

Vergaderjaar 2008–2009

29 984

Spoor: vervoer- en beheerplan

Nr. 170

BRIEF VAN DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 6 april 2009

Met deze brief wil ik u informeren over een aantal zaken rond de prestaties en activiteiten van NS en ProRail. Allereerst sta ik kort stil bij outputsturing. Vervolgens ga ik in op de prestaties die NS en ProRail in 2008 geleverd hebben in relatie tot het Vervoer- en Beheerplan 2008. Verder informeer ik u met deze brief over een aantal onderwerpen die we de afgelopen maanden hebben besproken in Algemeen Overleggen: sociale veiligheid, reizigerspunctualiteit, cateringfaciliteiten in de trein, internet in de trein, uitbreiding van het nachtnet en mogelijke aanvullende maatregelen om reizigersgroei op het spoor te verwezenlijken.

Outputsturing

Vanaf 2008 is mijn relatie als concessieverlener met NS en ProRail als concessiehouder gebaseerd op outputsturing. Outputsturing betekent een nieuwe stap in de relatie tussen NS en ProRail enerzijds en VenW anderzijds. Via het vervoerplan en het beheerplan maak ik voorafgaand aan een jaar met NS en ProRail afspraken over de te leveren prestaties (via instemming met het vervoerplan en het beheerplan). Uitgangspunt van outputsturing is dat NS en ProRail als professionele organisaties in staat zijn om correct in te schatten welke prestaties haalbaar zijn en deze vast te leggen in hun jaarplannen. Als er eenmaal prestatie-afspraken zijn, moeten ze zich daaraan houden. En als dit vervolgens niet gelukt blijkt, zal ik vervolgens handhavend optreden.

Prestaties ProRail en NS over 2008

Het algemene beeld is dat de spoorsector in 2008 behoorlijk goed heeft gepresteerd. ProRail heeft een hoge realisatie voor beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de infrastructuur bereikt als gevolg van een lage storingstijd. Verder was de prestatie voor de bijsturing goed. Bij NS is het aantal reizigers met 4,1% behoorlijk gegroeid en is de tevredenheid van de reizigers gestegen. Er is sprake van een stijgende lijn voor de prestaties van zowel ProRail als NS.

Uit de verantwoording over het Vervoerplan 2008 van NS blijkt dat NS voor 4 van de 14 prestatie-indicatoren de afgesproken grenswaarde niet gehaald heeft.

Indicator	Vervoerplan 2008	Realisatie 2008
aankomstpunctualiteit (3 min.)	87%	86,8%
info bij ontregelingen op het station	76%	75,9%
klantoordeel zitplaats in de spits	70%	69,5%
klantoordeel reinheid	55%	54,8%

Uit de verantwoording over het Beheerplan 2008 van ProRail blijkt dat ProRail voor 4 van de 12 prestatie-indicatoren de afgesproken grenswaarde niet gehaald heeft.

Indicator	Beheerplan 2008	Realisatie 2008
reinheid objectief Kathedralen	7,5	7,0
reinheid objectief Plusstations	7,5	7,4
toegankelijkheid % maatregelen	70%	45%
geslaagde beroepen NMa	20% (max)	50%*

* Ik ben nog in afwachting van extra informatie hierover.

Hoewel het voor enkele grenswaarden om tienden (van procenten) gaat, wil ik toch de druk op beide partijen houden om hun prestaties in 2009 verder te verbeteren. Dit past binnen de concessiesystematiek die uitgaat van continue verbetering voor de klanten van NS en ProRail.

Voor de handhaving van de prestatie-afspraken kan ik op basis van de vervoer- en de beheerconcessie gebruik maken van het publiekrechtelijk handhavingsinstrumentarium. Handhaving vergt een zorgvuldig proces, dit proces ben ik gestart. NS en ProRail hebben de gelegenheid mij te informeren over achtergronden en oorzaken van het niet halen van de betreffende prestaties. Op basis van deze informatie neem ik het besluit welke handhavingsmaatregel(en) die mij ter beschikking staan ik zal nemen. Uiteraard zal ik natuurlijk de betrokken partijen hiervan als eerste op de hoogte stellen.

