



Aan

Staatssecretaris

nota

Beslisnota Kamerbrief halfjaarverantwoording NS en  
ProRail

**TER BESLISSING**

**Datum**

7 november 2023

**Onze referentie**

IENW/BSK-2023/335065

**Opgesteld door**

Directoraat-Generaal Mobiliteit  
Openbaar Vervoer en Spoor  
Aansturing NS en ProRail

**Beslistermijn**

14-11-2023

**Bijlage(n)**

6

**Aanleiding**

Recentelijk hebben NS en ProRail u conform de afspraken in de vervoer- en beheerconcessie de halfjaarrapportages over de prestaties in de eerste helft van 2023 toegestuurd. Het is gebruikelijk om deze halfjaarrapportages met een begeleidende brief naar de Kamer te sturen. Via deze nota wordt uw akkoord gevraagd voor het verzenden naar de Tweede Kamer van de halfjaarrapportages, de begeleidende brief, de evaluatie van de IT-storing bij Amsterdam, de externe validatie van deze evaluatie en de brief van ProRail over de seinenproblematiek.

**Geadviseerd besluit**

U wordt geadviseerd om bijgevoegde brief te ondertekenen en de volgende documenten naar de Kamer te sturen:

- De brief over de halfjaarverantwoordingen;
- De halfjaarverantwoordingen van NS en ProRail;
- Het evaluatierapport over de IT-storing bij Amsterdam;
- De externe validatie van het evaluatierapport;
- De brief van ProRail over de huidige seinenproblematiek.

**Kernpunten**

NS en ProRail geven conform de concessieafspraken via de halfjaarverantwoording een tussentijds beeld van de uitvoering van het vervoerplan voor 2023, het beheerplan voor 2022-2023 en van hun operationele prestaties. U vormt pas een formeel oordeel over de prestaties van 2023 naar aanleiding van de jaarverantwoordingen van NS en ProRail, omdat dan de prestaties over het hele jaar bekend zijn.

De toon van de brief is gematigd, in de eerste helft van 2023 scoren NS en ProRail goed voor de meeste prestatie-indicatoren. Daarnaast waren er een aantal in het oog springende gebeurtenissen. Zo was er het tragische ongeval bij Voorschoten waarbij een medewerker van BAM om het leven kwam en 30 reizigers gewond raakten.

Via de brief informeert u de kamer over een aantal zaken:

- De prestaties van NS en ProRail in de eerste helft van 2023;
- Een aantal belangrijke gebeurtenissen en ontwikkelingen binnen NS, ProRail en op het spoor;

- De uitkomsten van de evaluatie van de IT-storing bij Amsterdam op 4 juni en de externe validatie van de evaluatie door het COT;
- De opvolging van de aanbevelingen die voortkwamen uit de evaluatie van de verstoorde situatie op het spoor als gevolg van winterweer in 2021;
- De besteding van de BVOV-korting 2022;
- De huidige seinenproblematiek bij ProRail.

**Datum**

7 november 2023

**Onze referentie**

IENW/BSK-2023/335065

**Opgesteld door**

Directoraat-Generaal Mobiliteit  
Openbaar Vervoer en Spoor  
Aansturing NS en ProRail

**Aan**

Staatssecretaris

**Bijlage(n)**

7

ProRail heeft gemeld dat er problemen zijn bij de technische vrijgave van een nieuwe generatie seinen. Oorzaken, vervolgaanpak en consequenties moeten nog worden uitgezocht. De brief die ProRail hierover heeft gestuurd wordt als bijlage aan de Kamer meegezonden.

### Krachtenveld

ProRail en NS zetten zich in om met de voor hun beschikbare middelen een zo goed mogelijke dienstverlening te realiseren. U vormt nu nog geen formeel oordeel over de prestaties van NS en ProRail, maar de halfjaarrapportages kunnen wel een indicatie geven van de verwachte prestaties voor heel 2023. De kwaliteit van de dienstverlening van NS en ProRail raakt reizigers, reizigers- en goederenvervoerders en andere partijen die betrokken zijn bij exploitatie, aanleg en onderhoud van het spoor.

