

een langere en minder goed voorspelbare oplostijd kennen en daardoor relatief veel reizigershinder veroorzaken.

Binnen de top tien van verstoringen, zorgde de aanrijding met een vrachtwagen bij Meteren, waarop verderop in deze brief wordt ingegaan, na de stakingen voor de meeste reizigershinder. De top drie wordt afgesloten door een spoorstaafbreuk op de Poldervaartsbrug in Schiedam, die eveneens voor serieuze hinder zorgde.

Jaarverantwoording ProRail

Prestaties ProRail

Er zijn vier prestatie-indicatoren die alleen voor ProRail gelden naast de twee gezamenlijke indicatoren met NS. Hieronder wordt ingegaan op de behaalde prestaties op het Klantoordeel reizigersvervoerders en het Klantoordeel goederenvervoerders. Daarna wordt ingegaan op de prestatie-indicatoren Betrouwbaarheid regionale series en Impactvolle verstoringen op de infra, waar ProRail de bodemwaarden in 2025 niet heeft behaald.

Voor de klantoordelen scoort ProRail in 2025 voor de reizigersvervoerders een 7 en voor de goederenvervoerders een 6. De bodemwaarde is daarmee voor beide behaald. Voor het reizigersvervoer geldt dat ook de streefwaarde is behaald. Het is goed om te zien dat klanten ProRail goed waarderen. In 2022 en 2023 heeft IenW ProRail boetes opgelegd vanwege het niet halen van de bodemwaarde voor het klantoordeel goederenvervoerders. Dat de bodemwaarde nu twee jaar achter elkaar wel gehaald is, is een goede stap richting structurele verbetering.

In 2025 voldoet ProRail op twee prestatie-indicatoren niet aan de bodemwaarde. Voor de prestatie-indicator Betrouwbaarheid regionale series behaalt ProRail in 2025 een score van 90,5%, net onder de bodemwaarde van 90,7%. ProRail heeft hiervoor een rechtvaardigingsgrond ingediend waarin onderbouwd wordt dat de oorzaken buiten haar verantwoordelijkheid liggen. De Drielandentrein had de grootste negatieve impact op deze prestatie-indicator, waarbij de onderliggende oorzaken, zoals vertragingen uit het buitenland, buiten de invloedssfeer van ProRail liggen. Zonder deze impact zou het jaarcijfer 91,5% zijn geweest en daarmee boven de bodemwaarde. IenW acht de rechtvaardigingsgrond gegrond en ziet daarom af van sanctionering.

De tweede prestatie-indicator waarop ProRail in 2025 niet aan de bodemwaarde voldoet, betreft het aantal impactvolle storingen op de infra. Dit aantal is in 2025 gestegen naar 586, waarmee de bodemwaarde van 520 wordt overschreden. Ten opzichte van 2024 (507) is sprake van een aanzienlijke toename. ProRail heeft ook hiervoor een rechtvaardigingsgrond ingediend en verwijst daarbij onder andere naar het niet goed functioneren van de markt voor het dagelijks onderhoud aan het spoor. Assetbeheer is een kerntaak van ProRail en hoewel marktomstandigheden gedeeltelijk buiten de invloed van ProRail liggen, bepaalt ProRail via contracten de wijze waarop het dagelijks onderhoud wordt uitgevoerd. De rechtvaardigingsgrond wordt daarom niet toegekend.

Conform artikel 25 van de beheerconcessie wordt daarom aan ProRail een sanctie van € 2,75 miljoen opgelegd voor het niet halen van de bodemwaarde op de prestatie-indicator Impactvolle storingen op de infra. IenW zal met de consumentenorganisaties in gesprek gaan over de besteding van het boetebedrag. Om de prestaties op impactvolle storingen te verbeteren, werkt ProRail aan verbeteringen via het Interventieplan Storingen en de nieuwe Strategie Klein Onderhoud. Voorbeelden van maatregelen zijn het herstellen van slechtere spoorligging op bepaalde trajecten en het aanpakken van dunne plekken in de bovenleiding. Ook het voorkomen van suicides is een belangrijk aandachtspunt, omdat deze ook onderdeel uitmaken van de oorzaken van grote storingen. Ik verwacht van ProRail dat zij deze maatregelen uitvoert en zich inspant om de prestaties op dit punt te verbeteren.

Aanrijding Meteren

Op 30 oktober jl. heeft een aanrijding plaatsgevonden op een beveiligde overweg tussen een reizigerstrein en een vrachtwagen. Door de aanrijding is de trein ontspoord en was sprake van grote materiële schade en een vijf lichtgewonden. De herstelwerkzaamheden hebben tot 7 november geduurd. Dit heeft grote impact gehad op de dienstregeling tussen Den Bosch en Utrecht. Naar aanleiding van het incident hebben ProRail en Transport en Logistiek Nederland (TLN) beroepschauffeurs opgeroepen om, indien zij ingesloten raken op een overweg, door de slagboom heen te rijden om ernstiger incidenten te voorkomen.

