

Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

> 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
Waterstaat**

Rijnstraat 8
2515 XP Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000
F 070-456 1111

Ons Kenmerk
IENW/BSK-2020/182291

Datum 16 oktober 2020
Betreft Halfjaarverantwoording 2020 NS en ProRail en
uitvoering amendement 'betere internetverbinding in de
trein' (leden Amhaouch en van der Graaf)

Bijlagen
3

Geachte voorzitter,

Met deze brief stuur ik u de halfjaarrapportages van NS en ProRail toe. Hiermee informeer ik uw Kamer over hun prestaties in de eerste helft van 2020. Tevens informeer ik uw Kamer met deze brief over de uitkomsten van het onderzoek dat ik heb uitgevoerd naar aanleiding van het amendement van de leden Amhaouch en Van Der Graaf¹ over een betere internetverbinding in de trein.

Halfjaarrapportages NS en ProRail

Conform de concessie-afspraken hebben NS en ProRail mij geïnformeerd over hun prestaties over de eerste helft van 2020. In de halfjaarrapportages geven NS en ProRail een tussentijds beeld van de uitvoering van het vervoer- en het beheerplan voor 2020, en van hun operationele prestaties. Een formeel oordeel over de prestaties vorm ik zoals gebruikelijk pas naar aanleiding van de jaarverantwoordingen van NS en ProRail, als de prestaties over het hele jaar bekend zijn.

Het eerste halfjaar van 2020 heeft zich voor NS en ProRail in belangrijke mate gekenmerkt door de uitbraak en gevolgen van het Coronavirus. NS en ProRail hebben in deze periode, tezamen met andere sectorpartijen, aannemers, reizigersorganisaties en decentrale overheden, een belangrijke bijdrage geleverd aan het betrouwbaar en op veilige wijze in beweging houden van reizigers in vitale beroepen én van goederen op het spoor. Ik ben de conducteurs, machinisten, service-medewerkers, treindienstleiders, incidentbestrijders en alle andere medewerkers van NS en ProRail erkentelijk voor hun inzet onder uitdagende omstandigheden in deze bijzondere tijd.

Het uitvoeren van de (verstevigde) basisdienstregeling, waarover ik uw Kamer op 17 maart jl.² heb geïnformeerd, heeft verregaande gevolgen gehad voor de dienstverlening, operatie en bedrijfsvoering van zowel ProRail als NS. Zo reisden in de eerste helft van dit jaar flink minder reizigers met het openbaar vervoer, en heeft de aandacht van NS en ProRail gelegen op het waarborgen van de continuïteit en veiligheid van het spoorvervoer. Zoals ik ook eerder aan uw Kamer

¹ Kamerstukken II, vergaderjaar 2019-2020, 35 300 A, nr. 9

² Kamerstukken II, vergaderjaar 2019-2020, 29 984 en 25 295, nr. 891

heb gemeld³ bespreek ik met NS en ProRail hoe ik omga met niet nagekomen verplichtingen die aantoonbaar het gevolg zijn van COVID-19 en/of het handelen in de geest van het OV-protocol. Dat doe ik in het voorjaar 2021 wanneer het beeld over heel 2020 beschikbaar is. Het waarderen van de prestaties van NS en ProRail op basis van de prestatie-indicatoren is lastig gegeven de bijzondere omstandigheden. Ik neem dat uiteraard mee in mijn waardering en ga daar pragmatisch mee om.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons Kenmerk
IENW/BSK-2020/182291

Prestaties NS

De prestatie-indicatoren zoals deze zijn vastgelegd in de vervoerconcessie, en de hierop overeengekomen bodemwaarden, zijn gebaseerd op de reguliere bedrijfsvoering en reizigersaantallen. De prestaties van NS over het eerste halfjaar van 2020 zijn onder afwijkende omstandigheden tot stand gekomen. In de context van de coronamaatregelen, sterk afgenomen reizigersaantallen en een afwijkende dienstregeling, zijn de prestatie-indicatoren over de eerste helft van 2020 dan ook niet te vergelijken met andere jaren. Een voorbeeld hiervan is de prestatie-indicator *Zitplaatskans in de spits HRN*. Deze betrof in het tweede kwartaal van 2020 100% als gevolg van de sterk afgenomen reizigersaantallen in combinatie met het rijden met voldoende capaciteit om veilig vervoer voor vitale beroepen en de 1,5 meter maatregelen mogelijk te maken.

