

Vergaderjaar 2010–2011

**29 984**

**Spoor: vervoer- en beheerplan**

**Nr. 259**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 8 maart 2011

Met deze brief wil ik u informeren over de prestaties van NS en ProRail in 2010 en 2011.

### **Vervoerplan en Beheerplan 2011**

Als bijlagen bij deze brief zend ik u het Vervoerplan 2011 van NS en het Beheerplan 2011 van ProRail.<sup>1</sup> Deze stukken bevatten de prestaties waaraan beide organisaties in 2011 moeten voldoen. Idealiter zijn de plannen afgerond voor aanvang van het jaar waarop ze betrekking hebben. Voor 2011 heb ik echter eerst willen bezien in hoeverre het mogelijk was de prestatie-eisen aan te scherpen op basis van de evaluatie van het functioneren van het spoor tijdens het winterweer. Het is mijn overtuiging dat de prestatie-afspraken in deze plannen voor 2011 het maximaal haalbare zijn.

Zoals ik u heb gemeld in mijn brief van 27 januari 2011 over het functioneren van het spoor (Kamerstuk 29 984 nr. 255) ga ik de komende tijd samen met NS en ProRail de huidige prestatie-indicatoren kritisch bezien om vervolgens te komen tot aangepaste en aangescherpte prestatieafspraken. De resultaten daarvan zullen zichtbaar worden in het beheer- en vervoerplan voor 2012.

### **Prestaties 2010**

Uit de verantwoordingen van NS en ProRail over 2010 blijkt dat beide organisaties een aantal prestatie-afspraken over 2010 niet gehaald hebben. Verderop in deze brief zal ik hier nader op ingaan en mijn handhavingsmaatregelen noemen. In zijn algemeenheid stel ik vast dat in 2010 op meerdere onderdelen vooral de klantoorden zijn achtergebleven bij de eisen die ik aan NS en ProRail had gesteld. Dit past in het bredere beeld dat de aandacht voor de reiziger binnen de sector moet worden verbeterd. Ook tijdens de recente grote verstoringen op het spoor is gebleken dat het informeren van de reizigers bij (grote) ontregelingen een

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

knelpunt is. Zoals ik in mijn brief van 27 januari 2011 heb gemeld, verwacht ik van NS en ProRail dat ze de focus nadrukkelijker op de reiziger zullen richten waardoor de klantoordelen in de toekomst zullen verbeteren.

In het bijzonder wil ik nog ingaan op de prestaties van NS op het gebied van informatie bij ontregelingen (IBO) die al jarenlang achterblijven bij wat gewenst is. Mijn indruk is dat dit niet te wijten is aan gebrek aan inzet van NS. Elk jaar beschreef NS in het Vervoerplan een pakket aan nieuwe maatregelen om de score op deze prestatie-indicator te verbeteren. Tot nu toe hebben alle verbetermaatregelen niet voldoende resultaat gehad. Daarom heeft mijn ambtsvoorganger in de loop van 2010 door Horvat & Partners een extern onderzoek laten doen naar de mogelijkheden om de prestaties voor deze indicator te verbeteren. Ter informatie voeg ik het onderzoeksrapport als bijlage bij deze brief.<sup>1</sup> Het rapport noemt de belangrijkste oorzaken waardoor de prestaties IBO trein de afgelopen jaren, ondanks de vele inspanningen en maatregelen, slechts marginaal zijn verbeterd en suggereert een aantal mogelijkheden voor verbetering. Verder adviseert Horvat dat NS onderzoekt of de huidige indicator IBO-trein nog wel voldoet.

Tijdens de problemen op het spoor met het winterweer bleek opnieuw dat het informeren van de reizigers bij (grote) ontregelingen een knelpunt is. Uiteraard zal ik het rapport betrekken bij de verdere aanpak van de winterweer-problemen zoals ik u die op 27 januari heb geschetst.

### **Handhaving**

Handhaving vindt plaats met behulp van het instrumentarium uit de Vervoerconcessie en de Beheerconcessie.

NS

De prestaties van NS in 2010 vormen de basis voor de handhaving over 2009 en 2010.