Militair transport

Door geopolitieke ontwikkelingen neemt het belang van militair transport toe. Het Ministerie van Defensie heeft aangegeven de optie van toenemende militaire mobiliteit verder voor te bereiden, waaronder per spoor. ProRail heeft hiervoor input geleverd voor het

rapport van het Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving (OFL). Het OFL heeft geadviseerd om een startpakket aan maatregelen te treffen als eerste stap om de weerbaarheid en militaire mobiliteit te bevorderen. ProRail werkt aan een nadere invulling van deze maatregelen. Dekking van deze eventuele maatregelen verloopt via het reguliere begrotingsproces. De beschikbare middelen en de grote tekorten op bestaande opgaven die gedekt worden vanuit het Mobiliteitsfonds dwingen wel tot duidelijke keuzes, want niet alles kan en niet alles kan tegelijkertijd³.

Jaarverantwoording NS

Prestaties NS

In de HRN-concessie 2025–2033 zijn voor NS elf prestatie-indicatoren (PI's) met bijbehorende bodem- en streefwaarden vastgesteld. Negen van deze PI's hebben specifiek betrekking op NS. Dit betreft: Aantal drukke treinen per week in de spits, Zitplaatskans in de spits in de tweede klas, Zitplaatskans in het dal in de tweede klas, Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders, Impactvolle verstoringen door NS, Kwaliteit van reisinformatie inclusief bij verstoringen, Vermeden CO₂-uitstoot, Algemeen klantoordeel en Klantoordeel sociale veiligheid (zie tevens tabel hieronder). De twee klantoordelen worden jaarlijks gemeten en gepubliceerd via de OV-Klantenbarometer⁴.

De aangescherpte Zitplaatskans PI's, worden door NS gehaald. Dit zijn Zitplaatskans in de spits tweede klas, Zitplaatskans in het dal tweede klas en Aantal drukke treinen in de spits. Met een score van 92,4% voor Zitplaatskans in de spits tweede klas (bodemwaarde 91,7%) en een score van 93 voor Aantal drukke treinen (bodemwaarde 100) presteert NS boven de bodemwaarden. Ook de jaarscore voor de nieuwe PI Vermeden CO₂ uitstoot ligt met 597 ruim boven de bodemwaarde van 562. Voor Zitplaatskans in het dal is met 98,2% de streefwaarde (de waarde die NS streeft te behalen in 2029 en 2033 en waarvoor de bonus-malus regeling geldt) van 97,9% gerealiseerd.

Daarnaast heeft NS ook voor de PI's Algemeen klantoordeel, Klantoordeel sociale veiligheid, Impactvolle verstoringen veroorzaakt door NS, Kwaliteit reisinformatie inclusief verstoringen boven de streefwaarden gescoord. Het behalen van deze streefwaarden laat zien dat NS op koers ligt bij het realiseren van de kwaliteitsafspraken uit de HRN-concessie.

³ Zoals aangegeven in de Kamerbrief Prioritering Mobiliteitsfonds en Deltafonds (TK 36800-A-39).

⁴ www.crow.nl/ov-klantenbarometer2025

Prestatie-indicator	Bodem- waarde	Streef- waarde	Jaarcij- fer2025
Algemeen klantoordeel	7,5	7,7	7,8
Klantoordeel sociale veiligheid	7,7	7,9	8,1
Aantal drukke treinen per week in de spits	100	84	93
Zitplaatskans in de spits tweede klas	91,7%	93,6%	92,4%
Zitplaatskans in het dal tweede klas	97,0%	97,9%	98,2%
Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders	90,3%	91,2%	90,5%
Impactvolle verstoringen veroorzaakt door NS	240	190	77
Kwaliteit reisinformatie inclusief verstoringen	70,0%	71,8%	72,7%
Vermeden CO2-uitstoot (in kiloton)	562	648	597

Tabel prestaties NS 2025

NS heeft in het eerste jaar van de nieuwe concessie goede prestaties geleverd. Treinen reden op tijd, waren niet te druk en reizigers waarderen de dienstverlening van NS. Ik ben ontzettend tevreden met de resultaten van dit eerste jaar. Daarbij is het positief dat de PI Kwaliteit van aansluitingen, die vorig jaar nog onder de bodemwaarde lag, dit jaar weer boven de bodemwaarde uitkomt. Dat is een mooi resultaat, waar ook bij stil mag worden gestaan. Dat neemt niet weg dat blijvende inzet nodig is om de prestaties op peil te houden en waar mogelijk verder te verbeteren, zeker gezien de uitdagingen op het spoor en de groeiende en veranderende reizigersvraag. Ik blijf de ontwikkelingen nauwgezet volgen.

