

> 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-2013/22247

Bijlage(n)

5

Datum 12 maart 2013
Betreft prestaties NS en ProRail

Geachte voorzitter,

Met deze brief wil ik u informeren over het Vervoerplan 2013 van NS en het Beheerplan 2013 van ProRail. Tevens informeer ik u over de prestaties in 2012 en de (handhavings)maatregelen die ik zal nemen naar aanleiding van deze prestaties. Ten slotte zal ik ingaan op mijn toezegging aan de heer Bashir om bij het Beheerplan 2013 in te gaan op de onderbesteding op spooronderhoud in de periode 2005-2010.

Beheerplan en Vervoerplan 2013

Als bijlage bij deze brief zend ik u ter informatie het Beheerplan 2013 van ProRail en het Vervoerplan 2013 van NS waarmee ik heb ingestemd. Deze plannen bevatten de prestaties waaraan ProRail en NS in 2013 moeten voldoen.

Prestaties 2012

Zowel voor NS als voor ProRail is mijn beleidslijn dat ik voor elke niet gehaalde grenswaarde een (financiële) sanctie opleg, tenzij er voor het tekortschieten een rechtvaardigheidsgrond bestond.

NS

NS heeft mij geïnformeerd over de behaalde resultaten in 2013 middels de jaarverantwoording over de uitvoering van de vervoerconcessie 2012. Deze jaarverantwoording heb ik als bijlage bij de Kamerbrief gevoegd. Onderstaande tabel vat de resultaten samen.

KPI met grenswaarde	Realisatie 2012	Grenswaarde 2012	Realisatie 2011
Klantoordeel op tijd rijden	48,9%	53,0%	50,9%
Aankomstpunctualiteit (5 min. norm)	94,2%	93,0%	94,7%
reizigerspunctualiteit	91,5%	90,0%	91,5%
Klantoordeel: Informatie bij ontregelingen in trein en op station	56,2%	56,0%	54,0%
Klantoordeel:	57,7%	60,0%	57,6%

aanspreekbaarheid ambulante servicemedewerker			
Klantoordeel: aanspreekbaarheid personeel in de trein	46,1%	46,0%	45,7%
Informatie bij ontregelingen in de trein	58,4%	50,0%	45,1%
Informatie bij ontregelingen op station	78,9%	79,0%	77,6%
Trefkans conducteur ongewogen	64,6%	63,0%	66,3%
Klantoordeel sociale veiligheid	78,3%	78,5%	79,1%
Klantoordeel: beschikbare zitplaatsen in de spits	69,6%	70,0%	67,8%
Vervoerscapaciteit reizigers in de spits	98,9%	99,0%	99,0%
Klantoordeel reinheid interieur trein en stations	56,4%	55,0%	58,0%
Schone treinen en stations	90,5%	89%	90,3%

Ministerie van
Infrastructuur en Milieu

Ons kenmerk
IenM/BSK-2013/22247

NS heeft de meeste afgesproken grenswaarden gehaald.

Het merendeel van de prestaties met betrekking tot de feitelijke prestatie-indicatoren is boven de afgesproken grenswaarden gekomen en daarmee goed.

De aankomstpunctualiteit en reizigerspunctualiteit scoren met 94,2 respectievelijk 91,5 ruim 1 procentpunt boven de grenswaarde. Op het gebied van informatie verstrekken en service verlenen scoort de indicator 'informatievoorziening bij ontregeling in de trein' met 58,4% ruim boven de grenswaarde. NS heeft op dit voor reizigers belangrijke aspect van de dienstverlening een forse stap voorwaarts gezet. Op dit zorggebied scoren twee van de drie klantoordelen boven de grenswaarde.

De klantoordelen bleven op diverse zorggebieden achter. Ondanks het feit dat de aankomstpunctualiteit met 94,2% boven de gestelde doelstelling van 93% ligt, blijft het klantoordeel op tijd rijden ver achter (48,9%). Het klantoordeel over aanspreekbaarheid in de trein is een fractie verbeterd ten opzichte van 2011 maar het resultaat blijft nog duidelijk achter bij de grenswaarde.

