

Vergaderjaar 2023–2024

29 984

Spoor: vervoer- en beheerplan

Nr. 1173

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 20 november 2023

Met deze brief informeer ik uw Kamer over de prestaties van NS en ProRail in de eerste helft van 2023. De halfjaarrapportages van NS en ProRail voor de eerste helft van 2023 treft u bijgaand aan. Ook bericht ik u in deze brief, zoals eerder aan uw Kamer toegezegd¹, over de uitkomsten van de evaluatie van de IT-storing in Amsterdam op 4 en 5 juni. Het evaluatierapport en de externe validatie treft u bijgaand aan. Bovendien informeer ik u over de laatste stand van zaken rondom de besteding van € 1,5 miljoen beschikbaarheidsvergoeding OV-korting, de opvolging van de aanbevelingen die voortkwamen uit de evaluatie van de verstoorde situatie op het spoor als gevolg van winterweer in 2021 en de recente problematiek rondom seinen bij ProRail (de brief van ProRail hierover treft u bijgaand aan).

Halfjaarrapportages NS en ProRail

NS en ProRail geven conform de concessieafspraken via de halfjaarverantwoording een tussentijds beeld van hun operationele prestaties en van de uitvoering van het huidige vervoer- (NS) en beheerplan (ProRail). Het formele oordeel over de prestaties van 2023 zal ik, zoals gebruikelijk, begin 2024 formuleren, naar aanleiding van de jaarverantwoordingen van NS en ProRail.

Op 4 april jl. vond er bij Voorschoten een zeer tragisch en dodelijk ongeval plaats, waarbij een reizigerstrein, een goederentrein en een spoorkraan betrokken waren. Een medewerker van BAM kwam om het leven en 30 treinreizigers raakten gewond. Van 4 tot en met 19 april jl. was er geen treinverkeer mogelijk tussen Leiden Centraal en Den Haag Mariahoeve. Het is mijn inzet om samen met NS en ProRail er alles aan te doen om ongevallen te voorkomen. Er lopen op dit moment verschillende

¹ Dit betreft de volgende toezeggingen: TZ202306–121, TZ202306–122, TZ202306–123 en TZ202306–132.

onderzoeken. ProRail, NS, DB Cargo en BAM voeren samen een onderzoek uit naar de toedracht. In 2024 worden de resultaten verwacht.

Halfjaarrapportage NS

NS kreeg in 2022 te maken met oplopende tekorten aan personeel, waar ik uw Kamer via diverse brieven over heb geïnformeerd.² Hierdoor was NS genoodzaakt om haar dienstregeling aan te passen om zo de betrouwbaarheid en voorspelbaarheid te vergroten. In augustus 2022 is NS daarom een *integrale aanpak personeelstekort* gestart. De eerste stap in deze integrale aanpak was het stabiliseren van het tekort aan hoofdconducteurs om verdere aanpassingen in de dienstregeling te voorkomen. Deze stap is in het afgelopen halfjaar gerealiseerd. In september 2023 heeft NS op verschillende trajecten treinen verlengd en op de HSL op de drukste momenten enkele treinen toegevoegd. NS verwacht dat de capaciteit van hoofdconducteurs en machinisten zich positief blijft ontwikkelen. De opleidingsklassen zitten vol en de effecten van de versnelde opleiding en de uitbreiding van de opleidingscapaciteit zijn zichtbaar. Op basis hiervan is de verwachting dat ook in de tweede helft van 2023 en in 2024 een betrouwbare en stabiele dienstregeling kan worden gereden.