Service- en Veiligheidsorganisatie en de sociale veiligheid

In het Algemeen Overleg van 10 december 2008 (kamerstuk 28 642, nr. 39) hebben uw Kamer en ik stil gestaan bij de ontwikkeling van de Service- en Veiligheidsorganisatie van NS. Op dat moment hebben wij gezamenlijk geconcludeerd dat de opbouw van deze Service- en Veiligheidsorganisatie op schema lag en dat de afgesproken prestaties ten aanzien van sociale veiligheid uit het vervoerplan gehaald leken te worden.

Zoals ik tijdens dit Algemeen Overleg heb toegezegd informeer ik u nu over de behaalde prestaties van NS op het zorggebied sociale veiligheid. Het klantoordeel laat de afgelopen jaren een gestage verbetering zien. In 2008 is het NS weer gelukt om die verbetering door te trekken. Het klantoordeel sociale veiligheid in de treinen en op de stations is gestegen van 76,1% in 2007 naar afgerond 77,5% in 2008.

Hiermee is de afgesproken grenswaarde voor deze prestatie-indicator in het Vervoerplan 2008 (75%) ruimschoots gehaald. In het Vervoerplan 2009 is deze grenswaarde verhoogd naar 77%. Ook de prestatie-indicator trefkans conducteur is in 2008 verbeterd (58,2% in 2007 naar 60,3% in 2008). In het Vervoerplan 2009 is de grenswaarde voor deze prestatie-indicator verhoogd naar 60%.

Tenslotte wil ik u, zoals eveneens in oktober 2008 toegezegd, informeren over de Service- en Veiligheidsorganisatie van NS. De Service- en Veiligheidsorganisatie van NS bestaat in feite uit twee onderdelen. Enerzijds zijn er de Service- en Veiligheidsteams en anderzijds is er de Veiligheidscentrale.

- De inzet van de Service & Veiligheidsteams wordt gecoördineerd vanuit de NS Veiligheidscentrale waar alle (veiligheids)meldingen en assistentieverzoeken van NS medewerkers binnenkomen. Voor de oprichting van de NS Veiligheidscentrale kwamen de assistentieaanvragen bij de Centrale Meldkamer van het KLPD binnen. Ook de GBA-bevraging (Gemeentelijke Basis Administratie) om de naw (naam-adres-woonplaats) van bijvoorbeeld een zwartrijder te checken, wordt inmiddels door de NS Veiligheidscentrale uitgevoerd. Door zelf de verantwoordelijkheid te nemen voor het afhandelen van zwartrijden en andere incidenten waarbij geen sprake is van agressie of geweld, stelt NS de politie in staat effectief te kunnen optreden bij zaken waar agressie en geweld wel een rol spelen.
- De Service- en Veiligheidsorganisatie van NS heeft in 2008 vorm gekregen en is op dit moment bijna volledig op sterkte. De opbouw van de Service- en Veiligheidsteams ligt op schema. Op dit moment (stand 12 februari 2009) zijn 419 fte direct inzetbaar en zijn nog 116 fte in opleiding. Om de totale bezetting van 546 fte te realiseren, worden de nog benodigde 11 fte geworven door NS. Uiterlijk 1 mei 2009 zijn de Service- en Veiligheidsteams volledig opgeleid en bezet. Op dat moment is de doelstelling om per 1 mei 2009 op 19 stations Service- en Veiligheidsteams te hebben, gerealiseerd. De NS Veiligheidscentrale is 24 uur per dag bereikbaar. Deze centrale wordt door NS medewerkers ongeveer 2900 keer per maand opgeroepen. Bijna 2000 oproepen worden door de centrale zelf afgehandeld en leiden dus niet tot assistentieverzoeken aan de Service- en Veiligheidsteams of politie. Van deze oproepen is het merendeel (circa 70%) een GBA-check. Ongeveer 900 oproepen leiden wel tot assistentieverlening door ofwel de Service- en Veiligheidsteams van NS dan wel de politie. Het percentage assistentieverzoeken, dat wordt opgevolgd door de Service- en Veiligheidsteams is toegenomen van 40% in oktober naar 50% in december. Dit is met name te danken aan de continue instroom van volledig opgeleide medewerkers in de Service- en Veiligheidsteams.

Concluderend merk ik op dat ik zeer tevreden ben over de gerealiseerde prestaties van NS op het gebied van sociale veiligheid. Hiermee is de lijn van de vorige jaren doorgetrokken. Daarnaast vind ik het een goede zaak dat de voortgang van de inrichting van de Service- en Veiligheidsorganisatie op schema ligt en op korte termijn wordt afgerond. In het Vervoerplan 2009 zijn de grenswaarden verhoogd, waardoor er tevens duidelijke outputafspraken liggen voor dit jaar.