Het uit elkaar lopen van feitelijke en beoordeelde prestaties in 2011 is aanleiding geweest tot een nadere analyse. In het schriftelijke overleg van 27 april 2012 heeft de Minister naar aanleiding van vragen van de leden van de VVD-fractie, de PvdA-fractie en de fractie van Groen Links de toezegging gedaan om de Kamer te informeren over een door NS uit te voeren analyse hiernaar (TK 29984, nr 303). De analyse naar achterblijvende klantoordelen bij procesindicatoren in 2011 is inmiddels uitgevoerd. Het rapport heb ik ter informatie bijgevoegd. NS heeft bij het opstellen van het rapport consumentenorganisaties en onafhankelijke

deskundigen betrokken. In het rapport geeft NS een aantal mogelijke verklaringen voor het uit elkaar lopen van feitelijke en de klantoordelen daarover in 2011. NS constateert onder andere dat door de goede operationele prestaties de klant terecht steeds meer verwacht en daarom extra teleurgesteld is als die verwachting niet altijd wordt gerealiseerd. NS heeft mij toegezegd waar mogelijk maatregelen te treffen. Een voorbeeld hiervan is de aanpak van NS en ProRail die erop gericht is om enerzijds verstoringen zoveel mogelijk te beperken door preventieve maatregelen te nemen en anderzijds om bij meerdere infrastructuur- en materieelstoringen de gevolgen voor de reiziger te beperken. In het vervoerplan 2013 wordt beschreven welke maatregelen er per zorggebied worden getroffen.

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk
IenM/BSK-2013/22247

Met de wijziging van de vervoerconcessie d.d. 21 juni 2010 is geregeld dat ik een boete zal opleggen als blijkt dat NS een grenswaarde uit het vervoerplan voor het betreffende kalenderjaar niet heeft gehaald, behoudens als er voor het tekortschieten een rechtvaardigheidsgrond bestaat. In het geval van een tekortschieten bedraagt de boete € 75.000 per 0,1 procentpunt afwijking onder de grenswaarden uit het vervoerplan. Aan deze boete is een herstelperiode gekoppeld van een (kalender)jaar. In de vervoerconcessie is het boetebedrag gemaximeerd op € 2.750.000.

Boete 2012

Op grond van de jaarverantwoording over de prestaties 2012 stel ik vast dat NS de gestelde grenswaarden op een aantal indicatoren niet heeft gehaald (zie onderstaande tabel).

Op basis hiervan kondig ik voor 2012 voor NS een voorlopige boete aan van in totaal € 2.750.000 voor de achterblijvende prestaties in 2012. Met inachtneming van artikel 21a, derde lid, van de vervoerconcessie, krijgt NS in 2013 de gelegenheid om alsnog te voldoen aan de gestelde grenswaarden en zodoende de definitieve boete lager te doen uitvallen.

Boete 2011

Over 2011 is eerder een voorlopige boete aangekondigd ter hoogte van € 2.750.000. De herstelperiode, die aan deze boete gekoppeld is (het kalenderjaar 2012), is inmiddels verstreken. Op basis van de prestaties 2012 kom ik tot de conclusie dat de prestaties op het gebied van 'klantoordeel informatie bij ontregelingen', 'klantoordeel aanspreekbaarheid personeel in trein' en 'informatie bij ontregelingen op station' voldoende zijn verbeterd. De betreffende boetes vervallen dus. De prestaties ten aanzien van 'klantoordeel op tijd rijden', 'klantoordeel aanspreekbaarheid ambulante servicemedewerker' en 'klantoordeel beschikbare zitplaatsen in de spits' blijven echter nog steeds achter bij de grenswaarden in het vervoerplan 2011. NS zal de betreffende boetes dus moeten betalen. Ik heb het te betalen boetebedrag vastgesteld op €2.750.000.

ProRail

Op grond van de rapportage over de prestaties 2012 stel ik vast dat ProRail voor alle betreffende KPI's voor 2012 de afgesproken grenswaarden heeft gehaald.