In het voorjaar van 2023 heeft de overheid, op advies van het OMT, de laatste corona-adviezen laten vervallen. Alhoewel de laatste coronamaatregelen zijn afgeschaft, blijken de reizigersaantallen niet terug te keren naar het niveau van pre-corona. NS ziet dat er een nieuw normaal is ontstaan waarbij reizigers blijvend ander reisgedrag vertonen. In de eerste helft van 2023 zijn er circa 85% van het aantal reizen afgelegd ten opzichte van dezelfde periode in 2019. NS focust zich nu op het verhogen van het aantal reizigers en ritten in generieke zin. Dit doen zij bijvoorbeeld door het invoeren van NS Voordeel en de verdere doorontwikkeling van NS Go. Het KIM-rapport «Waar is de ov-reiziger gebleven»³ bevestigt dit nieuw normaal. Op lange termijn verwacht ik met de inzet van NS wel een toename van het aantal reizigers.

De doelstelling van NS International blijft het verdubbelen van het aantal internationale treinreizigers in 2030 ten opzichte van het aantal treinreizigers in 2018. Daarbij richt NS zich met name op verbindingen tot 700 km, aangevuld met nachttreinverbindingen op de langere afstanden. NS heeft voor deze zomer diverse maatregelen ingevoerd om grote drukte op internationale treinen in vakantietijd te voorkomen. Hoewel NS van mening is dat publieke sturing op internationaal vervoer wenselijk is, heeft NS ervoor gekozen in het eerste halfjaar van 2023 meldingen bij de ACM te doen om mogelijk internationale treinen in open toegang te kunnen rijden in 2025.

Halfjaarrapportage ProRail

ProRail kijkt terug op een half jaar met een aantal in het oog springende gebeurtenissen en dossiers. Naast het tragische ongeluk in Voorschoten en de IT-storing rondom Amsterdam, waarover later meer, kreeg ProRail ook te maken met verstoringen door dassenburchten onder het spoor. Hier heb ik uw Kamer eerder dit jaar over geïnformeerd.⁴ Van 13 maart tot 24 april was er geen treinverkeer mogelijk tussen Workum en Hinde-loopen en van 21 tot 29 maart tussen Boxtel en Vught. Hoewel de

² Onder andere Kamerstukken 29 984, nr. 1076 en 29 984, nr. 1089.

³ Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid, Waar is de ov-reiziger gebleven?, 10 oktober 2023, KiM-23-A019.

⁴ Onder andere Kamerstuk 29 984, nr. 1094.

problemen op deze locaties inmiddels verholpen zijn, moeten er nog stappen gezet worden om de problematiek beter onder controle te krijgen. ProRail werkt hieraan met haar ketenpartners, RVO, het Ministerie van Landbouw, Natuur en Visserij en mijn ministerie.

ProRail geeft aan dat de realisatie van productie op koers ligt. Wel zijn er diverse uitdagingen bij het uitvoeren van werkzaamheden en projecten. Zo leidt de stikstofproblematiek tot onzekerheden, extra kosten en een langere doorlooptijd voor projecten. Ook kampt de spoorsector in het algemeen, en ook specifiek ProRail, nog steeds met uitdagingen op de arbeidsmarkt om nieuw personeel te werven en is er sprake van schaarste aan materialen en materieel. Verder zorgt de eis van de Nederlandse Arbeidsinspectie rondom het gebruik van kwartsloze ballast in plaats van kwartshoudende ballast voor uitdagingen. Hier heb ik uw Kamer eerder over geïnformeerd.⁵

Ten slotte heeft ProRail mij 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. Bij de veiligheidstesten van het sein zijn in bepaalde omstandigheden problemen met de zichtbaarheid geconstateerd, die maken dat het sein op dit moment niet veilig kan worden gebruikt. De exacte impact wordt onderzocht, maar het heeft directe consequenties voor werkzaamheden bij projecten. Voor twee projecten, namelijk de ombouw van het emplacement Den Haag en het PHS-project Tilburg, heeft ProRail aangegeven deze niet volgens plan te kunnen uitvoeren en een deel van het werk te moeten verplaatsen. De mededeling van ProRail heeft mij verrast en roept vragen op. De komende tijd werk ik samen met ProRail om de consequenties zo goed mogelijk te beperken en op te vangen. Tegelijkertijd ga ik ook in gesprek met ProRail over hoe dit heeft kunnen gebeuren en hoe dit in de toekomst kan worden voorkomen. De brief van ProRail met verdere uitleg treft u bijgaand aan.

