

Vergaderjaar 2015–2016

**29 984**

**Spoor: vervoer- en beheerplan**

**Nr. 666**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 29 april 2016

Voor NS en ProRail was 2015 een turbulent jaar met grote veranderingen. NS kreeg te maken met de uitkomsten van het parlementair enquêteonderzoek naar de Fyra (Kamerstuk 33 678, nrs. 10 en 11), diverse wisselingen aan de top en de onregelmatigheden in de aanbesteding van het openbaar vervoer in Limburg. ProRail moest invulling gaan geven aan een financiële verbeteropgave. Ook werden de nieuwe concessies voor NS en ProRail van kracht. Deze veranderingen geven aanleiding voor een kritische blik op de rollen in de spoorsector en voor aanscherping van interne en externe sturing. In deze omstandigheden moesten de prestaties op niveau blijven om de reizigers en goederenvervoerders van dienst te zijn. De duizenden werknemers in de spoorsector hebben zich hier dagelijks voor ingespannen.

De prestaties van NS en ProRail in 2015 vind ik op bepaalde punten goed en moeten op andere punten beter. Met name de prestatie op de indicatoren vervoercapaciteit in de spits op de HSL is onder de maat. Op de overige prestatie-indicatoren scoort NS overeenkomstig de afgesproken waarden. ProRail laat op alle prestatie-indicatoren een score op of boven de afgesproken waarden zien. Het overzicht van de prestaties NS is terug te zien in de jaarrapportage HRN concessie 2015 die is bijgevoegd bij deze brief in bijlage 1<sup>1</sup>. Het overzicht van de prestaties ProRail is opgenomen in bijlage 2<sup>2</sup>. In haar jaarverslag 2015 zal ProRail meer gedetailleerd ingaan op de geleverde prestaties. Ik zal dit jaarverslag en de jaarrekening van ProRail in mei aan uw Kamer zenden. Een aantal prestaties moet in de komende jaren nog sterk verbeteren om de in de concessies overeengekomen streefwaarden bij de midterm review halverwege de concessies in 2019 te halen. Het verbeteren van de punctualiteit zal ook in de komende jaren van groot belang blijven. Ook de aanpak van NS van de te drukke treinen heeft terecht veel aandacht gehad

<sup>1</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

<sup>2</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

in 2015. Vooruitlopend op deze brief heb ik daarom in december 2015 met NS een aanvullend maatregelenpakket afgesproken. Het maatregelenpakket is onlangs onderworpen aan een review door een extern onafhankelijk bureau. Hieruit blijkt dat NS de maatregelen met een sterk gevoel voor urgentie uitvoert en dat de maatregelen extra zit- en staplaatsen voor de reiziger opleveren. Ik heb uw Kamer daarover bij brief van 21 april 2016 geïnformeerd (Kamerstuk 29 984, nr. 664).

### ***Prestaties NS***

NS heeft uitvoering gegeven aan de voor 2015 meegegeven beleidsprioriteiten. Op de prestatie-indicator «vervoercapaciteit reizigers in de spits HSL-Zuid diensten (binnenland)» heeft NS onder de bodemwaarde gepresteerd. Deze indicator beziet de kans dat reizigers in de Intercity direct een 2<sup>e</sup> klasse zitplaats hebben in de drukst bezette trein (traject Schiphol – Rotterdam en v.v.).

NS scoort daarnaast op de prestatie-indicator «vervoercapaciteit reizigers in de spits» op de bodemwaarde. Om het probleem van te drukke treinen aan te pakken voert NS reeds een maatregelenpakket uit. Op de tien andere prestatie-indicatoren scoort NS boven de bodemwaarde en in één geval al boven de streefwaarde voor 2019. Halverwege de concessie, in 2019, zal een midterm review plaatsvinden en moeten de afgesproken streefwaarden zijn gerealiseerd. Dit betekent dat er richting de streefwaarde voor 2019, nog een forse verbetering moet worden gemaakt.

