

Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

> Retouradres Rijnstraat 8 2515 XP 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-2021/67660

Bijlage(n)
2

Datum 26 mei 2021
Betreft Jaarverantwoording NS en ProRail 2020

Geachte voorzitter,

Met deze brief stuur ik u de jaarverantwoordingsrapportages van ProRail en NS toe, waarmee ik uw Kamer informeer over hun prestaties in 2020. NS en ProRail hebben in 2020 uitvoering gegeven aan respectievelijk het vervoerplan 2020 en het beheerplan 2020-2021¹, dat uw Kamer eind 2019 heeft ontvangen.² Zoals ik ook eerder aan uw Kamer heb gemeld³ heb ik met NS en ProRail besproken 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. Nu het beeld van NS en ProRail over heel 2020 beschikbaar is informeer ik uw Kamer hierover.

COVID-19 in 2020

Het jaar 2020 is voor zowel ProRail als NS in belangrijke mate gekenmerkt door de gevolgen van het Coronavirus. Het uitvoeren van de (verstevigde) basisdienstregeling, waarover ik uw Kamer op 17 maart jl.⁴ heb geïnformeerd, heeft verregaande gevolgen gehad voor de dienstverlening, operatie en bedrijfsvoering van zowel ProRail als NS. Zo reisden in heel 2020 flink minder reizigers met het openbaar vervoer, en heeft de aandacht van NS en ProRail primair gelegen op het waarborgen van de continuïteit van het spoorvervoer. De prestaties van ProRail en NS in 2020 zijn daarom moeilijk of niet te vergelijken met de prestaties in eerdere jaren. Wel laten de cijfers goed zien dat de reizigers, die afhankelijk waren van de trein, konden rekenen op een veilig en betrouwbaar vervoer per trein.

Als gevolg van de coronamaatregelen lag het aantal treinkilometers in 2020 8% lager dan in 2019. Het aantal reizigerskilometers was in 2020 circa 45% van het aantal in 2019. De treinen waren zoals bekend een stuk leger en de reizigers die wel gebruik maakten van de trein, maakten gemiddeld kortere reizen. Op het dieptepunt van de coronacrisis, in april, vervoerde NS minder dan een tiende van het aantal reizigers uit dezelfde periode in 2019. Vanaf de zomer zag NS het recreatieve vervoer aantrekken, terwijl het zakelijk vervoer achterbleef.

¹ Vooruitlopend op de situatie van ProRail als zbo, waarin ProRail gaat werken met een meerjarenplan, heb ik toestemming verleend voor een beheerplan voor 2 jaar in plaats van voor 1 jaar.

² Kamerstukken II, 2019/20, 29984 nr. 884

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

⁴ Kamerstukken II, vergaderjaar 2019-2020, 29 984 en 25 295, nr. 891

Prestaties NS en ProRail 2020

In 2020 hebben NS en ProRail met betrekking tot de drie gezamenlijke prestaties aan de eisen uit de concessies voldaan. Naast de individuele prestatie-indicatoren hanteer ik drie gezamenlijke prestatie-indicatoren over punctualiteit. Op het hoofdrailnet is dit de reizigerspunctualiteit, gemeten op 5 en 15 minuten⁵. Op de HSL-Zuid is dit de reizigerspunctualiteit gemeten op 5 minuten. Op het hoofdrailnet kwamen reizigers in 93,5% van de gevallen op tijd aan (gemeten op 5 minuten, ten opzichte van 92,6% in 2019). Ook zijn de prestaties op de HSL in 2020 met 85,2% (ten opzichte van 83,4% in 2019) boven de bodemwaarde, ondanks lagere scores in januari en februari, veroorzaakt door een defect viaduct op de HSL, de defecte bevestigingsmiddelen in de Willemspoortunnel en een groot aantal dagen met harde wind.

Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat

Ons kenmerk
IENW/BSK-2021/67660

Prestaties NS

De jaarverantwoording over 2020 laat zien dat NS en haar personeel met grote inzet en flexibiliteit ervoor heeft gezorgd dat Nederland tijdens deze coronacrisis bereikbaar is gebleven. Dit heeft er mede voor gezorgd dat mensen met vitale beroepen naar hun werk konden reizen en weer naar huis. Daarom wil ik allereerst mijn waardering en trots uitspreken naar alle medewerkers van NS die deze prestatie hebben weten mogelijk te maken.

Vanwege de Coronacrisis zijn de prestaties onder uitzonderlijke omstandigheden tot stand gekomen en zijn de resultaten van 2020 niet goed te vergelijken met eerdere jaren. NS heeft op de prestatie indicatoren, die ondanks Corona wel konden worden gemeten de prestatieafspraken gehaald. De zitplaatskans in de spits was, hoofdzakelijk door de lagere reizigersaantallen i.c.m. het rijden met voldoende capaciteit om coronamaatregelen mogelijk te maken, 97,3% (in 2019: 94,9%). Ook op de andere meetbare prestatie-indicatoren is door NS aan de kwaliteitseisen voldaan. Zo was bijvoorbeeld de kwaliteit van aansluitingen van NS- treinen op andere vervoerders in 2020 96,7% (2019: 96,0%).

