



Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat  
T.a.v. de Minister van Infrastructuur en Waterstaat  
Meneer Harbers  
Postbus 20901  
2500 EX Den Haag

Datum 1 juli 2024  
Ons kenmerk/ID VT20160142-1167882800-7141  
Onderwerp Plan van aanpak Programma  
onder concessiesturing  
Bijlage(n) Plan van aanpak programma  
Betrouwbaar Beter

Geachte heer Harbers,

In 2023 en de eerste maanden van 2024 hebben treinreizigers te maken gehad met aanzienlijke hinder, zoals vertragingen, verstoringen en overvolle treinen. Op 29 februari hebben NS en ProRail in een brief aan u de belangrijkste oorzaken van deze problemen toegelicht en aangekondigd dat wij er, gezamenlijk, alles aan zullen doen om de hinder te minimaliseren.

Naar aanleiding van de op 2 april 2024 aangenomen motie van Tweede Kamer lid Olger van Dijk, heeft uw ministerie ons verzocht een plan van aanpak te schrijven voor een gezamenlijk verbeterprogramma onder concessiesturing. Hierbij presenteren wij het plan van aanpak voor het programma "Betrouwbaar Beter".

In dit programma richten we ons op de hoofdoorzaken van de prestatievermindering in de afgelopen periode, te weten: tijdelijke snelheidsbeperkingen, tekort aan beschikbaar treinmaterieel en de hinder tijdens werkzaamheden. Het doel van dit programma is om de impact van deze oorzaken op de prestaties te verminderen en de betrouwbaarheid van de reis en informatievoorziening naar de reiziger te verbeteren. Naast het aanpakken van de drie hoofdoorzaken werken ProRail en NS aan een breder pakket van maatregelen om de prestaties op het spoor te verbeteren. Denk hierbij aan het verminderen van het aantal impactvolle infrastoringen, het verbeteren van de bijsturingprocessen, aandacht voor het beperken van reizigershinder bij het plannen van werkzaamheden, het sturen op uitvoering conform planning van de werkzaamheden en het minimaliseren van de impact van omleidingen van goederentreinen als gevolg van 80-weekse werkzaamheden aan de Duitse kant van de grens bij Emmerich.

De omstandigheden en de financiële kaders waarin we de prestaties beogen te verbeteren voor de reiziger zijn uitdagend, en zullen de komende jaren uitdagend blijven. We hechten eraan om realistische verwachtingen te scheppen naar de reiziger en uw ministerie. De onderhouds- en vernieuwingsopgave op het spoor zal voor de komende jaren een toename van werkzaamheden betekenen. Ook zien we een blijvende spanning en schaarste in technisch personeel zowel in onze werkplaatsen als bij onze aannemers en leveranciers. Tot slot nemen de effecten van klimaatverandering toe. We zien hierbij een toename van extreme neerslag, storm, hitte. Dit heeft ingrijpende effecten op de betrouwbaarheid van de infrastructuur en treinmaterieel dat we niet volledig kunnen voorkomen.

Zoals in onze brief van 29 februari jl. opgenomen, is het een grote opgave om in 2024 de afgesproken bodemwaarden te realiseren op de gezamenlijke prestatie-indicatoren. Wij spannen ons daarom maximaal in om voor de reiziger de best mogelijke resultaten neer te

ProRail  
Postbus 2038  
3500 GA Utrecht  
[www.prorail.nl](http://www.prorail.nl)

NS  
Postbus 2202  
3500 GE Utrecht  
[www.ns.nl](http://www.ns.nl)

zetten en deze de komende periode stapsgewijs te verbeteren. Dat mag u en de reiziger van ons verwachten.

Dit plan van aanpak is in een constructieve dialoog met uw ministerie en het Landelijk Overleg Consumentenorganisaties Openbaar Vervoer en Spoor (Locov) tot stand gekomen. Wij zullen uw ministerie en het Locov intensief betrekken tijdens de uitvoeringsfase.

Hoogachtend,



John Voppen

CEO ProRail

Wouter Koolmees

President-directeur NS