Ondanks deze voortgang in de ontwikkeling van de Service- en Veiligheidsorganisatie kunnen ernstige incidenten, zoals we er onlangs twee hebben gezien, niet altijd voorkomen worden. Ik betreur dat medewerkers van de Service- en Veiligheidsteams gewond zijn geraakt bij het leveren van bijstand aan hun collega's op de trein. Wat mij betreft worden de daders stevig aangepakt.

NS heeft als werkgever naar aanleiding van het incident in Almere waarbij twee medewerkers van de Service- en Veiligheidsteams gewond zijn geraakt in overleg met vakbonden en OR aanvullende maatregelen afgesproken. Eén van deze aanvullende maatregelen is dat de beschikbare formatie van de hierboven beschreven Service- en Veiligheidsteams wordt uitgebreid met 10% (=54 fte). Daarnaast heb ik afgelopen donderdag 2 april 2009 samen met mijn collega van BZK in een spoedoverleg gezeten met de vervoerders, de provincies en stadsgewesten, de bonden en de

politie en het OM. Hier is afgesproken dat de komende maanden een Taskforce, waarbij alle partijen betrokken zijn, concrete maatregelen gaat uitwerken.

Maatregelen die in elk geval in deze Taskforce voor OV aan de orde komen:

- Uniforme registratie van agressie en geweld in het openbaar vervoer.
- De positie van de buitengewone opsporingsambtenaren (boa's) en andere veiligheidsmedewerkers wordt nader bekeken en waar mogelijk versterkt.
- Een basisniveau van veiligheid in concessieverlening en aanbesteding van openbaar vervoer.
- De pakkans van de daders moet worden verhoogd door o.a. breder en slimmer inzetten van camera's en (spoorweg)politie.
- Naast strafrechtelijk vervolgen van de daders moet alle schade verhaald worden.
- Om de afschrikwekkende werking van straffen te vergroten zullen aanpak en straffen breder worden gecommuniceerd.

Deze maatregelen zullen voor het zomerreces weer in dezelfde groep, dus met de minister van BZK en mij, worden besproken. Tevens werkt de minister van BZK in samenwerking met de minister van Justitie aan het programma Veilige Publieke Taak, waarin getracht wordt om de wijze waarop in de samenleving met werknemers met een publieke taak (o.a. medewerkers NS) wordt omgegaan te veranderen.

Reizigerspunctualiteit

Conform mijn mondelinge toezegging in het AO van 19 juni 2008 (kamerstuk 29 984, nr. 147) wil ik u nader informeren over de ontwikkeling van een indicator reizigerspunctualiteit.

De afgelopen jaren hanteerde NS voor het zorggebied «op tijd rijden» de prestatie-indicator aankomstpunctualiteit. Deze indicator meet (ongeacht of de norm ligt bij 3 of 5 minuten) de vertraging van treinen, zonder rekening te houden met het aantal passagiers in de treinen en zonder er rekening mee te houden of reizigers door een vertraging hun aansluiting nog kunnen halen. Om dit laatste te ondervangen, was er tevens een indicator gerealiseerde aansluitingen. Het eerste probleem was nog niet opgelost. Daardoor weegt een vertraagde trein met 10 passagiers in de punctualiteitscijfers op dit moment nog net zo zwaar als een vertraagde trein met 400 passagiers.

NS heeft in 2008 in overleg met de consumentenorganisaties geprobeerd een betere indicator voor punctualiteit te ontwikkelen: een indicator die zowel rekening houdt met het aantal vertraagde reizigers in een trein, als met het aantal reizigers dat een aansluiting mist. In 2009 test men de indicator om te bepalen of deze geschikt is voor de aansturingrelatie tussen VenW en NS. En bij een positief resultaat zal NS deze nieuwe indicator «reizigerspunctualiteit» als afrekenbare indicator opnemen in het Vervoerplan 2010. In het Vervoerplan 2009 is de reizigerspunctualiteit overigens al als informatie-item opgenomen.

Internet in de trein

Conform mijn mondelinge toezegging in het AO van 2 oktober 2008 (kamerstuk 29 984, nr. 157) en mijn schriftelijke toezegging van 2 december 2008 (kamerstuk 29 984, nr. 161) wil ik u informeren over de stand van zaken rond internet in de trein.

