

## Ministerie van Infrastructuur en Milieu

> 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-2014/38739

### Bijlage(n)

1

Datum 19 februari 2014  
Betreft prestaties NS en ProRail 2013

Geachte voorzitter,

Met deze brief wil ik u informeren over de prestaties van NS en ProRail in 2013 en de (handhavings)maatregelen die ik neem naar aanleiding van deze prestaties. De prestaties zijn zo geformuleerd dat ze helpen het vervoer per trein voor de reizigers en verladere aantrekkelijker en beter te maken.

Onlangs heb ik uw Kamer het vervoer- en het beheerplan 2014 toegestuurd (Kamerstuk 29984, nr. 444). Daarin staan de prestatie-afspraken die ik voor 2014 met NS en ProRail heb gemaakt. Zoals elk jaar heb ik de lat voor enkele prestaties weer wat hoger gelegd.

Ik ben nu bezig met het opstellen van de nieuwe vervoer- en beheerconcessie. Daarbij bekijk ik onder meer hoe ik de eisen en de handhaving kan aanpassen en aanscherpen om NS en ProRail nog beter te laten presteren voor de reizigers. De conceptversie, die ik voornemens ben eind eerste kwartaal voor advies aan de consumenten organisaties en decentrale overheden voor te leggen, zal ik conform afspraak tevens aan uw Kamer doen toekomen.

### Prestaties van NS in 2013

NS heeft mij, zoals de vervoerconcessie voorschrijft, geïnformeerd over de uitvoering van het vervoerplan 2013. Deze jaarverantwoording heb ik als bijlage bij deze brief gevoegd. Onderstaande tabel vat de resultaten samen.

KPI met grenswaarde	Grenswaarde 2013	Realisatie 2013	Realisatie 2012
Klantoordeel op tijd rijden	53,0 %	46,8 %	48,9 %
Aankomstpunctualiteit (5 min. norm)	93,0 %	93,6 %	94,2 %
Reizigerspunctualiteit	90,5 %	90,0 %	91,5 %
Klantoordeel reisinformatie 0-15 min vertraging	90-92 %	93,0 %	n.b.

Klantoordeel reisinformatie bij meer dan 15 min vertraging	36-38 %	37,2 %	n.b.
Informatie in de trein bij ontregeling	55,0 %	68,0 %	58,4 %
Informatie op station bij ontregeling	79,0 %	86,7 %	78,9 %
Trefkans conducteur	65,0 %	64,2 %	64,6 %
Klantoordeel reinheid treinen en stations	55,0 %	59,0 %	56,4 %
Standkwaliteit reinheid treinen en stations	89,5 %	91,9 %	90,5 %
Klantoordeel sociale veiligheid trein en station	78,5 %	79,5 %	78,3 %
Klantoordeel zitplaatscapaciteit in de trein in de spits	70,0 %	68,6 %	69,6 %
Vervoerscapaciteit reizigers in de spits	99,0 %	98,7 %	98,9 %

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Ons kenmerk**  
IenM/BSK-2014/38739

NB Klantoordeelen zijn uitgedrukt in het percentage reizigers dat een cijfer 7 of hoger geeft.

NS heeft acht van de dertien voor 2013 afgesproken grenswaarden gehaald.

Op het gebied van op tijd rijden scoort NS met de aankomstpunctualiteit boven de grenswaarde. Met de reizigerspunctualiteit scoort NS echter onder de maat en te weinig reizigers waren tevreden over het op tijd rijden. De aankomstpunctualiteit heeft betrekking op het percentage aankomsten met een vertraging van minder dan vijf minuten. In de indicator reizigerspunctualiteit wordt ook rekening gehouden met het aantal betrokken reizigers en of de voor de overstappers geplande aansluiting is gehaald.

