voor het niet realiseren van de grenswaarden voor voornoemde KPI's. Daarom zie ik in dit geval af van het opleggen van een last onder dwangsom. Wel heb ik ProRail aangesproken op het beter vooraf inschatten van de te verrichten werkzaamheden.

– KPI Reizigerstevredenheid over reisinformatie bij ontregelingen

Ondanks de genomen maatregelen in de eerdere kwartalen van 2011 is de grenswaarde voor reizigerstevredenheid over reisinformatie niet gehaald. Normaliter zou dit er, net als in 2010, toe hebben geleid dat ik ProRail hiervoor een last onder dwangsom zou opleggen (zie verderop). Echter, per 1 augustus 2011 is de verantwoordelijkheid voor reisinformatie in functionele zin overgegaan naar NS. Dit betekent dan ook dat ik het opleggen van een last onder dwangsom voor een KPI waarvoor ProRail de verantwoordelijkheid niet meer heeft, weinig zinvol acht. Immers ProRail is niet meer in staat aan een op te leggen last te voldoen. Het opleggen van een andersoortige last dan rechtstreeks verbonden met de overeengekomen KPI is juridisch niet mogelijk.

Het verbeteren van de reisinformatie, met name ook bij verstoringen, blijft een belangrijk aandachtspunt. Op dit moment is de formele overdracht van de reisinformatie van ProRail naar NS nog niet afgerond en dient dit ook nog met regionale vervoerders afdoende gezekerd te worden. Ik acht het van groot belang dat dit proces zorgvuldig en goed verloopt zodat de reiziger uiteindelijk beter geïnformeerd wordt. Ik monitor de voortgang derhalve intensief, stuur mee waar mogelijk en spreek ProRail erop aan indien dit proces niet goed verloopt.

*Last onder dwangsom over prestaties 2010*

In mijn brief van 18 mei 2011 (TK 29 984, nr. 265) heb ik u gemeld ProRail voor prestaties over 2010 een last onder dwangsom op te leggen van € 300 000,- voor het niet realiseren van de overeengekomen grenswaarde voor de KPI Reizigerstevredenheid Reisinformatie bij Ontregelingen in 2010. De last betrof om in de periode van 1 januari 2011 tot en met 30 juni 2011 alsnog tenminste de voor 2010 overeengekomen grenswaarde te realiseren. Dit is ProRail niet gelukt waardoor voornoemde dwangsom is verbeurd.

De minister van Infrastructuur en Milieu,  
M. H. Schultz van Haegen-Maas Geesteranus