

Vergaderjaar 2022–2023

**29 984**

**Spoor: vervoer- en beheerplan**

**Nr. 1055**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 31 oktober 2022

Met deze brief stuur ik u de halfjaarrapportages 2022 van NS en ProRail en informeer ik uw Kamer over de prestaties van NS en ProRail in de eerste helft van 2022. Ook ga ik in deze brief in op de laatste stand van zaken omtrent de implementatie van de functionaliteit single sign-on voor de WiFi in NS treinen. En als laatste, stuur ik u de reflectie van NS inzake de stakingen met een landelijke impact, conform mijn toezegging in het Commissiedebat OV & Taxi van 14 september 2022 (Kamerstuk 23 645, nr. 780).

### **Halfjaarrapportages NS en ProRail**

Conform de concessie-afspraken geven NS en ProRail door middel van de halfjaarverantwoording een tussentijds beeld van de uitvoering van het vervoerplan voor 2022, het beheerplan voor 2022–2023 en van hun operationele prestaties. Zoals gebruikelijk vorm ik pas een formeel oordeel over de prestaties naar aanleiding van de jaarverantwoordingen van NS en ProRail, omdat dan de prestaties over het hele jaar bekend zijn.

Een belangrijke kanttekening bij deze brief is dat deze ingaat op de prestaties over het eerste half jaar van 2022. Nadien is de omvang van de personeelsproblematiek bij NS toegenomen, met grote gevolgen voor de dienstregeling en geleverde service. Sinds september jl. is er een forse stijging te zien in het aantal klachten (vanwege drukte) bij de consumentenorganisaties. NS treft diverse maatregelen om de omvang van de personeelsproblematiek te mitigeren. Over de wijzigingen aan de dienstregeling, en de integrale aanpak van het personeelstekort van NS, heb ik uw Kamer op 23 augustus geïnformeerd<sup>1</sup>. Ik benadruk nogmaals dat het cruciaal is dat NS alles in het werk stelt om het personeelstekort zo snel mogelijk op te lossen en om de hinder voor de reiziger te beperken. Dit heeft mijn continue aandacht.

<sup>1</sup> Kamerstuk 29 984, nr. 992.

## *Gezamenlijke prestaties*

Ondanks dat de wereld nu er heel anders uitziet, wil ik wel – zoals gebruikelijk – reflecteren op de prestaties van de eerste helft van 2022. Daarbij besef ik mij goed dat dit een vertekend beeld kan weergeven. In de eerste helft van het jaar 2022 scoren ProRail en NS op de drie gezamenlijke prestatie-indicatoren, te weten de reizigerspunctualiteit 5 en 15 minuten op het hoofdrailnet (HRN) en reizigerspunctualiteit 5 minuten op de HSL-Zuid, ruim boven de bodem- en streefwaarden. Zo was op het HRN de reizigerspunctualiteit 5 minuten 93,3% (bodemwaarde: 88,9%) en 15 minuten 97,8% (bodemwaarde: 96,7%). De Reizigerspunctualiteit 5 minuten op de HSL-Zuid was 86,2% (bodemwaarde: 82,1%). NS en ProRail geven hierbij mee dat de indicatoren zijn gebaseerd op de reguliere bedrijfsvoering en reizigersaantallen. Door corona zijn de prestaties tot stand gekomen onder afwijkende omstandigheden en hierdoor minder goed te vergelijken met andere jaren.

De reizigersaantallen lagen in de eerste helft van 2022 nog circa 30% onder het niveau van de eerste helft van 2019. In het tweede kwartaal van 2022 lagen de reizigersaantallen in de weekenden al aanzienlijk hoger dan het halfjaargemiddelde, en behaalden deze bijna het niveau van 2019. Zoals verwacht hebben toenemende reizigersaantallen een effect op de reizigerspunctualiteit die ten opzichte van vorig jaar licht daalt. Verder leidt deze reizigerstoename er onder meer toe dat de nagenoeg verdwenen prestatiedip rond de spits (met name de avondspits) ook geleidelijk terug lijkt te keren. NS en ProRail geven daarnaast aan dat de prestaties ook deels beïnvloed zijn door het opheffen van treinen als gevolg van de personeelstekorten.