### ***HSL***

Voor de beoordeling van de prestaties op de HSL-Zuid wordt naast de vervoercapaciteit in de spits gekeken naar de reizigerspunctualiteit en de uitval van treinen. Hoewel de prestatie-indicator «reizigerspunctualiteit HSL-zuid diensten» boven de bodemwaarde scoort, is de uitval van Intercity direct treinen zorgwekkend. De uitval van de Intercity direct bedraagt namelijk 4,5% voor zover toerekenbaar aan NS en 8,4% in totaal. Hiermee is de betrouwbaarheid voor de reiziger onvoldoende. IenM, NS en ProRail vinden dan ook dat de betrouwbaarheid van de Intercity direct veel beter moet. Hierover heeft het lid De Boer (VVD) Kamervragen gesteld op 6 januari 2016. Deze beantwoord ik separaat, waarbij ik uitgebreider in ga op de oorzaken van en de verantwoordelijkheid voor de hoge uitval en de relatie daarvan met de betrouwbaarheid van de Intercity direct. In de kabinetsreactie op de parlementaire enquête Fyra (Kamerstuk 33 678, nr. 16) ga ik in op de maatregelen die genomen worden om de prestaties van de Intercity direct te verbeteren en de wijze waarop ik NS en ProRail aanstuur.

Dit jaar wil ik de prestatie-indicator «vervoercapaciteit reizigers in de spits HSL Zuid diensten» goed tegen het licht houden. De indicator meet nu uitsluitend de drukste trein, maar zegt daarmee niets over de zitplaatskans in de gehele spits. NS heeft in het vierde kwartaal van 2015 de frequentie van de Intercity direct uitgebreid van 2x per uur naar 4x per uur, waardoor de capaciteit is verdubbeld en de reiziger meer keuze heeft gedurende de hele spits. Samen met NS zie ik hoe de score op deze prestatie-indicator zich ontwikkelt als gevolg van de recente capaciteitsuitbreiding. Het terugdringen van de uitval van de Intercity direct kan eveneens een bijdrage leveren aan een betere score. Tegelijkertijd zie ik dit jaar de mogelijkheid om de sturing vanaf 2017 te richten op de vervoercapaciteit in de gehele spits, zoals ook op de rest van het hoofdrailnet gangbaar is.

### *Overige inspanningen in 2015*

Er zijn door NS in 2015 uiteraard meer inspanningen verricht, waarvan ik een aantal niet onbenoemd wil laten. NS heeft in 2015 het betaalgemak van de OV-chipkaart verbeterd door een correctie van een vergeten check-out via internet mogelijk te maken. Ook is het raadplegen van extra reisinformatie met de nieuwe reisplanner Xtra overzichtelijker en makkelijker geworden. Ik ben daarnaast positief over de flinke stappen die NS heeft gezet in het vergroten van de toegankelijkheid van het spoorvervoer door onder meer de aanmeldtijd voor assistentieverlening te verkorten<sup>3</sup>. Dit zijn belangrijke wensen van de consumenten- en belangenorganisaties die de dienstverlening aan de treinreiziger zichtbaar verbeteren. NS realiseert in 2018 een forse vermindering van de CO<sub>2</sub>-uitstoot door de contractueel vastgelegde overstap naar duurzame energie. Daarmee toont NS zich een maatschappelijk verantwoordelijk bedrijf en een voorloper op de spoormarkt. Ook ben ik positief over de daling van het aantal zogenoemde stoptonendseinen (STS)-passages en verwacht ik dat deze trend zich verder doorzet.