Voor NS gold in 2009 een handhavingsregime met een last onder dwangsom gekoppeld aan een herstelperiode van een half jaar. Op basis van de prestaties in 2009 heb ik voor de volgende indicatoren een last onder dwangsom opgelegd:

1. Aankomstpunctualiteit (3-minutennorm)
2. Percentage gereden treinen
3. Trefkans conducteur.

Naar aanleiding van de prestaties van NS in (de eerste helft van) 2010, heb ik de dwangsom van € 500 000,= voor de indicator percentage gereden treinen verbeurd verklaard. De prestaties van NS voldeden ook met inbegrip van de herstelperiode niet aan de afgesproken grenswaarde uit het Vervoerplan 2009.

Met de wijziging van de Vervoerconcessie d.d. 21 juni 2010 (zie Kamerstuk 31 987 nr. 8) geldt in 2010 voor NS een handhavingsregime met een boete gekoppeld aan een herstelperiode van een (kalender)jaar. In 2010 heeft NS niet de afgesproken grenswaarden gehaald voor de volgende indicatoren:

1. Klantoordeel op tijd rijden
2. Aankomstpunctualiteit
3. Gereden treinen
4. Klantoordeel informatie bij ontregelingen trein + station
5. Klantoordeel beschikbare zitplaatsen in de spits.

Ik heb NS hiervoor voorlopig boetes opgelegd van in totaal € 2 025 000. Begin 2012 zal ik naar aanleiding van de prestaties in de herstelperiode 2011 een definitief besluit nemen over deze boetes.

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

## *ProRail*

In 2010 is ProRail op 1 van de 11 prestatie-indicatoren in gebreke gebleven om de overeengekomen grenswaarde te halen. Dit betreft de KPI Reizigerstevredenheid Reisinformatie bij Ontregelingen (op de stations). ProRail heeft 55% gerealiseerd terwijl een grenswaarde van 56% was overeengekomen. Ik ga ProRail hiervoor een last onder dwangsom opleggen. De gebruikelijke gang van zaken daarbij is om eerst het ontwerpbesluit voor de last onder dwangsom voor te leggen aan ProRail zodat het bedrijf de gelegenheid heeft haar zienswijze hierop te geven. Daarna volgt mijn definitieve besluit. Dit traject loopt nog waardoor ik u, anders dan in geval van het reeds ingevoerde «boetesysteem» voor NS, nu nog geen definitieve last onder dwangsom kan melden.

Ter vergelijking. In 2009 is ProRail ook op 1 van de 11 prestatie-indicatoren in gebreke gebleven om de overeengekomen grenswaarde te halen. Dit betrof de KPI Storingstijd op grond waarvan ik ProRail een last onder dwangsom heb opgelegd van maximaal € 200 000. Omdat ProRail in 2010 heeft voldaan aan de opgelegde last om de over 2009 te realiseren grenswaarde alsnog te realiseren, is er uiteindelijk geen dwangsom verbeurd.

### *Direct opeisbare boete*

Zoals gemeld in mijn brief over het functioneren van NS en ProRail van 27 januari jl. zet ik erop in om het handhavingsinstrumentarium aan te scherpen met een direct opeisbare boete. Ter aanscherping van het huidige instrumentarium zouden NS en ProRail dan geen herstelperiode meer krijgen, maar direct op hun jaarprestaties worden afgerekend. Ik zal u hierover in de loop van dit jaar nader informeren.

### **Relatie met de verbetering van het functioneren van NS en ProRail**

In het kader van outputsturing stuur ik NS en ProRail aan via KPI's en grenswaarden in de jaarlijkse vervoer- en beheerplannen, zo nodig via financiële handhavingmaatregelen. Daarnaast lopen er, mede naar aanleiding van enkele grote calamiteiten, inmiddels programma's met maatregelen op de terreinen van winterweer en redundancy waarop ik separaat stuur.

Zoals gezegd in mijn brief van 27 januari jl. zal ik de huidige aansturing en kern prestatie-indicatoren (KPI's) van NS en ProRail kritisch gaan bezien op gerichtheid op de klant, met name met het oog op het voorkomen van grote verstoringen. De aangepaste en aangescherpte prestatieafspraken zullen terechtkomen in de vervoer- en beheerplannen voor 2012 en verder. Meer in het algemeen zal ik uiteraard de uitvoering door NS en ProRail van alle maatregelen uit genoemde brief nauwgezet volgen.

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