Zoals ik uw Kamer in mijn brief van 16 oktober 2020 heb gemeld⁶ is NS per maart 2020 gestopt met het ophalen van gegevens in treinen door middel van enquêteurs in verband met de coronacrisis. Als gevolg daarvan bevat de verantwoording van NS over 2020 geen cijfers voor de prestatie-indicatoren *Algemeen klantoordeel HRN*, *Algemeen klantoordeel HSL diensten*, *Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station* en *Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station*. NS werkt momenteel aan een methode om klanttevredenheid ook digitaal te meten. NS geeft aan dat, mede door de gewijzigde reizigerspopulatie sinds corona, niet kan worden vastgesteld of de resultaten hieruit de hele groep van reizigers goed representeren. Hierdoor zijn volgens NS de resultaten op dit moment niet te vergelijken met voorgaande jaren. Daarom heb ik in mijn brief aan uw Kamer aangegeven dat ik de prestaties van NS zal beoordelen tegen het licht van de impact van COVID-19 en het handelen in de geest van het OV-protocol en dat ik in mijn waardering hiervan pragmatisch zal zijn.⁷ Ik ga ervan uit dat NS – zodra de coronamaatregelen zijn opgeheven – alle prestatie indicatoren weer conform de afspraken uit de concessie volledig inzichtelijk zal maken, inclusief de prestatie indicatoren over klantoordelen.

⁵ Reizigerspunctualiteit 5 en 15 minuten HRN geven een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 5 of 15 minuten vertraging is verlopen tussen een HRN vertrek- en HRN aankomststation.

⁶ Kamerstukken II, 2020/21, 29984, nr. 904

⁷ Kamerstukken II, 2020/2021, 29 984, nr. 902

Op grond van de jaarverantwoording van NS en de gesprekken die hierover met NS zijn gevoerd heb ik daarom besloten, gezien de zeer bijzondere omstandigheden met betrekking tot COVID-19 en de inspanningen van NS om dienstbaar te blijven tijdens de coronacrisis, hierop niet te gaan handhaven. Tegen deze achtergrond blijf ik van NS wel verwachten dat zij, zoals gebruikelijk, mij op transparante wijze conform de afspraken uit de concessie blijft rapporteren over de operationele prestaties, tenzij dat niet mogelijk is als gevolg van de maatregelen die NS in het kader van COVID-19 neemt.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk
IENW/BSK-2021/67660

Prestaties ProRail

Ook uit de jaarverantwoording van ProRail wordt duidelijk dat ondanks de coronabeperkingen ProRail onverminderd is doorgegaan met de uitdagingen waar zij voor stond en met het uitvoeren van de dagelijkse operatie. De ProRail-medewerkers en partners in de spoorsector hebben zich wendbaar getoond en zo, met elkaar, de vitale spoorinfrastructuur draaiende gehouden. In het bijzonder wil ik mijn waardering uitspreken voor de treindienstleiders die, door de effecten van het Coronavirus op de bezetting, hun werkzaamheden onder hoge druk hebben moeten uitvoeren.

Ook voor ProRail is het van belang te benadrukken dat de prestatiecijfers door de uitzonderlijke omstandigheden waaronder ze tot stand zijn gekomen moeilijk te vergelijken zijn met andere jaren. In 2020 heeft ProRail voor alle prestatie-indicatoren de prestatieafspraken gehaald. Zo is de treinpunctualiteit regionale series (3 min) gestegen naar 96,1% (2019: 95,2%) en is het aantal impactvolle verstoringen aan de infrastructuur dit jaar verder gedaald naar 361 (2019: 436). Het aantal geleverde reizigerstreinpaden is met 98,5% gelijk gebleven, net als het klantoordeel reizigersvervoerders van een 7. Het klantoordeel goederenvervoerders, waarvoor ProRail vorig jaar nog onder de bodemwaarde scoorde, is dit jaar gestegen naar een 6 (2019: 5). Het is zaak dit positievere oordeel verder te verbeteren. Ook voor ProRail ga ik er vanuit dat zij – zodra de coronamaatregelen zijn opgeheven – alle prestatie indicatoren conform de afspraken uit de concessie weer volledig inzichtelijk zal maken.