Hoewel het aantal meldingen van fysieke agressie in 2015 lager is dan in 2014 (van 774 naar 642), zijn er in 2015 ernstige agressie incidenten geweest. Het Rijk heeft daarom in maart 2015 met NS, ProRail, vakbonden en het NS-personeel afspraken gemaakt over een maatregelenpakket om te zorgen voor een veiliger OV. Het is in de eerste plaats een verantwoordelijkheid van de werkgevers in de spoorsector om de veiligheid van haar mensen in en rond de trein te verbeteren. Ik heb echter vastgesteld dat een eenmalige bijdrage van mij als concessieverlener daarbij op dit moment nodig is. Daarom heb ik aanvullend op het maatregelenpakket van maart 2015 eenmalig een bedrag van € 10 miljoen vrijgemaakt.

### **Prestaties ProRail**

ProRail heeft in 2015 conform de afspraken uit de concessie gepresteerd en uitvoering gegeven aan de voor 2015 meegegeven beleidsprioriteiten. Op de prestatie-indicator «punctualiteit goederen (< 3min)» scoort ProRail op de bodemwaarde. Door de werkzaamheden aan het derde spoor, die ook de komende jaren nog zullen plaatsvinden, heeft ProRail niet hoger kunnen uitkomen. Op de overige negen prestatie-indicatoren scoort ProRail boven de bodemwaarde en bij twee van deze indicatoren boven de in de concessie afgesproken streefwaarde voor 2019. Halverwege de concessie in 2019, zal een midterm review plaatsvinden en moeten de afgesproken streefwaarden op alle prestatie-indicatoren zijn gerealiseerd.

### *Overige inspanningen in 2015*

Door ProRail zijn er in 2015 meer inspanningen verricht, waarvan ik een aantal niet onbenoemd wil laten. De fysieke integratie van Keyrail is met succes en met behoud van de aandacht voor het spoorgoederenvervoer afgerond. Ook is het online dashboard in 2015 gerealiseerd. Met dit dashboard wordt aan een breed publiek online inzicht gegeven in de actuele prestaties van ProRail (zie <http://prestaties.prorail.nl>). Verder is het afgelopen jaar een aantal grote infrastructurele projecten afgerond. Zo zijn de stations Delft en Arnhem Centraal officieel geopend en is er een aantal grootschalige spoorvernieuwingen uitgevoerd.

ProRail heeft te maken met een financiële verbeteropgave; waar zij met prioriteit aan werkt. In 2015 is gebleken dat ProRail vier pilot prestatie gericht onderhoud (PGO)-contracten in 2014 onterecht voor langere duur

<sup>3</sup> Kamerstuk 29 984, nr. 661

onderhands heeft gegund. De overgang naar PGO-contracten is complex en over het dossier heb ik vaker met uw Kamer gesproken. Zoals ik in het AO Spoor van 17 februari 2016 (Kamerstuk 29 984, nr. 660) heb toegezegd, zal ik uw Kamer voor de zomer nader informeren over de stand van zaken met betrekking tot de PGO-contracten.

## **Besluiten**

### *NS*

Conform artikel 24 van de vervoerconcessie leg ik NS een boete op voor het tekort schieten in het realiseren van de bodemwaarde van de prestatie-indicator «vervoercapaciteit in de spits HSL-Zuid diensten (binnenland)». Omdat NS onder deze concessie voor de eerste keer tekort schiet in het realiseren van deze bodemwaarde, bedraagt de geldsom die NS overeenkomstig de concessiebepalingen dient te voldoen € 500.000,-.

De reiziger heeft doordat de prestaties van NS onder de bodemwaarde bleven niet gekregen wat is afgesproken. Daarom ben ik van mening dat het geld ten goede moet komen aan de reizigers en ben ik voornemens dit boetebedrag apart te reserveren op de begroting, in een zogenoemd reizigersfonds, zoals ik al aankondigde tijdens het AO Spoor van 17 februari 2016 (Kamerstuk 29 984, nr. 660). Het is aan de reizigers om te bepalen waar dit geld aan wordt besteed. Deze invulling heb ik op 7 april 2016 besproken met de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov. Zij staan achter mijn voornemen dit bedrag voor de reizigers te reserveren. In de komende periode zal ik samen met hen de mogelijkheden voor de besteding hiervan bezien.