### Toelichting

#### *Voortgangsrapportages*

NS bericht in de halfjaarlijkse voortgangsrapportage over een aantal belangrijke zaken:

- NS kreeg in 2022 te maken met oplopende tekorten aan personeel, waardoor het noodzakelijk was de dienstregeling aan te passen. NS is daarom met een *integrale aanpak personeelstekort* gestart. De eerste stap is inmiddels gerealiseerd, het stabiliseren van het tekort aan hoofdconducteurs om verdere aanpassingen in de dienstregeling te voorkomen.
- In het voorjaar van 2022 heeft de overheid, op advies van het OMT, de laatste corona-adviezen laten vervallen. In de eerste helft van 2023 zijn er circa 85% van het aantal reizen afgelegd ten opzichte van dezelfde periode in 2019.
- De doelstelling van NS International blijft het verdubbelen van het aantal internationale treinreizigers in 2030 ten opzichte van 2018.

Ook ProRail benoemt in de halfjaarlijkse verantwoording een aantal belangrijke zaken:

- Zo kreeg ProRail in het eerste deel van 2023 te maken met verstoringen door dassenburchten onder het spoor. Hoewel de problemen op deze locaties inmiddels verholpen zijn, moeten er nog stappen gezet worden (met ketenpartners IenW, het ministerie van LNV en de RVO) om de problematiek beter onder controle te krijgen.
- ProRail geeft daarnaast aan dat er diverse uitdagingen waren bij het uitvoeren van werkzaamheden en projecten. Ondanks deze uitdagingen heeft ProRail in de eerste helft van het jaar bijna alle geplande werkzaamheden kunnen uitvoeren.
- Ten slotte heeft ProRail gemeld dat er op dit moment problemen zijn bij de technische vrijgave van een nieuwe generatie seinen. Deze seinen gaan onder andere gebruikt worden in toekomstige PHS- projecten. De exacte impact wordt onderzocht, maar het heeft direct impact op en consequenties

voor werkzaamheden bij projecten. De brief van ProRail met verdere uitleg treft u bijgaand aan.

### *Prestaties<sup>1</sup>*

#### Gezamenlijke prestaties:

- Op het HRN was de reizigerspunctualiteit 5 minuten 91,5%. Dit is gelijk aan de streefwaarde (91,5%) en ruim boven de bodemwaarde (88,9%).
- De reizigerspunctualiteit 15 minuten was 97,5% en lag daarmee boven de streefwaarde (97,4%) en bodemwaarde (96,7%).
- De reizigerspunctualiteit 5 minuten op de HSL-Zuid was in de eerste helft van 2023 78,2% en daarmee scoren NS en ProRail onder de bodem- (82,1%) en streefwaarde (84,2%). NS en ProRail wijzen een aantal oorzaken aan voor deze score: een tijdelijke snelheidsbeperking bij Rijkswatering, lagere materiaalbeschikbaarheid bij NS en hinder van omgeleid goederenvervoer door werkzaamheden elders. Door maatregelen van NS en ProRail verbeteren de prestaties inmiddels weer, maar de prognose voor heel 2023 is op dit moment 78,6%. U vindt het van belang dat NS en ProRail zich inzetten om de prestaties te verbeteren en op peil te houden.
- Naar aanleiding van de motie Van der Molen hebben NS en ProRail een lijst van de top 10 slechts presterende reisrelaties opgenomen. Dit zijn voornamelijk trajecten van en naar Rotterdam Centraal en Amsterdam Centraal.
- Recentelijk is door NS geconstateerd dat de Zitplaats KPI en II's (informatie-indicatoren) voor de maand mei van 2023 (en ook in de maand mei van 2021 en 2022) op een te hoog aantal reizigers waren gebaseerd. In de brief wordt een correctie beschreven.

