

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

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

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

Plesmanweg 1-6  
2597 JG Den Haag  
Postbus 20901  
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000  
F 070-456 1111

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2013/5513

**Bijlage(n)**

1

Datum 14 januari 2013  
Betreft Stand van zaken Fyra Amsterdam-Brussel

Geachte voorzitter,

Sinds 9 december 2012 rijdt de Fyra van Amsterdam naar Brussel. Inmiddels is er met deze nieuwe verbinding een maand ervaring opgedaan.

Door middel van deze brief wil ik u graag informeren over de punctualiteits- en uitvalcijfers, de problemen en oplossingen van de Fyra naar Brussel.

**Operationele prestaties**

Na de moeizame start van de Fyra in december 2012 verbetert de punctualiteit gestaag. Ik vind dit een hoopgevend signaal maar het is nog niet voldoende: het moet nog beter. En wel conform de eisen die daar in de concessie aan gesteld zijn, namelijk een norm van 95% voor toerekenbare punctualiteit en een norm van 0,5% voor toerekenbare uitval van treinen. Het algemene beeld is dat de verbetering van de prestaties zich doorzet. Er zijn echter nog wel grillige dagen. De grilligheid laat zich met name verklaren door incidenten zoals een zwaan op de baan, een bovenleidingbreuk en infrastoringen rondom Rotterdam. Deze incidenten beïnvloeden de punctualiteitscijfers sterk, gelet op het geringe aantal treinen dat tot nu toe heeft gereden.

De punctualiteit van de Fyra is de afgelopen weken vooruitgegaan. Het aantal uitgevallen treinen is flink gedaald. Zie hiervoor de vergelijking van punctualiteits- en uitvalcijfers van de Fyra Amsterdam – Brussel tussen de eerste en derde week, en het voortschrijdend gemiddelde, zoals weergegeven in tabel 1 in de bijlage. Ter vergelijking zijn hierbij ook de punctualiteits- en uitvalcijfers van de Thalys en de Beneluxtrein in de eerste helft van 2012 opgenomen in tabel 2 in de bijlage.

**Maatregelen ter verbetering performance**

Om de prestaties verder te verbeteren werken NS Hispeed en NMBS samen met de infrastructuurbeheerders in Nederland en België aan een aantal oplossingen, zoals:

- het verlagen van het aantal RBC-storingen (Radio Block Centre-storingen leiden tot contactverlies tussen de beveiligingssystemen in de baan en in de trein, waardoor de trein wordt stilgezet);
- het verlagen van de impact van RBC- en infrastoringen die optreden op het verdere verloop van de dienstregeling op een dag (het sneller verhelpen van een storting cq. stranding van een trein);

- het optimaliseren van de treinstellen zelf, in nauwe samenwerking met leverancier AnsaldoBreda en door HSA ingehuurd experts.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

Uw Kamer heeft zich hierover bezorgd getoond en ik deel deze zorg. De voortgang en planning van de verbetermaatregelen volg ik nauwgezet via de stuurgroep HSL-Zuid. Daarnaast heb ik op korte termijn een gesprek met NS-directeur dhr. Meerstadt, als aandeelhouder van NS-Hispeed. Tijdens deze afspraak zal ik de huidige problematiek ter sprake brengen.

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2013/5513

### **Compensatie bij vertraging**

In de eerste maand is helaas een te groot aantal reizigers geconfronteerd met vertragingen of een uitgevallen trein. Klanten werden en worden op de stations opgevangen door extra personeel van NS Hispeed.

Als een Fyra uitvalt en als er een vertraging van een uur is, worden – als er nog zitplaatsen vrij zijn in de Thalys – Fyra-reizigers overgeboekt naar Thalys. Als dit niet mogelijk is, zetten NS Hispeed en NMBS bussen in.

Wanneer klanten geconfronteerd worden met een vertraging van 30 minuten of meer, benadert NS Hispeed hen actief. Omdat reizigers veelal via internet hun zitplaats reserveren, is bekend met welke trein zij hebben gereisd. NS Hispeed wijst klanten met een vertraging van meer dan een half uur daarom actief op de geld-terug-bij-vertragingen-regeling (GTBV-regeling). De GTBV-regeling is sinds kort een volledig online proces: klantgegevens die bekend zijn bij NS hoeven niet opnieuw te worden ingevuld en het ticket hoeft niet te worden opgestuurd. Als extra compensatie mogen klanten met een vertraging van een uur of langer een keuzecadeau selecteren (o.a. bloemen, boek of cadeaubon).