KPI met grenswaarde	Realisatie 2012	Grenswaarde 2012	Realisatie 2011
Geleverde treinpaden	98,1%	98,0%	98,7%
Reizigerstevredenheid reinheid stations	58%	55%	58%
Reizigerstevredenheid	90%	90%	91%

sociale veiligheid stations overdag			
Reizigerstevredenheid sociale veiligheid stations 's avonds	59%	59%	60%

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk
IenM/BSK-2013/22247

NB Reizigerstevredenheid meet het percentage reizigers dat een cijfer 7 of hoger geeft.

Geleverde treinpaden

Het gemiddelde over heel 2012 is boven de grenswaarde van 98% uitgekomen. Dit ondanks de mindere realisatie gedurende de maanden februari, november en december.

De prestatie over heel 2012 ligt een fractie lager dan in 2011.

Reizigerstevredenheid

De overeengekomen grenswaarden voor KPI's met betrekking tot reizigerstevredenheid zijn allen gerealiseerd. Voor wat betreft reinheid stations is de grenswaarde ruim overschreden.

De reizigerstevredenheid over de sociale veiligheid op stations (overdag en 's avonds) ligt iets lager dan in 2011. Voor reinheid was deze gelijk aan 2011.

In het jaarverslag 2012 van ProRail dat in mei verschijnt zal meer gedetailleerd worden ingegaan op de geleverde prestaties. Conform mijn toezegging in het nota overleg over het rapport van de Commissie Kuiken van 26 november 2012 (TK 32707, nr. 28) (toezegging 11350) doe ik uw Kamer dit jaarverslag en de jaarrekening van ProRail tegelijk met het Jaarverslag Infrastructuurfonds aan de Tweede Kamer toekomen. Ik verwacht dit medio mei te kunnen doen.

Toezegging

In het Nota overleg rapport van de Commissie Kuiken van 26 november 2012 heb ik naar aanleiding van vragen van de heer Bashir de toezegging gedaan om de Kamer met het volgende beheerplan van ProRail te informeren over de wijze waarop geld dat was gereserveerd voor onderhoud maar nog niet was besteed, is ingezet voor onderhoud (toezegging nr. 11351). De Algemene Rekenkamer heeft IenM eerder eveneens verzocht om inzichtelijk te maken hoe de nog niet bestede bedragen in 2005-2010 weer zijn ingezet voor onderhoud (en aanleg) spoor¹. Hiertoe is bij de ontwerpbegroting 2013 Infrastructuurfonds² bijlage 6 bijgevoegd. In bijlage 4 bij deze brief heb ik een samenvatting van deze tabellen opgenomen voor de onderdelen die betrekking hebben op beheer- en onderhoud. Hieruit blijkt enerzijds dat de nog niet bestede middelen in de periode 2005-2010 (€ 335 miljoen) zijn toegevoegd aan de beschikbare middelen voor 2011. Deze middelen hebben betrekking op maatregelen die samenhangen met functiewijzigingsprojecten en vervangingsinvesteringen en hebben geen betrekking op regulier onderhoud, waaronder de klassieke OPC- en PGO-contracten. Anderzijds blijkt uit de tabel dat er middelen uit de jaren 2014-2020 (€ 406 miljoen) naar voren zijn gehaald. Hiermee zijn de beschikbare middelen op het Infrastructuurfonds weer in

¹ Rapport bij het Jaarverslag 2011 Infrastructuurfonds, TK 33 240 A, nr. 2, pagina 9.

² Memorie van toelichting 2013 Infrastructuurfonds, TK 33 400, nr. 2, bijlage 6.

evenwicht gebracht met de benodigde middelen volgens de planningen van ProRail. De middelen voor 2011, 2012 en 2013 zijn inmiddels beschikbaar aan ProRail voor de uitvoering van het beheerplan in die jaren.

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk
IenM/BSK-2013/22247

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

Wilma J. Mansveld

Bijlagen:

1. Vervoerplan 2013
2. Beheerplan 2013
3. NS analyse achterblijvende klantoordelen bij procesindicatoren 2011
4. Samenvatting tabellen bijlage 6 bij de ontwerpbegroting
Infrastructuurfonds 2013
5. Jaarverantwoording over de uitvoering van de vervoerconcessie 2012
(inclusief bijlage).