Zoals aan uw Kamer is aangekondigd op 17 december 2021<sup>2</sup> rapporteren ProRail en NS in de halfjaarverantwoordingen over de voortgang van de opvolging van aanbevelingen uit de evaluatie van het winterweer in februari 2021. ProRail heeft, samen met NS, onderzoek gedaan naar optimalisatiemogelijkheden om een Landelijk Uitgedunde Dienstregeling (LUD) te rijden waarvoor minder infrastructuur gebruikt hoeft te worden. Uit dit onderzoek blijken mogelijkheden om een (minimaal gewijzigde) LUD te rijden met circa 300 minder wissels, en passend op de huidige infrastructuur. Dit vraagt nog wel een verdere operationele uitwerking. Gezamenlijk bekijken ProRail en NS in het najaar wanneer zij deze aanpassing kunnen implementeren. Dit najaar zal ProRail – in haar addendum op het beheerplan – opnieuw over de stand van zaken rapporteren inzake de opvolging van de winterweermaatregelen.

## *Prestaties NS*

In het eerste halfjaar scoort NS op alle prestatie-indicatoren waarvoor cijfers beschikbaar zijn<sup>3</sup>, boven de bodem- en streefwaarden gepresteerd. Zo was de zitplaatskans in de spits op het HRN 98,5% en daarmee hoger dan de bodemwaarde van 94,3%. Ook scoorde de indicator «kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders» met 96,4% ruim boven de bodemwaarde van 94,0%.

Sinds de start van het jaar, toen Nederland zich nog in een gedeeltelijke lockdown bevond, heeft NS vanwege lage reizigersaantallen met een enigszins afgeschaalde dienstregeling gereden. In mei jl. werd de dienstregeling vanwege personeelskrapte verder afgeschaald. De

<sup>2</sup> Kamerstuk 29 984, nr. 954.

<sup>3</sup> De OV Klantenbarometer realiseert jaarcijfers, daarom is er voor de Klantordelen geen halfjaarcijfer beschikbaar.

afschaling van de dienstregeling betrof onder andere het nachtnet, contracttreinen en diverse spitstreinen. Daarnaast vond er afschaling in de avond plaats op hoogfrequente corridors, waaronder de in 2022 gestarte tienminutentrein Rotterdam-Schiphol-Arnhem en de IC1000 serie op de HSL. Het afschalen van de dienstregeling leidde in sommige delen van het netwerk tot een lagere frequentie. Helaas is het voor NS ook voor dit najaar en in 2023 nodig gebleken om de dienstregeling af te schalen. NS doet dit om zodoende een betrouwbare en voorspelbare uitvoering van de treindienst te kunnen bieden.

Op 3 april jl. heeft NS te maken gehad met een grootschalige IT-storing. Om die reden hebben van circa 12:00 uur tot het einde van de dag geen treinen van NS gereden. Het gevolg hiervan was dat veel treinreizigers hun reis hebben moeten uitstellen, of deze niet hebben kunnen voltooien. Die dag heeft veel gevraagd van de zelfredzaamheid van reizigers. Om van de storing te leren en om herhaling in de toekomst te voorkomen, heeft NS een drietal onafhankelijke onderzoeken laten uitvoeren. De evaluatierapporten en de verbeteraanpak van NS zijn op 5 september jl. aan uw Kamer toegezonden<sup>4</sup>. NS heeft mij gemeld dat zij alle aanbevelingen uit de onderzoeken onderschrijft en zal uitvoeren.

