



treinverkeer cruciale diensten bevinden, veel NS-medewerkers hun dienst starten en/of eindigen en waar in normale omstandigheden het overgrote deel van de treinloop begint of eindigt. Als gevolg hiervan achtte NS het niet mogelijk om een betrouwbare dienstregeling te bieden voor de andere delen van het land. Tevens geeft NS aan dat alternatieve opties zoals vervangend vervoer of pendeldiensten voor deze dagen niet mogelijk waren. Voor interne lering evalueert NS de genomen besluiten. Daarnaast vraagt u NS ook – in het kader van het vervolg naar de mogelijkheden van alternatieve logistieke scenario's bij grote verstoringen – ook te kijken naar dagen als deze.

**Datum**  
8 april 2022

**Aan**  
Staatssecretaris

**Van**  
Afdeling Aansturing NS &  
Prorail

## **Toelichting**

### *Prestaties en ontwikkelingen*

- De prestaties van ProRail en NS over het eerste half jaar zijn goed voor de afgesproken prestaties waarbij monitoring plaatsvindt middels Kern Prestatie Indicatoren (KPI's). Zij scoren beide op alle indicatoren boven de vaste bodemwaarden en streefwaarden voor 2024. De bodemwaarden vormen een ondergrens en de streefwaarden een ambitieniveau waar ProRail en NS in enkele jaren naartoe werken.
- Ten opzichte van vorig jaar is een lichte daling in de prestaties te zien. De prestaties zijn deels beïnvloed door het opheffen van treinen als gevolg van personeelstekorten bij onder andere NS die sinds mei spelen. NS treft maatregelen om de omvang en impact van het personeelstekort zo goed mogelijk te beperken. U benadrukt dat het cruciaal is dat NS alles op alles zet om zo snel mogelijk grip te krijgen op deze situatie.
- Het aantal reizigers is sinds februari gestegen. Over het eerste halfjaar waren de reizigersaantallen 70% van het aantal in dezelfde periode in 2019. Ook heeft NS verschillende vernieuwingen doorgevoerd om reizigers te verleiden weer de trein te nemen. Zo introduceerde NS een Vroegboek Dalticket en startte NS met de pilot NS Voordeel.

### *Overige meldingen kamerbrief*

- NS meldt om technische redenen vertraging met de implementatie van single sign-on voor WiFi in treinen. Alle treinen (op de SNG na) zullen nu vóór 1 januari 2023 van deze functionaliteit zijn voorzien.
- Ook rapporteren NS en ProRail over hoe zij zijn omgegaan met uitdagingen, zoals:
  - de zeer impactvolle IT-storing van 3 april jl., waarover NS een drietal onafhankelijke onderzoeken heeft laten uitvoeren. De rapporten heeft u 5 september jl. aan de Kamer toegezonden.
  - de voortgang van de opvolging van aanbevelingen uit de evaluatie van het winterweer in februari 2021. Hierover zal ProRail in het najaar de laatste stand van zaken melden in haar addendum op het beheerplan;
  - het verbeterprogramma Zee-Zevenaar, dat sinds dit jaar een verbeterprogramma onder de beheerconcessie is. Het doel is de kwaliteit van de infra en de afhandeling van het spoorgoederenvervoer op de corridor Zee Zevenaar te verbeteren met een accent op het havengebied. ProRail geeft aan dat het afgelopen halfjaar veel voortgang is geboekt, maar dat er ook zaken zijn die minder voortvarend gaan (zie ook Kamerbrief en toelichting).

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

Niet van toepassing.