#### Prestaties NS:

- Op de prestatie-indicator zitplaatskans in de spits op het HRN presteert NS met een kans van 95,8% boven de streefwaarde van 95,5%.
- Op de prestatie-indicator zitplaatskans in de spits op de HSL presteert NS met een kans van 95,2% boven de streefwaarde van 94,9%.
- Op de prestatie-indicator gebruiksvriendelijke reisinformatie presteert NS met 81,6% ruim boven de streefwaarde van 68,5%.

#### Prestaties ProRail:

- ProRail scoort goed op de prestatie-indicator impactvolle verstoringen op de infra. In de eerste helft van 2023 waren er 208 impactvolle verstoringen en de prognose voor heel 2023 is 406 (de streefwaarde is 450).
- Op de prestatie-indicator betrouwbaarheid regionale series scoort ProRail minder goed. De score voor de eerste helft van 2023 is 87,8%, dit is onder de bodemwaarde van 90,7%. ProRail geeft aan dat de regionale stakingen in het eerste kwartaal de voornaamste oorzaak zijn. U vindt het van belang dat ProRail zich inzet om de score te verbeteren. De prognose voor heel 2023 is 89,0%.

**Datum**

7 november 2023

**Onze referentie**

IENW/BSK-2023/335065

**Opgesteld door**

Directoraat-Generaal Mobiliteit  
Openbaar Vervoer en Spoor  
Aansturing NS en ProRail

**Aan**

Staatssecretaris

**Bijlage(n)**

7

---

<sup>1</sup> De streefwaardes voor alle prestaties gelden voor 2024, die hoeven in 2023 dus nog niet behaald te worden.

### *Overige meldingen kamerbrief*

ProRail en NS hebben in 2021 een evaluatie uitgevoerd naar de verstoorde situatie op het spoor als gevolg van de uitzonderlijke winterse weersomstandigheden van 7 februari 2021. De afgelopen maanden hebben ProRail en NS opvolging gegeven aan de laatste nog openstaande aanbeveling uit deze evaluatie. Dit betrof de ontwikkeling van één of meerdere logistieke scenario's waarbij in situaties met minder beschikbare infrastructuur (met name wissels) een verder afgeschaalde dienstregeling wordt gereden om bij extreem winters weer het treinverkeer sneller op te starten en/of op gang te houden. In de halfjaarverantwoording gaan ProRail en NS in op de drie scenario's die zij hebben ontwikkeld.

**Datum**

7 november 2023

**Onze referentie**

IENW/BSK-2023/335065

**Opgesteld door**Directoraat-Generaal Mobiliteit  
Openbaar Vervoer en Spoor  
Aansturing NS en ProRail**Aan**

Staatssecretaris

**Bijlage(n)**

7

Op 4 juni jl. had ProRail te maken met een storing in de ICT-systemen van de Verkeersleidingspost Amsterdam. Tussen zondag 4 juni 17.00 en maandag 5 juni 9.00 uur reden er daardoor van en naar Amsterdam geen treinen. Ondanks de inspanningen van medewerkers van NS, ProRail en ketenpartners om reizigers bij te staan en de storing te verhelpen, had deze storing een zeer grote impact. ProRail en NS hebben samen een evaluatie uitgevoerd om lessen te trekken uit de storing en de manier waarop de gevolgen voor reizigers zijn aangepakt. U heeft het Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement (COT) daarbij opdracht gegeven tot een onafhankelijke validatie van de evaluatie. De evaluatie en validatie stuurt u samen met de halfjaarverantwoordingen naar de Kamer.

ProRail en NS hebben een tiental verbetermaatregelen geïdentificeerd waarmee zij de kans op herhaling verkleinen (voorkomen), toekomstige prognoses verbeteren (voorspellen), storingen sneller oplossen (versnellen) en reizigers beter kunnen informeren en verzorgen (verzorgen). Vier bevindingen licht ik hieruit. Voor de complete set van aanbevelingen verwijs ik u naar het rapport.

