

Vergaderjaar 2017–2018

**29 984**

**Spoor: vervoer- en beheerplan**

**Nr. 740**

## **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 8 februari 2018

Uw Kamer heeft verzocht in een brief helder en concreet de wijzigingen in de prestatie-indicatoren voor NS per 2018 en de impact daarvan op de meetmethoden uiteen te zetten. Met deze brief geef ik invulling aan dit verzoek.

Per 2018 is een beperkt aantal wijzigingen in de prestatie-indicatoren doorgevoerd die met name technisch van aard zijn.<sup>1</sup> Het niveau van prestaties dat ik van NS verwacht, wordt hier niet mee verlaagd of verhoogd doordat waar relevant zowel het afgesproken minimumniveau van prestaties (de bodemwaarden), als het ambitieniveau van prestaties voor 2019 (de streefwaarden) ambitieneutraal zijn aangepast. Daarnaast heb ik, zoals door mijn ambtsvoorganger is aangekondigd, voor 2018 met NS en ProRail onder duidelijke voorwaarden afspraken gemaakt over de prestaties met hoogfrequent rijden op de zogenoemde A2-corridor. Op deze manier krijgen NS en ProRail ruimte om deze ambitieuze stap van de introductie van de tienminutentrein te zetten. Ik ben daarbij vooraf transparant over het beoordelingskader en te allen tijde worden de on gecorrigeerde prestatiecijfers in beeld gebracht.

### Totstandkoming van wijzigingen in prestatie-indicatoren

Bij de wijzigingen in de prestatie-indicatoren wordt niet over een nacht ijs gegaan. Wijzigingen aan prestatie-indicatoren worden ingegeven door het belang van de reiziger bij het verbeteren van de kwaliteit van het product, externe wijzigingen of vernieuwing van het meetsysteem. Op basis van de vervoerconcessie kunnen prestatie-indicatoren uit de concessie worden gewijzigd wanneer daarover overeenstemming bestaat tussen IenW en NS. Bovendien is er in de concessie een aantal vaste momenten van herijking van de prestatie-indicatoren aangekondigd. Voorstellen voor wijzigingen aan de prestatie-indicatoren worden aan een externe,

<sup>1</sup> Kamerstuk 29 984, nr. 737

onafhankelijke audit onderworpen en ter consultatie voorgelegd aan de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov. Het auditrapport voor de wijzigingen per 2018 is met de brief over het vervoer- en beheerplan aan uw Kamer gezonden.<sup>2</sup>

#### Prestatie-afspraken tienminutentrein

Vanaf half december zijn NS en ProRail gestart met een tienminutentrein (Intercity) tussen Amsterdam, Utrecht, Den Bosch en Eindhoven en een tienminutentrein (Sprinter) in de spitsrichting tussen Utrecht en Houten Castellum. Dit is een grote verandering die van invloed is op de werkwijze van veel onderdelen van NS en ProRail. De treinen rijden immers dicht op elkaar dan ooit en dat vraagt dagelijks scherpste van alle betrokkenen. Delegaties uit de spoorsector vanuit Zwitserland, Duitsland en Denemarken komen naar Nederland om dit te bekijken, omdat dergelijke frequenties geen vanzelfsprekendheid zijn in de spoorsector. De consumentenorganisaties in het Locov hebben negatief geadviseerd op de prestatie-afspraken omdat zij ten principale van mening zijn dat de mogelijke effecten in de bodemwaarden van de betreffende prestatie-indicatoren vertaald zouden moeten zijn. Daarnaast wijzen zij op het feit dat de uitgebreide voorbereiding ertoe zou moeten leiden dat de impact op de dienstverlening wordt geminimaliseerd. Het belang van een gedegen voorbereiding onderschrijf ik en de resultaten van o.a. de testdagen en in de eerste weken met de nieuwe dienstregeling geven daarbij vertrouwen. Bij deze bijzondere omstandigheden kom ik echter tot een ander oordeel dat ik graag nader toelicht.

Van de inzet van de tienminutentrein hebben dagelijks tienduizenden reizigers voordeel doordat hun reistijd verbetert en de kans op een zitplaats toeneemt. Bovendien is het een noodzakelijke stap om de reizigersgroei op het spoor in de toekomst op te kunnen vangen en wordt door NS gebruik gemaakt van de extra infrastructuur die voor PHS is gerealiseerd. De introductie van zo'n ambitieuze stap is zorgvuldig voorbereid, o.a. met de testdagen in het najaar. Gelet op de resultaten van de praktijkproef 1 dag per week gedurende 14 weken heb ik vertrouwen in een betrouwbare uitvoering en ga er dan ook vanuit dat de eventuele negatieve impact van deze productvernieuwing op de jaarprestaties in 2018 beperkt blijft. Daarbij besef ik dat één testdag per week natuurlijk wat anders is dan elke dag gedurende 7 dagen per week deze prestatie te leveren, gedurende alle seizoenen. Daarom vind ik het belangrijk dat NS en ProRail ruimte krijgen om deze ambitieuze stap te zetten. Om deze stap zorgvuldig door te kunnen voeren, is met NS en ProRail de afspraak gemaakt dat alleen indien over heel 2018 de prestatie-indicatoren Reizigerspunctualiteit HRN 5 minuten en Reizigerspunctualiteit HRN 15 minuten naar aanleiding van de frequentieverhogingen op de A2-corridor aantoonbaar slechter scoren dan in 2017, een vooraf bepaalde bijstelling van respectievelijk -0,4% en -0,2% van toepassing is bij de beoordeling van de prestaties aan het eind van het jaar. Deze afspraak geldt maar voor één jaar en zal aan de hand van de halfjaarcijfers geëvalueerd worden. Hiermee ben ik vooraf transparant over het beoordelen van de prestaties.

