

Ministerie van Verkeer en Waterstaat

> Retouradres: Postbus 20901, 2500 EX Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 4
2513 AA DEN HAAG

Plesmanweg 1-6
2597 JG Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag
T 070 351 61 71
F 070 351 78 95

Contactpersoon

-
T -

Ons kenmerk

VENW/DGMO-2009/1411

Uw kenmerk

-

Bijlage(n)

2

Datum 17 februari 2009

Onderwerp Aanbieding Vervoerplan NS en Beheerplan ProRail 2009

Geachte voorzitter,

Hierbij bied ik u ter informatie aan het Vervoerplan 2009 van de Nederlandse Spoorwegen en het Beheerplan 2009 van ProRail.

Ik heb ingestemd met de onderdelen van het Vervoerplan 2009 en het Beheerplan 2009 welke aan instemming zijn onderworpen en als zodanig in de bijgevoegde documenten zijn aangegeven.

Naar aanleiding van eerdere versies van beide plannen heb ik uitvoerig met NS en ProRail overlegd over hun ambities voor 2009 en de onderbouwing daarvan. Het belang van de reiziger stond hierbij voor mij voorop. NS en ProRail hebben hun plannen naar tevredenheid aangepast, waardoor ik ermee kan instemmen.

Vanwege het belang dat ik hecht aan blijvende kwaliteitsverbetering zijn op mijn aandringen de grenswaarden van de volgende indicatoren naar boven aangepast: 'klantoordeel op tijd rijden', 'klantoordeel informatie bij ontregelingen in de trein' en 'klantoordeel sociale veiligheid'. Punctualiteit blijft ingesteld op 87%. NS heeft nu al aangegeven dat het bereiken hiervan onder druk staat door de wijzigingen in de Dienstregeling 2009. NS is volop bezig aanpassingen door te voeren en hoopt in de loop van het jaar de punctualiteit weer op orde te hebben.

In het beheerplan zijn de prestatie-indicatoren en bijbehorende grenswaarden van ProRail opgenomen. In lijn met de aanbevelingen uit de onderzoeken van HCG en McKinsey is een aantal indicatoren vervangen door nieuwe indicatoren. Dat geldt voor de kwaliteit van de informatievoorziening en de kwaliteit van de capaciteitsverdeling. Met het oog op de continuïteit zijn ook de oude indicatoren ter informatie en ter vergelijking opgenomen. In het Beheerplan 2010 zullen eveneens een aantal indicatoren worden vervangen en worden toegevoegd. Het Beheerplan 2009 geeft daar reeds inzicht in. Het betreft onder andere de introductie van de Kernprestatieindicator (KPI) 'Treinpad'. Eveneens in lijn met de aanbevelingen van McKinsey wordt een nieuw klanttevredenheidsonderzoek ontwikkeld. Dit heeft geleid tot een nieuw 'dashboard'.

Belangrijk aandachtspunt is het programma toegankelijkheid. Daarvoor geldt namelijk dat de voor 2008 afgesproken prestatie niet is gerealiseerd. Dat heeft gevolgen voor de ambitie voor 2009 die daardoor ook beneden het niveau van het vorige beheerplan ligt. Bij de verantwoording over 2008 zal het niet realiseren van de ambitie voor 2008 aan de orde komen. Anderzijds is de versnelling om 220 stations al in 2020 100% toegankelijk te maken wel verwerkt in die indicator. Daarmee is deze versnelling ook zichtbaar geworden in het beheerplan.

Datum

Ons kenmerk

VENW/DGMO-2009/1411

Positief is ook de ambitie ten aanzien van de beschikbaarheid. De grenswaarde van 99,43% in 2008 is voor 2009 opgehoogd naar 99,49% en stijgt in 2010 verder naar 99,50%. Deze verbetering is het gevolg van een te realiseren daling van de storingstijd.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

ir. Camiel Eurlings