Dit onderwerp heeft, in samenhang met informatieschermen in de trein, al de nodige historie. Ik vat deze nog even kort samen:

- Enkele jaren geleden schreef NS al in het vervoerplan dat er schermen met dynamische reisinformatie in een aantal treinen zouden komen. Op enig moment heeft NS het plan uitgebreid: de schermen zouden wat later komen, maar dan wel meteen in veel meer treinen.
- Begin december 2007 maakte NS bekend dat het project met de informatieschermen in de treinen niet doorging omdat de business case niet rond kwam.
- In reactie daarop heeft uw Kamer toen per begrotingsamendement € 15 mln beschikbaar gesteld voor gratis internet in de trein.
- Daarop is NS de mogelijkheden opnieuw gaan verkennen. NS heeft een marktverkenning uitgevoerd om tot een kosteneffectieve oplossing te komen. NS heeft in de marktconsultatie nadrukkelijk de integraliteit van verschillende functionaliteiten (zoals informatieschermen en internet) als onderdeel van het pakket van eisen aan marktpartijen voorgelegd. De voortgang is regelmatig aan de orde geweest in verschillende gesprekken tussen VenW en NS.
- Eind november 2008 heeft NS Reizigers een implementatieplan ter besluitvorming voorgelegd aan de directie van NS en mij over dit implementatieplan geïnformeerd.
- De beschikbare € 15 mln is in 2008 niet uitgegeven. In de begroting 2009 heb ik dit bedrag opnieuw gereserveerd.

Voor het bieden van internet en actuele reisinformatie in de trein is technische infrastructuur nodig. Dat vergt enerzijds forse investeringen en anderzijds tijd om in alle treinen de benodigde voorzieningen in te bouwen. De voorzieningen die nodig zijn kunnen zowel in de trein worden ingebouwd, als deels in de trein en deels langs de baan.

In haar recente implementatieplan vraagt NS mij om de € 15 mln. in 2009 opnieuw beschikbaar te stellen. Met dit bedrag denkt NS de diensten sneller en vollediger te kunnen invoeren. Internet is dan in het eerste kwartaal van 2013 beschikbaar voor 83% van de intercitystoelen in plaats van 58% in 2019: een versnelling van meer dan zes jaar en een aanzienlijk groter bereik.

Er zijn ook andere initiatieven:

- Connexxion biedt op dit moment al internet aan in haar treinen, zonder rijksbijdrage. Ik heb aan NS gevraagd waarom Connexxion wel binnen korte tijd internet in de trein kan realiseren en NS niet. Volgens NS zijn daar twee redenen voor namelijk schaalgrootte en specifieke trein-aspecten:
- Het treinpark van Connexxion bestaat uit enkele treinstellen. Het materieelpark van NS bestaat uit 1600 «bakken». Zowel de kosten als de tijd die gepaard gaan met het inbouwen in alle voertuigen zijn daarvoor bij NS veel en veel groter.
- NS heeft diverse materieelsoorten. Voor iedere materieelsoort moet een inbouwoplossing worden bedacht, technisch uitgewerkt en gecertificeerd. Ook dit maakt de situatie bij NS complexer.
- Voorts ben ik onlangs aanwezig geweest bij de start van een proef van ProRail, Arriva en KPN met een nieuw, mobiel breedband datanetwerk op het traject Groningen–Leeuwarden. Dit netwerk kan enerzijds gebruikt worden voor toepassingen die erop gericht zijn de veiligheid op en rond het spoor te verbeteren (voor de vervoerder kunt u daarbij denken aan het real time verzenden van beelden uit de trein, voor ProRail zit de meerwaarde vooral in toepassingen voor het veilig werken van baanwerkers en datavoorziening voor actuele reisinformatie), maar anderzijds ook voor een stabiele internetverbinding voor de reizigers in de trein.

Ik wil graag met een bijdrage van € 15 mln meewerken aan de realisatie van internet in de trein. Maar dan wel in heel Nederland en zo breed mogelijk. Dat is mijn uitgangspunt bij het besteden van het beschikbare bedrag. Het is positief dat er verschillende ontwikkelingen en initiatieven zijn. Maar ik zou willen voorkomen dat er een lappendeken van systemen ontstaat, of concurrentie tussen ProRail en NS.