Mijn ambitie is de trein zo aantrekkelijk mogelijk te maken voor reizigers. Zij moeten daarom onder andere kunnen rekenen op een trein die op tijd rijdt. Hiertoe maak ik jaarlijks afspraken met NS over de punctualiteit van treinen. Die afspraken zijn een gemiddelde voor alle reizigers en alle treinen, gemeten over het hele jaar, alle uren van alle dagen. Voor de nieuwe concessie die ik voor 1/1/2015 met NS afsluit, is mijn inzet om de prestaties meer gedifferentieerd inzichtelijk te maken. Ik verlang hierover dus meer transparantie van NS.

Op het thema informatie en service doet NS het over het algemeen goed. Vier van de vijf afgesproken prestaties liggen boven de grenswaarde. Met name de informatie in de trein en op het station is aanzienlijk verbeterd. NS heeft op dit voor reizigers belangrijke aspect van de dienstverlening een forse stap voorwaarts gezet.

Ook op reinheid en sociale veiligheid laat NS goede resultaten zien. Zowel de reinheid van het station als de treinen zijn verbeterd.

Op vervoerscapaciteit presteert NS onvoldoende. Zowel de vervoerscapaciteit in de spits (objectieve indicator) als het klantoordeel over de zitplaatscapaciteit in de trein in de spits blijven achter bij gemaakte resultaatafspraken. Eerder heb ik uw

Kamer geïnformeerd over volle treinen. Op mijn verzoek zal NS een nadere analyse van het probleem maken, incl. beheersmaatregelen (vergaderjaar 2013–2014, Aangangsel van de Handelingen, nr. 258). NS heeft ondertussen al maatregelen genomen op enkele trajecten, zoals het verlengen van treinen en het verkorten van keertijden. Op de Flevolijn gaat NS proeven doen met het rijden in een vaste samenstelling van materieel.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Ons kenmerk**  
IenM/BSK-2014/38739

#### *Voorlopige boete 2013*

Op basis van de vervoerconcessie leg ik NS een boete op als blijkt dat het bedrijf één of meer in het vervoerplan voor het betreffende kalenderjaar afgesproken grenswaarden niet heeft gehaald, behalve als er voor het tekortschieten een rechtvaardigheidsgrond bestaat. De boete bedraagt € 75.000 per 0,1 procentpunt afwijking onder de grenswaarde. Aan de boete is een herstelperiode gekoppeld van een (kalender)jaar. In de vervoerconcessie is het totale boetebedrag gemaximeerd op €2.750.000 per jaar.

Op grond van de jaarverantwoording over de prestaties 2013 stel ik vast dat NS de gestelde grenswaarden op een aantal indicatoren niet heeft gehaald (zie bovenstaande tabel).

Op basis hiervan heb ik NS voor 2013 voor een voorlopige boete aangekondigd van in totaal € 2.750.000 voor de achterblijvende prestaties in 2013. Met inachtneming van artikel 21a, derde lid, van de vervoerconcessie, krijgt NS in 2014 de gelegenheid om alsnog te voldoen aan de gestelde grenswaarden en zodoende de definitieve boete lager te doen uitvallen.

#### *Boete 2012*

Over 2012 heb ik eerder een voorlopige boete aangekondigd ter hoogte van € 2.750.000 (zie Kamerstuk 29984 nr. 392). De herstelperiode die aan deze boete is gekoppeld (het kalenderjaar 2013), is inmiddels verstreken. Op basis van de prestaties 2013 stel ik vast dat NS de prestaties op de onderdelen 'informatie bij ontregelingen op station' en 'klantoordeel sociale veiligheid' voldoende heeft verbeterd. De prestaties voor 'klantoordeel op tijd rijden', klantoordeel aanspreekbaarheid ambulante servicemedewerker', 'klantoordeel beschikbare zitplaatsen in de spits' en 'vervoerscapaciteit reizigers in de spits' blijven echter nog steeds achter bij de grenswaarden in het vervoerplan 2012. NS zal de betreffende boetes daarom moeten betalen. Ik heb het te betalen boetebedrag vastgesteld op €2.750.000.

#### **Prestaties van ProRail in 2013**

Ook ProRail heeft aan mij gerapporteerd over haar prestaties in 2013. ProRail heeft vijf van de zeven afgesproken grenswaarden gehaald.