Ondanks deze uitdagingen heeft ProRail in de eerste helft van het jaar bijna alle geplande werkzaamheden kunnen uitvoeren. Zo zijn de werkzaamheden aan de perrons bij Schiphol gestart, zijn er twee nieuwe fietsenstallingen bij Amsterdam Centraal opgeleverd en is de groot-schalige vernieuwing van de spoorlijn naar Vlissingen afgerond. De interne taskforce realisatie werkt samen met de spoorsector om de meest urgent problemen voor werkzaamheden en projecten te voorkomen en op te lossen. ProRail zal naar verwachting ook in de tweede helft van 2023 alle zeilen bij moeten blijven zetten om de productie te realiseren.

Niet alleen bij werkzaamheden en projecten heeft ProRail te maken met uitdagingen op de arbeidsmarkt, ook het aantal verkeersleiders op peil houden blijft een uitdaging. Hier zijn echter aanzienlijke stappen gezet. ProRail is dan ook op koers om eind 2023 het tekort aan treinverkeersleiders te halveren en in 2024 op te lossen.

Prestaties NS en ProRail

Via de in de concessies vastgelegde prestatie-indicatoren monitor ik de prestaties van NS en ProRail, zodat ik effectief kan sturen op een goed spoorproduct voor reizigers, verladers en vervoerders. De score op de prestatie-indicatoren over het jaar 2023 beoordeel ik begin 2024 aan de hand van vastgestelde bodemwaardes.⁶ Er zijn drie gezamenlijke

⁵ Kamerstukken 29 984, nr. 948 en 25 883, nr. 457.

⁶ De bodem- en streefwaardes gelden voor de periode 2021–2024. Dit betekent dat de streefwaardes in 2024 behaald moeten worden.

prestatie-indicatoren, te weten de reizigerspunctualiteit 5 minuten op het hoofdrailnet (HRN), de reizigerspunctualiteit 15 minuten op het HRN en de reizigerspunctualiteit 5 minuten op de HSL.

In de eerste helft van het jaar scoren NS en ProRail op twee van de drie gezamenlijke indicatoren goed. Op het HRN was de reizigerspunctualiteit 5 minuten 91,5%. Dit is gelijk aan de streefwaarde (91,5%) en boven de bodemwaarde (88,9%). De reizigerspunctualiteit 15 minuten was 97,5% en lag daarmee boven de streefwaarde (97,4%) en de bodemwaarde (96,7%).

De reizigerspunctualiteit 5 minuten op de HSL 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, voornamelijk de tijdelijke snelheidsbeperking (TSB) van 80 km/u ter hoogte van Rijkswetering, een lagere materieelbeschikbaarheid bij NS en hinder van omgeleid goederenvervoer door werkzaamheden elders. NS en ProRail zetten zich maximaal in om deze prestatie te verbeteren. ProRail werkt aan het spoor om zo de tijdelijke snelheidsbeperking op te heffen. De prognose is dat de snelheid eind 2023 kan worden verhoogd naar 160 km/u. Om uitval als gevolg van materieelbeschikbaarheid af te laten nemen, werkt NS aan maatregelen om de doorlooptijd van onderhoud en herstel te versnellen. Ik vind het van belang dat NS en ProRail hun uiterste best doen om de prestaties weer op peil te brengen en te houden. De prognose is wel dat de score voor de reizigerspunctualiteit HSL in 2023 onder de bodem- en streefwaarde zal blijven.

Daarnaast is NS bezig met de instroom van de ICNG. In april jl. heb ik u gemeld dat de ICNG in 2023 volledig in zou stromen op een aantal trajecten.⁷ NS heeft mij laten weten dat dit niet gaat lukken omdat de levering trager verloopt dan verwacht. De ICNG zal in 2023 naar verwachting wel instromen op het traject Amsterdam–Breda, maar pas in 2024 volledig instromen op Den Haag–Eindhoven en Amsterdam–Rotterdam. In 2024 wordt naar verwachting ook gestart met de instroom van de ICNG-België op de verbinding met Brussel.