Voor de prestatie-afspraken over de introductie van de frequentieverhoging tussen Amsterdam-Utrecht-Den Bosch-Eindhoven geldt dat de concessie mij de ruimte biedt om bij de beoordeling van prestaties van NS rekening te houden met bijzondere omstandigheden. Uw Kamer is door mijn ambtsvoorganger geïnformeerd over respectievelijk het voornemen om afspraken met NS en ProRail te maken over de risico's van de introductie van hoogfrequent rijden en het voornemen om de

<sup>2</sup> Kamerstuk 29 984, nr. 737

afspraken over de bijstelling van het beoordelingskader voor deze prestaties vast te leggen in het vervoerplan en beheerplan 2018.<sup>3</sup> Ik constateer dat dit bij de behandeling van de brieven geen onderwerp van debat is geweest. NS en ProRail zijn inmiddels op basis van de eerdere afspraken gestart met de frequentieverhoging. Ik wens ook met het oog op de inhoudelijke argumenten voor de frequentieverhoging een betrouwbare partner te zijn. Uiteraard heb ik begrip voor de wens van uw Kamer om voor de reiziger het hoogst haalbare uit het spoor te halen. Soms gaan, net als bij werkzaamheden, de «kosten» echter voor de baten uit.

#### Wijzigingen prestatie-indicatoren per 2018

##### *Reisinformatie treinketen*

De prestatie-indicator «Reisinformatie treinketen» meet in hoeverre NS de reizigers tijdig en correct heeft geïnformeerd over vertragingen en andere vertreksporen van treinen. Per 2018 zal de reisinformatie op bijvoorbeeld de schermen op stations niet langer worden vergeleken met de dienstregeling zoals in het jaarplan aan het begin van het jaar is vastgesteld, maar met de actuele dienstregeling zoals deze enkele dagen van tevoren is vastgesteld. Hiermee verbetert de consistentie tussen de reisinformatiekanaalen zoals apps, website en schermen op het station en vermindert het aantal onnodige waarschuwingen waarvan reizigers vaak – door middel van kort vóór de reis ingewonnen actuele reisadviezen – al op de hoogte zijn. De consumentenorganisaties hebben over deze voorgenomen wijziging al in een vroeg stadium positief geadviseerd. Daarnaast is bij deze prestatie-indicator de meetmethode doorgelicht. Dit heeft geleid tot enkele technische bijstellingen. De bodemwaarde en streefwaarde zijn hierop aangepast zonder het ambitieniveau te wijzigen (ambitieneutraal) om recht te doen aan de invloed die deze wijzigingen van de meetmethode hebben op de realisatiecijfers.

##### *Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders*

De prestatie-indicator «Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders» maakt inzichtelijk hoe goed NS een overstap mogelijk maakt op treinen van andere vervoerders. Dit werd gemeten door het vaststellen van de aankomstpunctualiteit van NS treinen op de 18 belangrijkste overstapstations. Vanaf 1 april 2017 is station Rotterdam Centraal geen overstapstation meer naar een andere treinvervoerder in verband met de ombouw van een treindienst naar een metrodienst op de Hoekse Lijn. Per 2018 is daarom besloten de lijst met overstapstations te actualiseren en tegelijkertijd uit te breiden van 18 belangrijkste stations naar alle 28 stations van het hoofdrailnet waarop reizigers kunnen overstappen op een andere treinvervoerder. Omdat de wijziging ook invloed heeft op de realisatiecijfers zijn de bodemwaarde en streefwaarde hierop aangepast zonder het ambitieniveau te wijzigen (ambitieneutraal).

##### *Overgang meetsysteem van VKL naar VOS*

De verkeersleiding van ProRail maakt gebruik van ICT systemen om de dagelijkse treindienst te besturen. Op 22 januari 2017 vond een wijziging plaats in de manier waarop treinactiviteiten worden gemeten en gerapporteerd. Het systeem VKL (verkeerleidingsysteem) werd door ProRail vervangen door het systeem VOS (verkeersleidings operationeel systeem). Het nieuwe systeem meet de treinactiviteiten nauwkeuriger dan het oude systeem. Om de impact van de systeemwijziging op de

<sup>3</sup> Kamerstuk 32 404, nr. 79 en Kamerstuk 29 984, nr. 697

realisatiecijfers te vertalen zijn de bodem- en streefwaarden van een vijftal prestatie-indicatoren van NS en/of ProRail met terugwerkende kracht vanaf 2017 hierop aangepast zonder het ambitieniveau te wijzigen (ambitieneutraal).<sup>4</sup>

*Tot slot*

Voor de volledigheid verwijs ik u naar de separate brief met de beantwoording van de vragen van het lid Ziengs over de wijzigingen in de prestatie-indicatoren die per 2017 zijn doorgevoerd Aanhangsel Handelingen II 2017/18, nr. 1101).

De Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat,  
S. van Veldhoven-van der Meer

---

<sup>4</sup> Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders (NS), Reizigerspunctualiteit HRN 5 minuten (NS en ProRail), Reizigerspunctualiteit HSL 5 minuten (NS en ProRail); Punctualiteit regionale series (ProRail) en Punctualiteit reizigersverkeer totaal (ProRail).