Tegen deze achtergrond blijkt dat NS in het eerste halfjaar op alle prestatie-indicatoren waarvoor cijfers beschikbaar zijn boven de bodemwaarde heeft gepresteerd. Ook op de gezamenlijke prestatie-indicatoren met ProRail m.b.t. reizigerspunctualiteit is de score over het eerste halfjaar van 2020 hoog. Gemiddeld was 92,8% van de reizigers in de eerste zes maanden van 2020 op tijd op hun bestemming.

Zoals ik op 12 mei⁴ en op 21 september jl.⁵ aan uw Kamer heb gemeld is het niet mogelijk om enquêtes in de trein af te nemen voor het meten van de klanttevredenheid van de reiziger. Als gevolg daarvan bevat de halfjaarverantwoording van NS geen cijfers hiervan voor de prestatie-indicatoren *Algemeen klantoordeel*, *Algemeen klantoordeel HSL Zuid diensten*, *Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station* en *Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station*.

Prestaties ProRail

ProRail geeft aan dat tijdens Corona het spoorstelsel robuust is blijven draaien, werkzaamheden al dan niet versneld zijn uitgevoerd en de impact op de dagelijkse uitvoering beheersbaar is gebleven. Tijdens de basisdienstregeling waren de prestaties niet vergelijkbaar met eerdere jaren wanneer een uitgedunde dienstregeling werd gereden. Normaliter wordt een landelijk uitgedunde dienstregeling bijvoorbeeld ingezet bij extreme weersomstandigheden, waarbij veel reizigers gebruik maken van het spoorstelsel. Daar was nu geen sprake van. Er hebben deze periode minder storingen plaatsgevonden, die op hun beurt minder invloed op de dienstregeling - en daarmee op de passagiers - hadden. Ook leidden de lage reizigersaantallen tot en met juli tot betere prestaties ten aanzien van punctualiteit, omdat er geen negatief effect van reizigersdrukte optrad tijdens het halteren.

³ Kamerstukken II, vergaderjaar 2019-2020, 29 984, nr. 893

⁴ Kamerstukken II, vergaderjaar 2019-2020, 23 645, nr. 716

⁵ Kamerstukken II, vergaderjaar 2019-2020, 29 984, nr. 902

Op alle prestatie-indicatoren waarvoor cijfers beschikbaar zijn⁶ scoort ProRail in de eerste helft van 2020 boven de bodemwaarden⁷ en zijn de prestaties nagenoeg gelijk aan de prestaties in dezelfde periode vorig jaar. Op de prestatie-indicatoren *Transitotijd goederen* (2019: 3,5%; 2020: 3,2%) en *Impactvolle storingen op de infra* (2019: 211; 2020: 176) heeft ProRail beter gepresteerd.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons Kenmerk
IENW/BSK-2020/182291

Met de in 2011 ontwikkelde Veiligheidsladder meet ProRail de veiligheidscultuur bij opdrachtnemers en de eigen organisatie. Deze bestaat uit 5 treden, waarvan 5 de hoogste is. ProRail beschouwt trede 4 als het minimaal gewenste niveau en laat elk jaar een externe partij een audit uitvoeren hierop. In de Halfjaarverantwoording geeft ProRail aan te zijn teruggezet op de veiligheidsladder van trede 4 naar trede 3. Dit blijkt uit een externe audit die is uitgevoerd door Kiwa. In deze audit staat dat veiligheid breder en meer inhoudelijk op de agenda moet komen te staan, en dat op dit moment bijvoorbeeld voldoende betrokkenheid vanuit de lijn op veiligheid mist. Om weer op trede 4 uit te komen formuleert ProRail een veiligheidsstrategie en verbetert zij de veiligheidscommunicatie door middel van een interne campagne. Dit is van belang omdat een goede veiligheidscultuur in brede zin bijdraagt aan de verbetering van de veiligheid op en rond het spoor. Ik constateer dat ProRail dit inmiddels serieus heeft opgepakt en moedig ProRail aan om de positie op de veiligheidsladder weer naar trede 4 te brengen en te streven naar continue verbetering.

In de halfjaarrapportage schetst ProRail de problematiek op de Havenspoorlijn en de – mede als gevolg daarvan – achterblijvende dienstverlening aan spoorgoederenvervoerders. In de Stuurgroep 'Infra op Orde' pakt ProRail de problematiek in goede samenspraak met vervoerders en het Havenbedrijf Rotterdam aan. De achterliggende oorzaken zijn onderzocht door een onafhankelijk bureau. In een separate brief heb ik u over de voortgang en de bevindingen van dit bureau geïnformeerd.