Tevens breng ik een aantal vernieuwingen en verbeteringen onder uw aandacht die NS in de eerste helft van 2022 heeft doorgevoerd. Om reizigers te verleiden weer de trein te nemen introduceerde NS een *Vroegboek Dalticket*, waarmee reizigers vooraf tegen een gereduceerd tarief een ticket in het dal kunnen boeken, en startte NS met de pilot *NS Voordeel*, waarmee reizigers voordelig een ticket voor een enkele reis kunnen boeken. Ook introduceerde NS verschillende verbeteringen in de dienstregeling, waaronder de 10-minutensprinter Rotterdam-Dordrecht. En als laatste, NS won de Sustainable Railway Awards 2022 voor de wijze waarop NS haar vloot circulair moderniseert. Op dit moment krijgt 99% van de onderdelen van een oude trein namelijk een tweede leven.

#### *Prestaties ProRail*

De prestaties van ProRail zijn in het eerste halfjaar van 2022 goed. Zo scoort ProRail op alle prestatie indicatoren, waarover in de halfjaarverantwoording gerapporteerd wordt<sup>5</sup>, beter dan de bodem- en streefwaarden. Er vonden 240 impactvolle verstoringen plaats (bodemwaarde: 520)<sup>6</sup> en de betrouwbaarheid op de regionale series was 93,8% (bodemwaarde: 90,7%). De behaalde scores zijn minder hoog dan in dezelfde periode vorig jaar. ProRail wijdt dit aan de gevolgen van storm Eunice in het eerste kwartaal van 2022, en het (ad hoc) opheffen van treinen als gevolg van personeelstekorten bij NS en regionale vervoerders. Ook zorgde het toegenomen aantal treinen in 2022 ten opzichte van 2021 voor een stijging van het aantal impactvolle verstoringen.

De oorlog in Oekraïne veroorzaakt enorm menselijk leed en heeft wereldwijd veel economische gevolgen. Ook ProRail ervaart de gevolgen van deze oorlog, met name in de vorm van schaarste van materialen en gestegen materiaalprijzen. ProRail heeft daarom een taskforce «schaarste, prijsstijging en Oekraïne» opgericht, om de impact van de huidige situatie op projecten en aanbestedingen te minimaliseren.

<sup>4</sup> Kamerstuk 29 984, nr. 993.

<sup>5</sup> De prestatie-indicatoren Klantoordeel reizigersvervoerders en Klantoordeel goederenvervoerders worden een keer per jaar gepubliceerd, in de jaarverantwoording.

<sup>6</sup> Voor de prestatie-indicator «Impactvolle storingen op de infra» geldt geen minimum maar een maximum. Deze waarde is het totaal aantal impactvolle verstoringen over het hele jaar.

ProRail geeft aan dat zij, met dank aan de flexibiliteit van de ProRailmedewerkers, in de eerste helft van het jaar vrijwel alle geplande werkzaamheden heeft kunnen uitvoeren. Zo heeft ProRail groot onderhoud en vernieuwing aan de Havenspoorlijn uitgevoerd en is de vernieuwde stationshal Zwolle officieel geopend. Verder is het afgelopen halfjaar de 100e Niet Actief Beveiligde Overweg (NABO) aangepakt vanuit het NABO programma en is het oude Informatiesysteem Gevaarlijke Stoffen (IGS) vervangen door een nieuwe applicatie «WLIS Spoorbezetting» (Wagen en Lading Informatie Systeem).

#### *Verbeterprogramma Zee-Zevenaar*

In het verbeterprogramma Zee-Zevenaar voert ProRail een samenhangend pakket aan activiteiten en maatregelen uit met als doel de kwaliteit van de infrastructuur en de afhandeling van het spoorgoederenvervoer op de corridor Zee-Zevenaar te verbeteren met een accent op het havengebied. ProRail geeft aan dat er het afgelopen halfjaar veel voortgang is geboekt. Eind Q2 was bijvoorbeeld 93% van het werkpakket voor 2022, dat bedoeld is om achterstanden in de infrastructuur weg te werken, al uitgevoerd. Ook loopt de realisatie van onder andere de blusvoorzieningen op de emplacementen op schema. Er zijn ook tegenvallers: een aanbesteding om tankinstallaties op orde te krijgen is mislukt omdat er geen inschrijvingen zijn binnenkomen. Ook het aantal hinderrijke storingen is ondanks allerlei programma-activiteiten nog niet afgenomen. ProRail neemt extra maatregelen om bij te kunnen sturen op tijdige realisatie van de doelstellingen en het structureel borgen daarvan.

