

## NS Hispeed

### Directie

De Oost  
Stationsplein 9  
Postbus 487  
1000 AL Amsterdam  
Nederland  
NSHispeed.nl

Postbus 487, 1000 AL Amsterdam  
Ministerie van Verkeer en Waterstaat  
T.a.v. de Contractmanager Concessieovereenkomst  
Mevr. [REDACTED]  
DGP/B&C/CBO  
Postbus 20901  
2500 EX Den Haag

DG Mobiliteit	
REG. NR.	Verw/DGMO-2009/
Ingekomen 11571	
26 NOV. 2009	
Afdelingstermin	
SPOR	Deponeren
DOSSIER	

**Datum** 20 november 2009  
**Uw brief van** --  
**Ons kenmerk** HSA/09-022  
**Onderwerp** Verantwoordingsrapportage 3<sup>e</sup> kwartaal 2009

**Telefoon** [REDACTED]  
**Telefax** [REDACTED]  
**E-mail** [REDACTED]@nshispeed.nl

Geachte mevrouw [REDACTED]

Hierbij bied ik u de eerste Kwartaal Verantwoordingsrapportage over het 3e kwartaal 2009 aan, conform art 7.1 in de Concessieovereenkomst.  
Deze rapportage zullen we op 1 december a.s. bespreken van 09.00 uur – 10.00 uur in Den Haag.

HSA zal een kopie van deze rapportage aan LOCOV verstrekken.

Met vriendelijke groet,



Directeur HSA Beheer N.V.

VenW/DGMD-2009/11571.01

Directie HSA Beheer N.V.

Kwartaal Verantwoording  
van de HSL-Zuid  
VervoersConcessie  
HSA Beheer  
3<sup>e</sup> Kwartaal 2009

Ons kenmerk HSA/FIN/2009/VW/Q32009

2009\_Q3\_ Rapportage HSA aan Staat

**Inhoudsopgave**

<b>Management Samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1) Zitplaatskans</b>	<b>5</b>
<b>2) Punctualiteits-doelstelling</b>	<b>6</b>
<b>3) Uitval treinen</b>	<b>7</b>
<b>4) Klanttevredenheid Onderzoek</b>	<b>8</b>

## Samenvatting

Per 1 juli 2009 is de 15-jarige Concessie van HSA Beheer NV (hierna: HSA) op de HSL-Zuid van start gegaan. Vanaf genoemde datum betaalt HSA Gebruiksvergoeding – waaronder HSL-Heffing - voor treinpaden op de HSL-Zuid.

Vanaf 7 september jl. is HSA gestart met het commerciële vervoer van reizigers tussen Amsterdam Centraal en Rotterdam Centraal, met een dienstregeling van 34 commerciële treinpaden per werkdag. De dienstregeling zal uitgebouwd worden in zowel frequentie als in bestemmingen. De merknaam die HSA hanteert voor haar (hogesnelheids)producten - exclusief de Thalys - is Fyra.

In deze eerste kwartaalrapportage worden de ervaringen van de eerste 3.5 week rijden behandeld, van maandag 7 september tot en met woensdag 30 september. Gezien de korte periode en de problemen bij de opstart (waar onder het stopzetten van het vervoer op de HSL van woensdag avond 30 september tot en met dinsdag 6 oktober) kunnen op basis van deze rapportage en cijfers nog geen conclusies getrokken worden. Aangezien er nog niet grensoverschrijdend wordt gereden, rapporteert HSA niet over in de Concessie genoemde normen die van toepassing zijn op internationaal vervoer.

Voor Reizigerstreinen in het derde kwartaal van 2009 geldt dat:

- de gemiddelde bezettingsgraad 19% bedraagt;
- de "Aan HSA Toerekenbare Dispunctualiteit" 2,7 % bedraagt op basis van Prorail rapportages, en binnen de norm van 5,0 % ligt;
- de "Aan HSA Toerekenbare Uitval" 0,2% bedraagt op basis van ProRail rapportages, en binnen de norm van 0,5% ligt. Afgaande van interne berekeningen van HSA bedraagt de uitval 1,1 %, en ligt daarmee boven de genoemde norm.
- het klanttevredenheidsonderzoek in het vierde kwartaal 2009 zal plaatsvinden.

De HSL-Zuid Infrastructuur is nog niet 100% beschikbaar. Onregelmatigheden aan het spoor hebben uitval en vertragingen veroorzaakt.

Tot slot kan worden gemeld dat HSA bezig is met uitgebreide testen van Thalys en ander materieel om de dienstregeling in de toekomst te kunnen uitbreiden

## Inleiding

De Staat der Nederlanden heeft een Concessie verleend aan HSA om Hogesnelheids Vervoer aan te bieden binnen Nederland en op Internationale trajecten.

Voor u ligt de eerste kwartaalverantwoording na ingang van de HSA Vervoersconcessie d.d. 1 juli 2009. Hierin verantwoorden we de eerste 3.5 weken rijden.