Naar aanleiding van de motie van het lid Van der Molen⁸ hebben NS en ProRail voor het eerst een lijst van de top 10 slechts presterende reisrelaties opgenomen in de halfjaarverantwoordingen.⁹ Dit zijn op dit moment voornamelijk trajecten van en naar Amsterdam Centraal en Rotterdam Centraal, waarbij het traject tussen Rotterdam en Amsterdam het slechtst scoort. Voor een groot deel van deze reisrelaties geldt dat de lagere reizigerspunctualiteit gelieerd is aan de slechtere prestaties op de HSL.

Prestaties NS

Naast de drie gezamenlijke prestatie-indicatoren rapporteert NS in de halfjaarverantwoording ook over de zitplaatskans in de spits op het HRN en op de HSL, over het aantal drukke treinen in de spits, de reisinformatie en de kwaliteit van aansluitingen op andere vervoerders.

NS presteert op de prestatie-indicator zitplaatskans in de spits op het HRN met een score van 95,8% boven de streefwaarde van 95,5%. Dit is ondanks een toename van het aantal reizigers en de lage beschikbaarheid van hoofdconducteurs. Vanaf april is door inzet van kantoorpersoneel als

⁷ Kamerstuk 29 984, nr. 1097.

⁸ Kamerstuk 36 200 A, nr. 36.

⁹ Het gaat hier om trajecten met de laagste reizigerspunctualiteit 5 minuten.

«treinassistenten» het tekort aan hoofdconducteurs grotendeels gemitigeerd.

De prestatie-indicator zitplaatskans in de spits op de HSL zit met een score van 95,2% boven de streefwaarde van 94,9%. Op de HSL was in het eerste halfjaar relatief veel uitval, met name als gevolg van een lagere materieel-beschikbaarheid. Ook had de nasleep van het tragische ongeval bij Voorschoten een grote impact omdat de HSL als omreisroute fungeerde. Het aantal drukke treinen per werkweek in de spits op het hoofdrailnet zat met een gemiddeld aantal van 71 onder de streefwaarde van 100. Drukke treinen kwamen volgens de NS vooral voor bij grotere stremmingen waarbij de drukte op omleidingsroutes toenam.

Op de prestatie-indicator gebruiksvriendelijke reisinformatie presteert NS met 81,6% ruim boven de streefwaarde van 68,5%. Nieuw is dat op de reisinformatieborden wordt gevisualiseerd hoe lang een trein is, welke kant hij oprijdt en welk treindeel eventueel op het station achterblijft of extra wordt toegevoegd, zodat reizigers zich beter op het perron kunnen opstellen en sneller kunnen instappen. De effecten hiervan worden nog geëvalueerd.

De kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders is 95,1% en ligt daarmee tussen de bodemwaarde van 94% en de streefwaarde van 95,6%. De komende tijd werkt NS verscheidene verbeteringen op de dienstregeling uit. In 2023 is NS ook gestart met het direct kunnen in- en uitchecken met een betaalpas of creditcard. Hiermee worden de drempels voor incidentele reizigers verlaagd. Ik complimenteer NS met deze ontwikkelingen.

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. De treinen waren dus minder druk dan eerder over mei is gerapporteerd. Het halfjaarcijfer voor de KPI's «Zitplaatskans spits HRN en HSL» ligt hierdoor 0,1%-punt hoger en de KPI «Aantal drukke treinen in de spits per werkweek» is hierdoor twee treinen lager. De oorzaak van de te hoge aantallen reizigers in mei is een te grote correctie voor reizigers die niet in- en uitchecken. Deze correctie werd oorspronkelijk gedaan middels de uitkomsten van veldwerk. Met de komst van corona in het voorjaar van 2020 is dit veldwerk gestopt en is de correctie gebaseerd op verhoudingen uit historisch veldwerk. NS heeft hiervoor een referentiedag gebruikt die niet representatief was.

