



NS

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht
Ministerie van Infrastructuur en Milieu
T.a.v. de staatssecretaris
Mevrouw A.M. Dijkma
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Mr. R.H.L.M. van Boxtel
President-directeur

Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland
www.ns.nl

Datum 18 september 2017
Ons kenmerk RvB/JM/2017/138
Onderwerp Stand van zaken prestaties HSL

Telefoon
E-mail

Geachte mevrouw Dijkma,

Op 14 augustus 2017 presenteerde NS haar halfjaarcijfers 2017. Ik wil u graag specifiek over de prestaties op de hogesnelheidslijn (hierna: HSL) informeren¹. NS spant zich enorm in om de reiziger een goede dienstverlening te bieden op de HSL. Tegelijkertijd zijn de prestaties op de HSL nog niet stabiel. Dit is vervelend voor onze reizigers, want zij kunnen nog niet altijd gebruik maken van een optimale dienstverlening.

Door uitvoering van het dynamische verbeterprogramma voor de bestaande diensten (IC direct) op de HSL, de introductie van nieuwe diensten (IC Den Haag – Eindhoven) en voorbereiding van komende productstappen (IC Brussel en Eurostar) neemt het gebruik van onze dienstverlening toe. Tegelijkertijd bevestigt de praktijk de uitkomsten van de Review 2016 die in uw opdracht is uitgevoerd door Triple Bridge en Railistics. In deze review werd geconcludeerd dat de combinatie van complexiteit op de HSL en nieuwe productintroducties zorgen voor instabiliteit de komende periode.

Er is sprake van een instabiele situatie die zich vertaalt in lagere scores op de vastgestelde prestatie-indicatoren, in het bijzonder de KPI reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL. NS en ProRail scoorden in het eerste kwartaal onder de bodemwaarde van de KPI reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL (79,0% versus bodemwaarde 82,5%). Dit heeft een grote impact op het jaargemiddelde. In het tweede kwartaal hebben onze prestaties zich hersteld (83,4%), maar gezien de voorbereiding van de IC Brussel (materieel ombouw en test rijden) en de komst van de Eurostar in 2018 is het zeer onzeker of onze prestaties leiden tot een score boven de bodemwaarde van de KPI reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL in 2017. De beschikbaarheid van voldoende reserve Traxx-locomotieven en software-upgrades hebben daarbij ook invloed op de robuustheid van onze dienstverlening.

Het is onze verantwoordelijkheid en gevoelde plicht om het beter te maken voor de reiziger. NS en ProRail werken daarom onverminderd hard door om de prestaties op de HSL te verbeteren. Er staan in 2018 en begin 2019 een veelheid aan veranderingen op de HSL gepland: verdere uitvoering van het dynamische verbeterprogramma, de introductie van nieuwe treindiensten, verbeteringen aan het materieel en een update van de infrastructuur. Er is tot begin 2019 daarom nog geen sprake van een stabiele situatie.

We laten een externe analyse uitvoeren om vast te stellen of we managerial en procesmatig de juiste keuzes maken. De uitkomsten van deze analyse worden met het ministerie van IenM gedeeld en besproken.

¹ In de halfjaarverantwoording NS 2017 worden ook de andere prestatie-indicatoren toegelicht.



In het licht hiervan willen we graag samen met ProRail en uw ministerie in overleg over de complexiteit op de HSL, temeer we waarde hechten aan een goede uitwerking van de conclusies zoals die door Triple Bridge en Railistics zijn getrokken.

Hierbij betrekken wij graag onze ervaringen uit de eerste helft van 2017, de sturing en prestaties op de HSL. Een perspectief op de langere termijn en voorwaarde voor structurele verbetering van de prestaties op de HSL is het aanpassen van onderdelen in het ontwerp van de HSL, waardoor deze sterk wordt vereenvoudigd (onder meer aanpassen spannings- en beveiligingssysteem, transities in sluizen en de beschikbaarheid van wissels). Over deze zogenoemde 'systeemsprong' op de HSL zijn het ministerie van IenM, ProRail en NS in gesprek².

Wij doen een beroep op een constructieve benadering van dit vraagstuk om te voorkomen dat we elkaar en bovenal onze reizigers voortdurend dreigen op te zadelen met een gevoel van 'te veel beloven en te weinig leveren', hetgeen niet altijd terecht is. Voor een dergelijk complex traject blijken eenvoudige en snelle oplossingen niet onmiddellijk voor handen zijn.

Ik hoop u hiermee in eerste instantie voldoende te hebben geïnformeerd en licht graag in een nader gesprek met u een en ander toe.

Met vriendelijke groet,

R.H.L.M. van Boxtel

² Kamerbrief over prestatieafspraken HSL-Zuid d.d. 13-12-2016