Op 1 juli 2009 is de Aanvangsdatum van de HSL-Zuid Concessie ingegaan. Bij brief van eind juni 2009 (*Brief inzake handhaving concessie voor het hogesnelheidsnet, ook wel de niet-handhavingsbrief genoemd*) heeft V&W toegezegd geen gebruik te zullen maken van de bevoegdheid tot handhaving van de artikelen 4, 6 en 9 en Bijlage 1 van de Concessie, voor zover en voor zolang HSA niet beschikt over voldoende materieel om aan haar verplichtingen te voldoen.

Op dit moment biedt HSA een dienstregeling aan tussen Amsterdam Centraal naar Rotterdam Centraal (en vice versa), 17 keer per dag per richting.

In de Concessie staat vermeld dat HSA zal voldoen aan een aantal normen, hierover zal rapporteren en verantwoording zal afleggen. De normen waar het om gaat zijn benoemd in artikel 6 van de Concessie:

- 1) Zitplaatskans
- 2) Punctualiteits-doelstelling
- 3) Uitval treinen
- 4) Klanttevredenheid Onderzoek

Uiteraard gelden deze normen alleen voor Reizigerstreinen, en daarom zullen realisatiecijfers in dit rapport betrekking hebben op de periode van 7 september tot en met 30 september. Daarnaast kan HSA nog niet grensoverschrijdend rijden, en daarom ook niet rapporteren over de Concessie normen die van toepassing zijn op internationaal vervoer.

Het ministerie van Verkeer & Waterstaat heeft aan Railverkeersleiding (rechtsvoorganger van ProRail Verkeersleiding) opdracht gegeven tot de ontwikkeling van een registratiesysteem (ook wel monitoringssysteem genoemd). Het monitoringssysteem is het systeem dat de registratie uitvoert van onder andere de kengetallen punctualiteit en uitval van treinen. Aangezien de betrouwbaarheid van dit systeem niet 100% is, hebben HSA, V&W en ProRail besloten om - waar nodig - uit te gaan van HSA meetsystemen. Het ProRail Monitorings systeem genereert rapporten (6.1 t/m 6.9 genoemd).

ProRail en V&W zijn overeengekomen om in een gezamenlijk benoemde "Nazorgfase" de operationele kinderziekten uit het monitoringssysteem te halen en de rapportages en het systeem zelf, compleet en betrouwbaar te krijgen. Deze Nazorgfase duurt vooralsnog tot 31 december 2009.

HSA is bezig met uitgebreide testen van Thalys - en ander materieel om de dienstregeling in de toekomst uit te kunnen breiden.

### 1) Zitplaatskans

In artikel 6.2 van de Concessie staat de norm voor zitplaatskans genoemd:

“HSA Beheer zal ernaar streven een zitplaats te bieden aan vrijwel al haar reizigers.

- Door middel van zitplaatsreservering zullen alle internationale reizigers en business class reizigers verzekerd zijn van een zitplaats.
- Economy class reizigers die gebruik maken van Binnenlandse Treinen behoeven geen zitplaats te reserveren. De kans dat deze economy class reizigers een zitplaats hebben dient tenminste achtennegentig procent (98%) te zijn, zelfs in de drukst bezette trein, op werkdagen, op het door reizigers meest gebruikte traject (Schiphol-Rotterdam).”

Uitgangspunt is dat HSA de werkwijze en manier van rapporteren van NSR volgt.

Over de periode van reizigersritten in september was de gemiddelde bezettingsgraad 19%.

Herleidbaar is dat de maximaal gerealiseerde bezettingsraad (in de spits) zodanig is dat meer dan 98% van de reizigers een zitplaatskans had in de drukste trein op het drukste traject.

#### 4) Klanttevredenheids Onderzoek

Volgens artikel 6.8 van de Concessie dient de klant tevredenheid (uitgedrukt als het percentage van de geënquêteerde reizigers dat het dienstenaanbod waardeert met tenminste een zeven (7) op een schaal van één (1) tot tien (10)) tenminste 80% bedragen.

HSA Beheer onderzoekt iedere drie maanden de klanttevredenheid op onderstaande gebieden:

- Punctualiteit
- Zitplaatskans
- Reisinformatie
- Sociale veiligheid
- Klantvriendelijkheid
- Reinheid van het interieur en exterieur van de trein

HSA wil het Fyra product - binnenlands- en internationaal aanbod - laten meelopen in het bestaande Klant Tevredenheid Onderzoek (KTO) van NS Hispeed. Hiermee kunnen de resultaten van alle NS Hispeed producten goed met elkaar vergeleken worden.

In november 2009 zal Fyra in de vragenlijst van het KTO onderzoek worden opgenomen. In de eerste KTO meting van Fyra zal wel rekening moeten worden gehouden met het feit dat het aantal klanten in de steekproef vooralsnog wat laag zal zijn doordat Fyra één keer per uur per richting rijdt; hierdoor zullen de eerste resultaten wellicht nog niet representatief zijn. Er wordt, vooruitlopend op het KTO onderzoek, al onderzoek gedaan onder de huidige Fyra klanten naar de eerste beleving en ervaring met het product.