Per 2024 stapt NS over op een nieuwe bron voor reizigersaantallen waarvoor geen aanvullend veldwerk nodig is. Ik ben geïnformeerd over de correctie en alle extern gepubliceerde statistieken zijn gecorrigeerd. NS heeft lessen getrokken die worden benut in de rest van 2023 en voor zover van toepassing ook worden meegenomen in de overgang naar de nieuwe bron.

Prestaties ProRail

Naast de drie gezamenlijke prestatie-indicatoren rapporteert ProRail tijdens de halfjaarverantwoording ook over twee andere prestatie-indicatoren.¹⁰ Dit zijn de impactvolle verstoringen op de infra en betrouwbaarheid regionale series.

¹⁰ De prestatie-indicatoren Klantoordeel reizigersvervoerders en Klantoordeel goederenvervoerders worden één keer per jaar gepubliceerd, in de jaarverantwoording.

ProRail scoort goed op de prestatie-indicator impactvolle verstoringen op de infra. In de eerste helft van 2023 waren er 208 impactvolle verstoringen. Naar verwachting zal ProRail hier voor heel 2023 dan ook beter scoren dan de streefwaarde van 450.¹¹

Op de prestatie-indicator betrouwbaarheid regionale series is de realisatie op de KPI lager dan beoogd. De score voor de eerste helft van 2023 is 87,8%, dit is onder de bodemwaarde van 90,7%. ProRail geeft aan dat de stakingen bij regionale vervoerders in het eerste kwartaal de voornaamste oorzaak zijn. Zonder deze stakingen zou de score voor de eerste helft van 2023 ruim 5%-punt hoger zijn geweest en daarmee zou de score boven de bodemwaarde zijn uitgekomen. Ook personeelstekorten bij een aantal regionale vervoerders, materieelproblemen en hinder rondom Venlo vanwege omgeleide goederentreinen door werkzaamheden in Duitsland dragen bij aan een lagere score. De score verbeterde in het tweede kwartaal van 2023 (na de regionale stakingen), toen was de score 93,6%. Tegelijkertijd constateer ik dat ProRail niet verwacht dat de achterstand ingelopen kan worden. De prognose voor heel 2023 is 89,0% en de score zal daarmee onder de bodemwaarde eindigen.

Opvolging aanbevelingen evaluatie Winterweer

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. In het afgelopen half jaar 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 kan worden 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. Met de *Flexibele Landelijke Uitgedunde Dienstregeling winter* verwacht NS de impact van extreem zwaar winterweer in één of meer specifieke regio's te beperken door deze regio's (tijdelijk) te ontkoppelen van de rest van het land. Dit scenario vangt de huidige LUD winter. De (nieuwe) *Nooddienstregeling winter* kan worden ingezet in hoogst uitzonderlijke weersituaties, waarin de werking van slechts een zéér beperkt aantal wissels kan worden gegarandeerd. Dit noodscenario biedt een vervoerscapaciteit van 15% over alle reizigersvervoerders genomen en gaat gepaard met een negatief reisadvies. In dit noodscenario blijven drie corridors open voor het goederenvervoer (Betuweroute, Brabantroute en Kijfhoek–Roosendaal–Essen). Besloten- en internationaal reizigersvervoer is niet mogelijk. Het derde (nieuwe) scenario betreft de *Opstartdienstregeling NS*, die ingezet kan worden voor het stapsgewijs en beheerst opschalen van de dienstregeling nadat een nooddienstregeling is uitgevoerd of na een situatie waarin helemaal niet is gereden. Ik ben blij dat ProRail en NS met de implementatie van deze scenario's opvolging hebben gegeven aan alle aanbevelingen uit de winterevaluatie. Hoewel de omgang met extreem en uitzonderlijk weer ook in de toekomst een uitdaging zal blijven, verwachten ProRail en NS met deze scenario's beter voorbereid te zijn op weersomstandigheden zoals die zich op 7 februari 2021 en de dagen nadien hebben voorgedaan.