1. ProRail herzielt het prognoseproces bij storingen met onbekende oorzaak, in samenhang met de communicatie naar de reiziger (Voorspellen).
2. ProRail onderzoekt hoe de uitwijktijd van een Verkeersleidingpost naar het OCCR (Operationeel Controle Centrum Rail) kan worden verkort door processen meer te automatiseren. ProRail verwacht een tijdreductie van 1 tot 2 uur ten opzichte van de huidige vier uur te realiseren (Versnellen).
3. NS en ProRail onderzoeken de mogelijkheden om de consistentie in berichtgeving tussen omroep, NS-app, reisplanner en website tijdens (grote) verstoringen te borgen (Verzorgen). Deze aanbeveling is in augustus door NS reeds deels geïmplementeerd.
4. NS breidt het proces rondom opvang en verzorging van reizigers uit, waarbij NS ook kijkt naar welke samenwerkingen er mogelijk of nodig zijn met externe partners (zoals het Rode Kruis) (Verzorgen).

### *BVOV*

In juni 2023 heeft u besloten om NS een financiële korting op te leggen op de (forse) BVOV over 2022 van 1,5 miljoen euro. Aanleiding hiervoor was de afschaling van de dienstregeling in de tweede helft van 2022, waar door NS niet n van d aan de voorwaarden van de BVOV voldeed. Een van de voorwaarde BVOV-regeling, was dat de dienstregeling in 2022 een 'minimaal vergelijkbare omvang' zou hebben als in 2021. Omdat u vindt dat een korting op de BVOV de reiziger niet mag duperen, heeft u NS opgedragen dit geld weer in te zetten ten behoeve van de kwaliteit van de dienstverlening. Op 30 augustus jl. heeft u van NS een voorstel ontvangen over de besteding van de 1,5 miljoen BVOV-korting. Met dit

plan stelt NS voor om samen met Rover een prijsvraag onder reizigers uit te zetten voor het verbeteren van hun treinreis. Dit voorstel kunt u onderschrijven en u heeft NS dan ook opgedragen het voorstel – samen met Rover – uit te werken.

### **Informatie die niet openbaargemaakt kan worden**

Niet van toepassing.

### **Bijlagen**

<b>Volgnummer</b>	<b>Naam</b>	<b>Informatie</b>
02	Kamerbrief halfjaarverantwoording NS en ProRail 2023	Kamerbrief waarmee de halfjaarverantwoording aan de Tweede Kamer wordt aangeboden.
03	Halfjaarverantwoording ProRail 2023 – Deel A + Voorblad	Bijlage bij de Kamerbrief, betreffende de halfjaarverantwoording van ProRail
04	NS halfjaarverantwoording 2023	Bijlage bij de Kamerbrief, betreffende de halfjaarverantwoording van NS
05	Evaluatie storing ProRail Verkeersleidingpost Amsterdam 4-5 juni 2023 en begeleidende brief	Bijlage bij de Kamerbrief, betreffende de brief van ProRail aan het ministerie van IenW aangaande de evaluatie van de storing in de verkeersleidingpost Amsterdam op 4 en 5 juni jl.
06	Validatie evaluatie verkeersleidingpost Amsterdam 4-5 juni	Bijlage bij de Kamerbrief, betreffende de externe validatie van de evaluatie over de storing in de verkeersleidingpost Amsterdam
07	Brief vrijgave NG-seinen	Bijlage bij de Kamerbrief, betreffende de brief van ProRail aan het ministerie van IenW over de zichtbaarheid van nieuwe seinen

#### **Datum**

7 november 2023

#### **Onze referentie**

IENW/BSK-2023/335065

#### **Opgesteld door**

Directoraat-Generaal Mobiliteit  
Openbaar Vervoer en Spoor  
Aansturing NS en ProRail

#### **Aan**

Staatssecretaris

#### **Bijlage(n)**

7