<b>KPI met grenswaarde</b>	<b>Grenswaarde 2013</b>	<b>Realisatie 2013</b>	<b>Realisatie 2012</b>
Algemeen klantoordeel vervoerders	6,3	6,8	n.v.t.
(Aankomst)punctualiteit reizigersverkeer totaal (gehele net) (3 min.)	87,0%	87,9%	88,8%
Punctualiteit hoofdrailnet (5 min.)	93,0%	93,6%	n.v.t.

Punctualiteit regionale lijnen (3 min.)	93,1%	92,5%	92,4%
Punctualiteit goederen (3 min.)	81,0%	79,6%	81,4%
Punctualiteit top vijf aandachtslijnen (3 min., gewogen gemiddelde)	83,0%	86,2%	84,2%
Geleverde treinpaden	98%	98%	98%

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Ons kenmerk**  
IenM/BSK-2014/38739

NB in 2012 zijn geen kpi's afgesproken met betrekking tot het klantoordeel van vervoerders en de 5 minuten punctualiteit van het hoofdrailnet.

NB het cijfer voor top vijf aandachtslijnen kan niet worden vergeleken over de jaren, aangezien elk jaar nieuwe lijnen worden gekozen.

ProRail heeft vanuit haar verantwoordelijkheid voor de verkeersleiding, be- en bijsturing en capaciteitsverdeling op het spoor een belangrijke rol bij het realiseren van een hoge punctualiteit. In 2013 lag de punctualiteit van het reizigersverkeer op het hoofdrailnet boven de norm. Ook heeft ProRail met succes gewerkt aan het verbeteren van de punctualiteit van vijf aandachtslijnen. Het ging hierbij om de trajecten:

- Amsterdam-Breda
- Nijmegen-Schiphol
- Intercity Schiphol-Heerlen
- Intercity Zwolle-Roosendaal
- Arnhem-Winterswijk

Helaas zijn de prestaties van de regionale lijnen en het goederenvervoer achtergebleven. Bij het regionale treinverkeer wordt dit volgens ProRail onder andere veroorzaakt door overgangsproblemen doordat na een aanbesteding andere vervoerders zijn gaan rijden, het grensoverschrijdend regionaal vervoer en het herfstweer. De punctualiteit lag wel iets hoger dan in 2012. De punctualiteit van het goederenvervoer blijft ruim achter bij de norm, volgens ProRail voornamelijk door een grote buitendienststelling in het derde kwartaal en het slechte herfstweer. Ik verwacht voor de punctualiteit van het goederenvervoer een grote verbetering van ProRail. De grenswaarde voor 2014 is omhoog gegaan van 81,0% naar 82,0%.

### **Voorlopige boete 2013**

Op basis van de beheerconcessie, leg ik aan ProRail een boete op voor het niet halen van een grenswaarde, met een herstelperiode van een (kalender)jaar, tenzij er voor het tekortschieten een rechtvaardigingsgrond bestaat. De boete bedraagt € 75.000 per 0,1 procentpunt afwijking van de grenswaarde.

Voor het niet halen van de grenswaarden voor de punctualiteit van regionale lijnen en van het goederenvervoer heb ik aan ProRail een voorlopige boete van € 1.500.000 opgelegd. ProRail krijgt in 2014 de gelegenheid om alsnog te voldoen aan de grenswaarden over 2013, waardoor de definitieve boete lager kan uitvallen.

Over het jaar 2012 heb ik aan ProRail geen voorlopige boete opgelegd, omdat alle grenswaarden behaald waren. Ook in 2011 heeft ProRail alle grenswaarden gerealiseerd.

In haar jaarverslag 2013 zal ProRail meer gedetailleerd ingaan op de geleverde

prestaties. Ik zal dit jaarverslag en de jaarrekening van ProRail tegelijk met het Jaarverslag Infrastructuurfonds in mei aan uw Kamer zenden.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Ons kenmerk**  
IenM/BSK-2014/38739

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

Wilma J. Mansveld

Bijlage: Jaarverantwoording over de uitvoering van de vervoerconcessie 2013