### **Vooruitblik**

Zoals gedefinieerd in de HSL-concessie wordt NS Hispeed afgerekend op een norm van 95% voor aan haar toerekenbare punctualiteit van de internationale diensten die niet meer dan 5 minuten vertraging hebben en een norm van 0,5% toerekenbare uitval van treinen. Dispunctualiteit (treinen met vertraging) en uitval van treinen als gevolg van externe oorzaken (zoals infrastructurele defecten, bijvoorbeeld een defecte bovenleiding) worden daarbij beschouwd als niet toerekenbaar aan NS Hispeed. Voor een vergelijking tussen de behaalde gemiddelden qua punctualiteit en uitval over de eerste maand (9 december 2012 tot en met 9 januari 2013) en de normen uit de concessie, verwijs ik naar de bijlage, tabel 1.

NS Hispeed moet deze normen uit de concessie behalen en consolideren. Natuurlijk ga ik hierop toezien. Zoals besproken in het AO van 13 december jl. (en zoals overeengekomen rond de HSA-concessie) zal ik NS Hispeed hier pas op handhaven wanneer NS Hispeed beschikt over voldoende materieel om aan de normen te kunnen voldoen. Zoals ik tijdens het AO van 13 december jl. aan uw Kamer heb meegedeeld, is de verwachting dat NS Hispeed in de tweede helft van 2013 over al haar materieel beschikt. Sancties die op een later moment (bij handhaving) in aanmerking zouden kunnen komen, zijn conform de concessie: het doorvoeren van verbeteringen, danwel het opleggen van een last onder dwangsom.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2013/5513

Ik vind het belangrijk dat in deze opstartfase de focus van alle betrokken partijen ligt op het doorvoeren van structurele verbeteringen in de prestatie van deze nieuwe treinverbinding.

De komende tijd zal ik Uw Kamer maandelijks de voortgang van de prestaties van de Fyra-verbinding Amsterdam – Brussel melden, totdat Fyra op gewenst niveau (conform de concessie) presteert.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

Wilma J. Mansveld

## Bijlage

Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu

Ons kenmerk  
IENM/BSK-2013/5513

Tabel 1. Punctualiteit en uitval van de Fyra Amsterdam – Brussel in de eerste maand (9 december 2012 t/m 9 januari 2013) en de eis met betrekking tot punctualiteit en uitval van treinen, die in concessie vastligt

	Punctualiteit uitgaand en inkomend < 5.59 min	Punctualiteit uitgaand en inkomend <15.59 min	Uitval uitgaand en inkomend
<b>Week 50</b>	52,9%	78,9%	6%
<b>Week 51</b>	71,7%	89,5%	2,3%
<b>Week 52</b>	79,9%	91,1%	3,2%
<b>Week 1</b>	78,8%	85,8%	4,2%
<b>Week 2 (t/m 9-1)</b>	84,7%	91,6%	3%

HSA toerekenbare punctualiteit (concessie afspraken)

De externe (niet HSA toerekenbare) verstoringsoorzaken in Nederland en België hebben een aanzienlijke invloed: zonder externe verstoringen is de punctualiteit t/m 31-12-2013<sup>1</sup> gestegen naar 91%;

De norm waaraan HSA volgens de concessieafspraken ("HSA toerekenbaar"), dwz punctualiteit (<5.59) na aftrek van aan HSA toe te rekenen oorzaken op Nederlands grondgebied, moet voldoen is 95%

Vwb uitval is de norm 0,5% en was sprake van toerekenbare uitval van 2,3%.

Tabel 2. Punctualiteit en uitval van de Thalys en de Beneluxtrein in de eerste helft van 2012. De punctualiteitscijfers van de Beneluxtrein en de Thalys liggen in lijn met die van Fyra

	Punctualiteitscijfer	Uitvalcijfer
Thalys	79,3%	2,0%
Beneluxtrein	87%	7,5%

<sup>1</sup> Voor HSA toerekenbare punctualiteit en uitval is op moment alleen het cijfer over december beschikbaar, en nog niet januari (dit ijlt altijd na omdat eerst de oorzaken geïdentificeerd moeten worden, afgestemd moeten worden met Prorail en dan moet het basis cijfer gecorrigeerd worden).