Daarnaast werkt ProRail onverminderd door aan een nieuwe werkwijze voor het optimaliseren tussen de noodzakelijke werkzaamheden voor een betrouwbaar spoor, de kosten en de hinder daarvan in het programma Toekomstbestendig werken aan het spoor (TWAS).

Internet in de trein

Op verzoek van de Kamer bent u per brief van 6 februari 2020⁸ geïnformeerd over de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan het amendement van de leden Amhaouch en Van Der Graaf¹ over een betere internetverbinding in de trein. In mijn brief van 19 juni 2020⁹ bent u geïnformeerd over het starten van de inventarisatie van innovatieve ideeën voor een betere internetverbinding. Deze is inmiddels afgerond. In de bijlage is het rapport opgenomen.

Uit het rapport blijkt dat de dekkinggraad voor het internet in Nederland tot één van de beste ter wereld behoort, ook in de trein. Er zijn echter factoren die een goede ontvangst in de trein soms belemmeren. Deze factoren zijn in het rapport

⁶ De prestatie-indicatoren Klantoordeel reizigersvervoerders en Klantoordeel goederenvervoerders worden een keer per jaar gepubliceerd, in de jaarverantwoording.

⁷ Toelichting Bodemwaarde: Waarde voor het jaarlijks minimaal te realiseren prestatieniveau op een prestatie-indicator. In het geval van de prestatie-indicatoren 'Impactvolle storingen op de infra' en 'Transitotijd goederenvervoer' geldt een maximum.

⁸ Kamerstukken II, vergaderjaar 2019-2020, 35 300 A, nr. 74

⁹ Kamerstukken II, vergaderjaar 2019-2020, 35 300 A, nr. 95

geïdentificeerd en waar mogelijk van een oplossing voorzien. Veelal zijn deze oplossingen een kostbare zaak. Een aantal verbeteringen wordt overigens al uitgevoerd. Zo worden diverse spoortunnels stapsgewijs voorzien van een mobiele publieke dekking en houden vervoerders bij de aanschaf van nieuw materieel rekening met de laatste innovatieve ontwikkelingen.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons Kenmerk
IENW/BSK-2020/182291

Alle betrokken en verantwoordelijke partijen hebben enthousiast meegewerkt aan het onderzoek en ik verwacht dat zij dit ook aan het vervolg hierop zullen doen. Op basis van de aanbevelingen uit het rapport, zal ik samen met hen een plan opstellen om de gelden van het amendement zo goed mogelijk ten goede te laten komen aan beter internet in de trein.

Tot slot

Zoals ik ook heb aangegeven in mijn brief van 21 september jl. is de binnenlandse dienstregeling van NS inmiddels weer hetzelfde als voor het begin van de coronacrisis en is de volledige zitplaatscapaciteit weer beschikbaar.

Evengoed zal de situatie ook in de tweede helft van het jaar afwijkend blijven doordat de coronamaatregelen van kracht blijven en het aantal reizigers nog achterblijft ten opzichte van 2019. Sinds 2 oktober geldt het dringende advies voor alle mensen vanaf 13 jaar om (niet-medische) mondkapjes te dragen in publiek toegankelijke binnenruimtes, waaronder ook de stations en perrons. Op 13 oktober is uw Kamer geïnformeerd¹⁰ over het voornemen dit advies zo snel mogelijk om te zetten naar een wettelijke verplichting. Ik ben met de OV partijen in gesprek over welke aanpassingen nodig zijn in het OV-protocol 'Samen verantwoord blijven reizen in het openbaar vervoer', waarvan de laatste versie altijd te vinden is op de website van de Rijksoverheid.

Aan de hand van de jaarverantwoordingen zal in het voorjaar van 2021 duidelijk worden wat de impact van COVID-19 of het handelen in de geest van het OV-protocol op de prestaties van NS en ProRail is geweest. Die impact maakt het beoordelen van prestaties lastig. Uiteraard zal ik er rekening mee houden en hier pragmatisch mee omgaan. NS en ProRail vraag ik te blijven rapporteren op dezelfde transparante wijze.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

S. van Veldhoven - Van der Meer

¹⁰ Kamerstukken II, vergaderjaar 2019-2020, 25 295, nr. 656