Om de betrouwbaarheid van de Intercity direct te verbeteren heb ik met NS een uitgebreid pakket aan verbetermaatregelen afgesproken dat een plaats krijgt in het bestaande programma «Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten». Dit pakket wordt de komende maanden aan een onafhankelijke review onderworpen, teneinde daarmee zeker te stellen dat het maximale wordt gedaan om de betrouwbaarheid te verbeteren. In de kabinetsreactie op het rapport van de enquêtecommissie Fyra ga ik nader op het onderwerp in (Kamerstuk 33 678, nr. 16).

Als gevolg van de problematiek die ontstond rond de te drukke treinen in de spitsuren heb ik eind 2015 al een aanvullend maatregelenpakket met NS afgesproken. De onlangs uitgevoerde review heeft aangetoond dat dit voortvarend door NS wordt uitgevoerd (Kamerstuk 29 984, nr. 664).

### *Technische aanpassing enkele bodem- en streefwaarden NS*

In het vervoerplan 2016 (bijlage bij Kamerstuk 29 984, nr. 651) is gemeld dat drie prestatie-indicatoren per 2016 zijn aangepast. Het betreft «algemeen klantoordeel», «algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten» en «klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station». Hiermee heb ik ingestemd. De definitieve waarden in het vervoerplan en de wijziging ten opzichte van de waarden in de vervoerconcessie zijn opgenomen in bijlage 3<sup>4</sup>.

### *Instemming met de prestatiecijfers*

In de tweede helft van 2015 meldde NS een rekenfout te hebben gemaakt bij de berekening van de prestaties van de vervoercapaciteit op de HSL Zuid. De betrouwbaarheid van de cijfers dient op orde te zijn. NS heeft

<sup>4</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

inmiddels beheersmaatregelen getroffen om herhaling in de toekomst te voorkomen. Naar aanleiding hiervan heb ik ingestemd met de prestatiecijfers.

#### *Beleidsprioriteitenbrieven NS en ProRail*

De verbeteringslag die NS moet maken om de streefwaarden voor 2019 te halen zijn voor mij reden om de beleidsprioriteit «verbetering betrouwbaarheid» mee te geven. Daarnaast heb ik NS, «verbetering deur-tot-deur reis» en «verbetering aanpak te drukke treinen» meegegeven als prioriteiten.

De prestaties van ProRail brengen mij tot de volgende beleidsprioriteiten voor ProRail. Voortdurende verbetering blijft bij ProRail het uitgangspunt. Met betrekking tot betrouwbaarheid hebben mijn door ProRail gedeelde zorgen aanleiding gegeven de prioriteit «verbetering betrouwbaarheid» mee te geven. Ook heb ik aan ProRail «toekomstvast en efficiënt onderhoud» en «spoorgoederenvervoer» als beleidsprioriteiten meegegeven.

In de beleidsprioriteitenbrieven voor 2017 heb ik NS en ProRail verzocht het beheer- en vervoerplan 2017 scherper en concreter in te vullen. Ik sluit hiermee aan bij de wens vanuit uw Kamer in het AO van 17 februari 2016 (Kamerstuk 29 984, nr. 660). Daarnaast heb ik in de beleidsprioriteitenbrieven aangegeven een aantal programma's te willen actualiseren om de operationele uitvoering en de sturing te verbeteren.

#### *ProRail*

ProRail heeft alle bodemwaarden gehaald. Daarom leg ik ProRail conform artikel 25 van de beheersconcessie geen boete op over 2015.

#### **Ontwikkeling prestatie-indicatoren**

In 2016 bezie ik de verbetering van prestatie-indicatoren op het gebied van vervoercapaciteit en betrouwbaarheid. Hierover zal ik uw Kamer bij de aanbieding van het vervoer- en beheerplan 2017 nader informeren.

De Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu,  
S.A.M. Dijksma