¹¹ Voor deze prestatie-indicator is er sprake van een maximumaantal impactvolle verstoringen, de bodemwaarde is 520.

IT-storing Amsterdam

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 uur 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. Veel reizigers konden als gevolg van de storing hun reis niet (af)maken en circa 4.000 reizigers strandden in de nacht van 4 op 5 juni in Amsterdam, Utrecht, Rotterdam, Den Haag of op Schiphol (in hotels, ter beschikking gestelde opvanglocaties of op het station). Ik informeer uw Kamer hier, zoals toegezegd, over de uitkomsten van de evaluatie en de externe validatie van deze evaluatie.

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. Ik heb het Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement (COT) daarbij opdracht gegeven tot een onafhankelijke validatie van deze evaluatie. De evaluatie en validatie stuur ik u bij deze toe. Bij het formuleren van de onderzoeksvragen hebben ProRail en NS de inbreng en vragen van uw Kamer, consumentenorganisaties, personeelsvertegenwoordigers en mijn departement betrokken.

Bevindingen

Voor een complete toelichting op de bevindingen verwijs ik u naar het rapport zelf. Enkele zaken licht ik graag in deze brief uit, onder meer vanwege de eerdere aandacht voor deze onderwerpen vanuit uw Kamer.

De oorzaak van de storing betrof een hardware storing, die niet door monitoringssoftware werd opgemerkt. Dit bemoeilijkte het identificeren en oplossen van de storing en leidde ertoe dat ProRail op 4 juni meermaals gegeven prognoses over de oplostijd niet kon realiseren. ProRail baseerde deze prognoses op de veel kortere duur waarbinnen eerdere technische incidenten tot dan toe altijd waren opgelost. Normaaliter worden alle supportlijnen bij kritische systeemuitval gelijktijdig en direct opgeschaald door ProRail, dat is ditmaal niet gebeurd. Doordat ProRail het vertrouwen had snel tot een oplossing te komen, heeft daarnaast de volledige opschaling van haar crisisorganisatie later dan gewenst plaatsgevonden.

In afwachting van een snel herstel van de ICT-systemen van ProRail bleef de vooraf ingevoerde dienstregelingsinformatie in het Verkeersleiding Ondersteunings-Systeem (VOS) staan. Dit leidde tot inconsistentie tussen de boodschap van NS over het onzekere treinverkeer en de zichtbare dienstregeling op reisinformatiekanalen zoals de NS-app en informatieborden op stations. De verwarring zorgde voor onduidelijkheid en frustratie bij reizigers (over het handelingsperspectief), en heeft bijgedragen aan het aantal gestrande reizigers. NS communiceerde met gestrande reizigers via verschillende kanalen. Uit de evaluatie is gebleken dat de mondelinge communicatie over door NS beschikbaar gestelde zorg en faciliteiten reizigers in ontoereikende mate heeft bereikt.

Verbetermaatregelen

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 herziet 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).

Conclusies COT

Het COT heeft, zoals eerder benoemd, een onafhankelijk validatie van de evaluatie uitgevoerd. Daarbij heeft het COT gekeken naar de aanpak, volledigheid en kwaliteit van het onderzoek. In de bijlage van deze brief treft u het validatierapport. Het COT concludeert dat de evaluatie voldoende zorgvuldig is uitgevoerd, en dat NS en ProRail zich merkbaar en aanzienlijk hebben ingespannen om tot een adequate evaluatie te komen. Beeld van de validatoren is dat beide organisaties open staan voor kritische reflectie en hieruit willen leren.