Andere onderwerpen uit de jaarrapportages 2020

Naast de operationele prestaties lichten ProRail en NS ook diverse andere onderwerpen toe in de jaarrapportages. Zo heeft ProRail ondanks de Coronacrisis een aantal mijlpalen weten te realiseren, waaronder de vernieuwing van stationsgebieden bij Driebergen Zeist en Zaandam en plaatsing van windschermen op de brug over het Hollandsch Diep. Samen met BAM ontving ProRail voor het project Hoogwaardig Openbaar Vervoer in 't Gooi een Duurzame Parel van het samenwerkingsverband Duurzaam Grond- Weg- en Waterbouw (GWW). Ook zijn werkzaamheden in een aantal gevallen versneld uitgevoerd (o.a. de Willemspoortunnel en de Schipholtunnel met beperkte hinder) en heeft ProRail diverse grote buitendienststellingen gerealiseerd, zoals voor de extra sneltrein Groningen – Leeuwarden. Op basis van de halfjaarverantwoording meldde ik uw Kamer reeds dat ProRail begin 2020 op de veiligheidsladder is teruggezak van trede 4 naar trede 3 en dat ik heb geconstateerd dat ProRail er serieus werk van maakt om de positie op de veiligheidsladder weer terug naar trede 4 te brengen en te streven naar continue verbetering⁸. Door NS zijn belangrijke stappen vastgesteld zoals bijvoorbeeld de vernieuwde strategie op het gebied van duurzaam ondernemen bij NS, waarmee nieuwe stappen worden gezet om bij te dragen aan de klimaatdoelen.

⁸ Kamerstukken II, 2020/21, 29984, nr. 904

Milieuovertredingen

ProRail rapporteert dat na een meerjarige dalende trend het aantal door bevoegd gezag geconstateerde milieuovertredingen is gestegen in 2020 (2017: 68, 2018: 47, 2019: 9, 2020: 27). Het merendeel van de overtredingen concentreren zich op de emplacements rondom de Rotterdamse Haven. Hierbij gaat het om tekortkomingen door het niet tijdig uitvoeren van onderhoud, testen en inspecties bij de brandbeveiligingsystemen waardoor de integriteit van de brandbeveiligingsvoorziening op emplacements niet kan worden gegarandeerd. Om alle tekortkomingen rond de havenplacements in Rotterdam op te lossen heeft ProRail een specifiek programma opgericht, waarin de aanbevelingen van het Crisislab-rapport worden meegenomen.⁹ Om in de toekomst volledig proactief te gaan sturen en zo issues rondom milieu compliance te voorkomen is ProRail ook gestart met de uitvoering van een integraal landelijk programma Ketenvorsterking Natuur & Milieu. Ik vind het belangrijk dat milieutekortkomingen spoedig en grondig worden aangepakt, zowel vanuit het belang van een veilige leefomgeving als een ongehinderde spoor(goederen)verbinding.

Afronding programma Prestatiegericht Onderhoud (PGO)

Zoals eerder aan uw Kamer gemeld, heeft ProRail in het kleinschalig onderhoud de afgelopen jaren gewerkt aan de transitie van zogeheten output-proces-contracten (OPC) naar prestatiegericht onderhoud (PGO)¹⁰. Dit zorgt ervoor dat het spoor betrouwbaarder is, dat duurzaamheid en innovatie worden gestimuleerd en dat het kleinschalig onderhoud tegen lagere kosten wordt uitgevoerd. Conform de afspraak in het Beheerplan 2020-2021 zijn de laatste stappen in de uitrol van PGO in 2020 afgerond. Daarmee is het programma onder de beheerconcessie voltooid. ProRail gaat in de lijnorganisatie door met de verdere ontwikkeling en optimalisatie van het PGO-contractmodel en met de aanbesteding van contractgebieden die opnieuw op de markt komen. ProRail zal mij via de reguliere verantwoordingsrapportages hierover blijven berichten.

Uitval DDZ-treinstellen

Op 3 december 2020 heeft NS 49 DDZ-treinstellen voorlopig uit de dienstregeling gehaald vanwege onrustig rijgedrag (trillingen) van deze treinen bij hogere snelheden. NS heeft daarna direct onderzoek ingesteld naar oorzaken en gevolgen. Daaruit is gebleken dat het remsysteem van de DDZ-treinstellen zorgt voor slijtage/vervorming van de wielen wat tot de trillingen leidt. Om dit te voorkomen zal het remsysteem op een aantal punten worden aangepast. NS rondt haar nader onderzoek (over wanneer de eerste en overige treinstellen weer op de baan kunnen komen en over het opvangen van daaruit voortvloeiende vervoersvraag) binnenkort af. Ik zal uw Kamer daarover na ontvangst nader informeren.

Tot slot

De jaarverantwoordingen van ProRail en NS laten zien dat zij zich dit bijzondere jaar maximaal hebben ingespannen om Nederland, ondanks alle beperkende coronamaatregelen, bereikbaar te houden. Dit heeft er mede voor gezorgd dat mensen met vitale beroepen naar hun werk konden reizen en weer naar huis. Maar ook hebben de vele hardwerkende medewerkers van NS en ProRail ervoor gezorgd dat het spoor er klaar voor is om de periode na COVID-19 bij te kunnen dragen aan het weer openstellen van de maatschappij en te zorgen voor een

⁹ Kamerstukken II, 2020/21, 29 893, nr. 248

¹⁰ Kamerstukken II, 2015/16, 29984 nr. 671 en 2017/18, nr. 787

spoedig herstel van het aantal reizigers. Daarom wil ik mijn waardering uitspreken naar alle medewerkers van ProRail en NS die dit hebben weten mogelijk te maken.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Hoogachtend,

Ons kenmerk
IENW/BSK-2021/67660

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

S. van Veldhoven - Van der Meer