#### **Single sign-on in de trein**

Op 17 december 2021 heeft mijn voorganger u gemeld dat NS in het tweede kwartaal van 2022 de functionaliteit single sign-on voor WiFi in NS-treinen zou opleveren<sup>7</sup>. Hiermee hoeft een reiziger die eenmaal is ingelogd op het WiFi-netwerk van NS bij een overstap naar een andere NS-trein geen extra handelingen meer te verrichten om gebruik te kunnen blijven van maken van WiFi in de trein. NS heeft mij gemeld dat de implementatie van deze functionaliteit om technische redenen vertraging heeft opgelopen. NS streeft naar een zo spoedig mogelijke implementatie per treinserie. Deze zal op alle intercity's en de FLIRT-sprinters worden geïmplementeerd vóór 1 januari 2023. Voor de nieuwste sprinter, de SNG, geldt dat deze pas op een later moment kan worden voorzien van deze softwarewijziging. De reden hiervoor is dat een groot deel van de SNG-treinen nog onder garantie valt en eventuele softwarewijzigingen dus niet door NS zelf, maar via de leverancier gecoördineerd moeten worden.

#### **Reflectie NS op de stakingen met een landelijke impact**

Tijdens het commissiedebat OV & Taxi van 14 september jl. heb ik uw Kamer toegezegd om NS te vragen te reflecteren op de regionale stakingsdagen met een landelijke impact. Bijgevoegd, stuur ik u de reactie van NS op dit verzoek. NS geeft daarbij aan dat zij zich, gegeven de impact van de regionale stakingen van 30 augustus en 9 september jl. op het gehele hoofdtrainnet, genoodzaakt zag te moeten besluiten om landelijk geen treinen te rijden. De stakingen vonden op die dagen plaats in regio's waar voor be- en bijsturing van het landelijke treinverkeer cruciale diensten bevinden, veel NS-medewerkers hun dienst starten en/of eindigen en waar in normale omstandigheden het overgrote deel van de treinloop begint of eindigt. Als gevolg hiervan achtte NS het niet mogelijk

<sup>7</sup> Kamerstuk 29 984, nr. 984.

om een betrouwbare dienstregeling te bieden voor de andere delen van het land. Tevens geeft NS aan dat alternatieve opties zoals vervangend vervoer of pendeldiensten voor deze dagen niet mogelijk waren. Als laatste geeft NS aan dat zij wel haar besluiten voor deze dagen evalueert om daar nog een interne lering uit te halen. Dat lijkt mij verstandig. In het kader van de uitkomsten van de evaluatie van de IT-storing van 4 april bestudeert NS de mogelijkheden van alternatieve logistieke scenario's bij grote verstoringen<sup>8</sup>. Ik vraag NS daarbij ook te kijken naar dagen als deze.

### **Tot slot**

Gelet op de huidige ontwikkelingen van personeelstekorten, prijsstijgingen en materiaal schaarste is de tweede helft van dit jaar zeer uitdagend. Ik verwacht van NS en ProRail dat zij er alles aan zullen doen om een goed en betrouwbaar product te blijven leveren. Met NS voer ik momenteel gesprekken over haar integrale aanpak om het personeelstekort terug te dringen. Om dit te realiseren zal het nodig zijn dat NS alle zeilen bijzet. Mijn ministerie houdt de uitvoering van de integrale aanpak nauwlettend in de gaten. Zoals gebruikelijk informeer ik uw Kamer aankomend voorjaar over de prestaties over het gehele jaar 2022. Dit zal ook het moment zijn waarop ik formeel een oordeel vorm over de prestaties.

De Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat,  
V.L.W.A. Heijnen

---

<sup>8</sup> Kamerstuk 29 984, nr. 993.