Het COT doet in haar validatierapport twee aanbeveling ten aanzien van het vervolg. Ten eerste raadt het COT aan om te borgen dat de aanbevelingen uit het evaluatierapport worden opgevolgd op zodanige wijze dat deze op een later moment worden geconcretiseerd en dat de uitvoering wordt gemonitord en geëvalueerd. Ten tweede raadt het COT aan om, in het verlengde van de verbetermaatregelen ten aanzien van het crisismanagement, de resultaten van de evaluatie breed en actief binnen de crisismanagementorganisaties van ProRail en NS te bespreken.

Opvolging

Het evaluatierapport geeft antwoord op veel van de vragen die de ICT-storing op de Verkeersleidingspost, het moment en de duur van de uitwijk naar het OCCR, de communicatie naar de reizigers en de overnachting van reizigers op stations en opvanglocaties hebben opgeroepen. De aanbevelingen bieden veel handvatten om de kans op herhaling van een situatie zoals op 4 juni jl. in de toekomst te verkleinen, en de voorbereiding en respons op crisissituaties te verbeteren.

Ik hecht er waarde aan dat NS en ProRail voortvarend met de uitwerking van deze aanbevelingen aan de slag gaan. Uit mijn gesprekken weet ik dat zij hier ook al druk mee bezig zijn. Een aantal van de aanbevelingen is omvangrijker of behoeft verdere concretisering, hierdoor vergen ze meer implementatietijd. Met NS en ProRail en ProRail heb ik afgesproken dat zij in hun jaarverantwoordings-rapportages voor 2023 ingaan op de opvolging en waar nodig concretisering van maatregelen. Ik vraag hen daarbij ook in te gaan op het betrekken van relevante stakeholders. Tot volledige implementatie van de aanbevelingen vraag ik NS en ProRail om periodiek over de opvolging te rapporteren in de (half)jaarrapportages.

Besteding € 1,5 miljoen Beschikbaarheidsvergoeding OV-korting

In de Kamerbrief van 6 juni 2023 over de jaarverantwoording 2022 heb ik uw Kamer geïnformeerd over mijn besluit om NS een financiële korting op te leggen op de Beschikbaarheidsvergoeding OV (hierna BVOV) over 2022 van 1,5 miljoen euro. Aanleiding hiervoor was de (forse) afschaling van de dienstregeling in de tweede helft van 2022, waardoor NS niet aan de voorwaarden van de BVOV voldeed. Een van de voorwaarden van de BVOV-regeling, was dat dienstregeling in 2022 een «minimaal vergelijkbare omvang» zou hebben als in 2021. Omdat ik vind dat een korting op de BVOV de reiziger niet mag duperen, heb ik NS opgedragen dit geld weer in te zetten ten behoeve van de kwaliteit van de dienstverlening.¹²

NS heb ik verzocht om hiervoor een plan op te stellen, consumentenorganisaties er actief bij te betrekken en het plan in september ter instemming aan het ministerie voor te leggen. Op 30 augustus jl. heb ik van NS een voorstel ontvangen over de besteding van de 1,5 miljoen BVOV-korting. Zoals door mij verzocht, heeft NS de consumentenorganisaties geraadpleegd en stelt NS voor het idee van Rover uit te voeren. Met dit plan stelt NS voor om samen met Rover een prijsvraag onder reizigers uit te zetten. Reizigers worden opgeroepen om met ideeën te komen voor het verbeteren van de treinreis en de BVOV-korting wordt besteed aan het realiseren van het beste idee. Dit voorstel kan ik onderschrijven en ik heb NS dan ook gevraagd de uitvoering, samen met Rover, ter hand te nemen.

Tot slot

Ook het komende halfjaar zullen ProRail en NS te maken krijgen met uitdagingen op de arbeidsmarkt om nieuw personeel te werven en een schaarste aan materiaal en materieel. NS en ProRail zullen dan ook alle zeilen bij moeten blijven zetten om koers te houden. Het verbeteren van de prestatie-indicatoren die rond de bodemwaarde presteren zal mijn voortdurende aandacht hebben.

De Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat,
V.L.W.A. Heijnen

¹² Kamerstuk 29 984, nr. 1102.