Ik kan de beschikbare € 15 mln maar één keer uitgeven. Daarom heb ik er bij de sector op aangedrongen om gezamenlijk met een plan te komen voor de besteding van de € 15 mln. Mijn voornemen is om binnen enkele maanden te besluiten op welke manier de beschikbare € 15 mln zou moeten worden aangewend om voor de Nederlandse treinreizigers een zo goed mogelijk effect te sorteren.

Uiteraard zal ik uw Kamer van de verdere ontwikkelingen op de hoogte houden.

Cateringfaciliteiten in de trein

In het AO van 2 december 2008 heb ik tevens toegezegd u nader te informeren over catering in de trein. Zowel de Tweede Kamer, de consumentenorganisaties als ikzelf zijn van mening dat de reizigers het zouden waarderen als er meer cateringvoorzieningen zouden komen in de trein. De consumentenorganisaties hebben NS daar expliciet om gevraagd in het Locov. Ook ik heb NS gevraagd wat er op dit gebied mogelijk is.

NS heeft de marktpotentie van cateringvoorzieningen in de trein onderzocht. Hieruit bleek dat hoewel klanten aangeven het op prijs te stellen als er koffie beschikbaar is in de trein, slechts weinigen bereid zijn ook tot aankoop hiervan over te gaan. Het aanbieden van cateringvoorzieningen zou daardoor niet rendabel zijn. De NS heeft op basis hiervan besloten het besluit te handhaven om de cateringvoorzieningen niet structureel op alle intercityverbindingen aan te bieden. Er is nu catering op de trajecten Utrecht–Eindhoven v.v., Utrecht–Zwolle v.v. en Utrecht–Amsterdam v.v. Alleen daar is het volgens NS rendabel. NS zal op deze trajecten de catering handhaven. In het geheel speelt bij NS de overweging dat op alle intercitystations cateringvoorzieningen worden aangeboden, een belangrijke rol.

Nachtnet

Onlangs heb ik u toegezegd met NS te zullen bespreken welke mogelijkheden er zijn voor uitbreiding van het nachtnet. Het nachtnet is geen onderdeel van de concessie tussen VenW en NS. NS rijdt het nachtnet in de Randstad voor eigen rekening en risico en het nachtnet in Noord-Brabant met behulp van een subsidie van de provincie. NS heeft mij gemeld geïnteresseerd te zijn in uitbreiding van het nachtnet mits het betaalbaar en veilig is. Er is met dienstregeling 2009 een uitbreiding geweest (Utrecht–Rotterdam voor eigen rekening en risico). Verdere uitbreiding is mogelijk als daar een rendabele businesscase voor te maken is – eventueel met subsidie – en de problemen rond sociale veiligheid, die zich ook reeds nu al voordoen, opgelost worden.

Reizigersgroei op het spoor

Het huidige pakket aan maatregelen voor het Actieplan Groei op het Spoor is tot stand gekomen in overleg met vele andere partijen. De gekozen maatregelen zijn geselecteerd omdat ze op korte termijn uitvoerbaar zijn, op draagvlak kunnen rekenen en omdat deze maatregelen het

meest bijdragen aan de groei. Ik heb vertrouwen in het huidige pakket. Mijn eerste prioriteit ligt bij het in gang zetten van de maatregelen uit dit pakket. Dat loopt goed. De Kamer heeft gevraagd of ik aanvullende maatregelen wil bezien om de ambities te kunnen verwezenlijken gezien de achterblijvende groei in 2008.

Allereerst constateer ik dat er in 2008 nog steeds een aanzienlijke groei is gerealiseerd met 4,1%. De ontwikkelingen in 2008 wil ik nader bezien omdat de tweede helft van 2008 een lagere groei liet zien dan de eerste helft van 2008. Ook nader inzicht in de ontwikkelingen in de eerste helft van 2009 acht ik van belang. Op basis daarvan kan ik beter de achtergronden van de trend uit de afgelopen periode (vanaf begin 2008 tot medio 2009) bezien. Ik zal dat betrekken bij de aangekondigde midtermreview.

Groei blijft de ambitie van het kabinet, maar we kunnen geen ijzer met handen breken. Een forse wijziging van economische omstandigheden zal ook voor spoorvervoer een uitwerking hebben waar we niet omheen kunnen. Ik zal daar eind 2009/begin 2010 bij de midtermreview op terugkomen.

De minister van Verkeer en Waterstaat,
C. M. P. S. Eurlings