Tien slechtst presterende reisrelaties

NS rapporteert ook over de tien slechtst presterende reisrelaties op het gebied van punctualiteit en zitplaatskans. Voor punctualiteit zijn vooral trajecten over de HSL, zoals Rotterdam-Breda, problematisch. Oorzaken zijn grensvertragingen, uitval van materieel en de complexe infrastructuur van het intensief gebruikte spoorwegnet met een grote onderhoudsopgave, waardoor de betrouwbaarheid van deze treinen extra onder druk staat.

Beperkingen in zitplaatskans doen zich voornamelijk voor op deeltrajecten van lange reisverbindingen, zoals de verbinding Nijmegen-Rotterdam via Schiphol of Leiden, bij drukke voorstadstations en op de HSL. Dit wordt vooral veroorzaakt door hoge spitsreizigerspieken in combinatie met een beperkte inzet van materieel. Hoewel de dienstregeling ten opzichte van vorig jaar op meerdere trajecten verbeteringen laat zien, blijven punctualiteit op de HSL en zitplaatskans in de spits belangrijke aandachtspunten.

Tariefstijging in de jaren 2026-2029

In 2025 heeft het kabinet met NS afspraken gemaakt over de tariefstijging in de jaren 2026-2029. Waar eerst per 1 januari 2026 een tariefstijging van ca. 12% werd verwacht, is het gelukt om dit terug te brengen tot ca. 6,5%. NS heeft zelf een structurele bijdrage geleverd aan het dempen van tariefstijgingen door het nemen van kostenbesparende maatregelen in de dienstverlening. Zo is het onderhoudsschema van NS slimmer en heeft NS ontheffing gekregen voor het rijden van een beperkt aantal treindiensten. De Kamer is op 16 juli 2025 en 5 november 2025 nader over dit thema geïnformeerd.⁵

Sociale veiligheid

In de afgelopen periode zijn verdere maatregelen genomen om de sociale veiligheid in het openbaar vervoer te verbeteren. NS heeft in de eerste helft van 2024 een pilot uitgevoerd waarbij hoofdconducteurs en servicemedewerkers bodycams gebruikten om hun veiligheid te vergroten. De resultaten van deze proef zijn positief. Op Prinsjesdag 2025 is aangekondigd dat 12 miljoen euro beschikbaar wordt gesteld voor de aanschaf van bodycams voor een bredere groep hoofdconducteurs die momenteel nog niet over een bodycam beschikken. Op 20 april 2026 is de gefaseerde uitrol gestart van bodycams onder hoofdconducteurs en de vervanging van de oude bodycams bij medewerkers Veiligheid & Service (V&S). De verwachting is dat eind 2026 al deze medewerkers over een bodycam beschikken.

Dienstregeling

In 2025 is door NS (onder de nieuwe HRN-concessie) de dienstregeling uitgebreid ten opzichte van 2024. Zo zijn meer treinen gaan rijden tussen Den Haag-Rotterdam-Dordrecht (tienminutensprinter), is de Airportsprinter gaan rijden tussen

⁵ Kamerstuk 29 984, nr. 1260 en Kamerstuk 29 984, nr. 1267

Amsterdam en Schiphol, is een eerste stap gezet met HSL-treinen die verder zijn gaan doorrijden (bijv. Lelystad Centrum en zijn er meer treinen gaan rijden naar België (van 16 treinen naar 32 treinen per dag). NS blijft naar verwachting de komende jaren het aantal treinen uitbreiden. Ik ben blij met het aanbod voor de reiziger in Nederland dat elk jaar weer verbeterd en de inspanningen die NS daarvoor levert.

Overige onderwerpen

Verbeterprogramma Betrouwbaar Beter

In 2025 is het verbeterprogramma Betrouwbaar Beter afgerond door NS en ProRail⁶. Het programma had als doel de prestaties op het hoofdrailnet duurzaam te verbeteren. Het programma was georganiseerd in drie werkstromen: tijdelijke snelheidsbeperkingen (TSB's), inzetbaar materieel en hinder door geplande werkzaamheden.

In de werkstroom TSB's is ingezet op het versneld opheffen van snelheidsbeperkingen of het inpassen ervan in de dienstregeling. De werkstroom materieel richtte zich op verbeteringen in de materieelbeschikbaarheid, onder meer via preventief onderhoud en real-time monitoring. Binnen de werkstroom hinder door geplande werkzaamheden is gewerkt aan een robuuste dienstregeling die aansluit op de werkzaamheden. Volgens de evaluatie door Goudappel⁷ hebben deze werkstromen geleid tot aantoonbare verbeteringen in de kwaliteit van de dienstverlening, en zijn de maatregelen structureel verankerd in de organisaties.

Het programma is succesvol afgerond, uiteraard is het van belang dat NS en ProRail de effecten in 2026 blijven monitoren; daar zal ik op toezien om de verbeteringen voor reizigers te borgen.

De staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat,
A.W.H. Bertram

⁶ Kamerstukken 29984, nr. 1267

⁷ Zie bijlage bij Kamerstukken 29984, nr. 1267