



ProRail

Ministerie van Infrastructuur en Milieu
T.a.v. Staatssecretaris, mevrouw S. Dijkma
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Datum 1 december 2016
Ons kenmerk EDMS-#3951725
Onderwerp Reactie resultaten review prestaties IC direct

Geachte mevrouw Dijkma,

Directie ProRail

Adres
Postbus 2038
3500 GA Utrecht

www.prorail.nl

Directie NS

Adres
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

www.ns.nl

In deze brief geven we onze gezamenlijke reactie op de resultaten van de review die in uw opdracht tussen juli en oktober 2016 is uitgevoerd op de prestaties van de Intercity direct.

Wij zijn verheugd over de overwegend positieve uitkomsten van de review. Het feit dat de reizigers in het verleden een slechte dienstverlening op de HSL-corridor hebben ervaren, betreuren wij ten zeerste. Onze inspanningen om de prestaties op de HSL-corridor te verbeteren hebben inmiddels een zichtbaar positief effect. Ten opzichte van begin 2016 is de uitval aanzienlijk gedaald tot gemiddeld 6% in de maanden oktober en november¹.

Ondanks onze maximale inzet moeten reizigers er nog wel rekening mee houden dat de komende jaren rondom introducties van nieuwe treindiensten op de HSL de prestaties tijdelijk kunnen verslechteren.

Maar de dalende tendens én de uitkomst van de review sterken ons in de opvatting dat wij, in het belang van de reiziger, de juiste verbetermaatregelen treffen.

De review stelt vast dat er dankzij de huidige verbeterinspanningen binnen de nu geldende condities een niveau van 5 – 7% uitval bereikt kan worden voor de Intercity direct. Ook wij verwachten een uitvalpercentage in deze ordegrootte in een stabiele situatie. In onze optiek is dit echter geen eindpunt. Wij zijn het met de aanbeveling van de review eens dat fundamentele systeemverbeteringen op de HSL-corridor nodig zijn om de prestaties op een hoger niveau te brengen. Om tot betekenisvolle verbeteringen van de prestaties te komen, zijn vergaande aanpassingen en dus investeringen nodig aan de infrastructuur van de HSL-corridor. Dit proces moet ons inziens op korte termijn in gang worden gezet en door de

¹ Ca. 9% over gehele jaar 2016 tot heden waarin het eerste kwartaal een zware stempel drukt.

Stuurgroep HSL, waaraan NS, ProRail, InfraSpeed en ILT onder voorzitterschap van het Ministerie deelnemen, worden bestuurd.

Wij herkennen ons in de bevindingen, conclusies en aanbevelingen in het reviewrapport. De suggesties voor aanvullende maatregelen sluiten grotendeels aan op de reeds lopende verbeterinitiatieven en bieden handvatten voor nieuwe impulsen. Wij gaan de komende periode nadere invulling geven aan de aanbevelingen en verwerken deze in de verbeterprogramma's.

In de bijlage gaan wij in meer detail in op de resultaten van de review.

Wij vertrouwen erop dat deze brief een goed beeld geeft van onze opvattingen over de resultaten van de review op de prestaties van de Intercity direct. Wij hopen dat u ook instemt met de wijze waarop wij hiermee omgaan in de komende periode en zijn en blijven geheel gecommitteerd om de prestaties op de HSL verder te verbeteren. We zijn bereid om onze reactie nader toe te lichten.

Met hartelijke groet,

Roger van Boxtel
President-directeur NS

Pier Eringa
Voorzitter Raad van Bestuur ProRail

Bijlage: Reactie NS en ProRail in meer detail

Plausibiliteit van de verbeterprogramma's van NS en ProRail

De review is positief over de (plausibiliteit van de) oorzakenanalyses en maatregelen in de verbeterprogramma's. Beide organisaties zetten zich maximaal in en werken hard samen om de geïdentificeerde verbeteringen te realiseren. De uitvoering van de verbeterprogramma's ligt op schema en de genomen maatregelen leidden tot een aanzienlijke verbetering van de prestaties van de Intercity direct sinds de start van de verbeterprogramma's .

NS en ProRail zien de verbeterprogramma's als een noodzakelijke, tijdelijke impuls om sneller en effectiever verbeteringen te bereiken die binnen de staande organisatie onvoldoende tot stand zouden zijn gekomen. Wij zullen de programmatische aanpak met de verbijzonderde managementfocus en toegewezen personele (verander-)capaciteit continueren zolang als nodig is om de prestaties te verbeteren. Beide organisaties werken

-parallel aan de verbeterprogramma's- nu al aan borging van maatregelen in de staande organisatie, zodat verbetermaatregelen effect blijven houden nadat de verbeterprogramma's zijn afgerond en de programma-organisatie is afgebouwd.

NS en ProRail benadrukken dat voortdurend wordt gekeken naar de effectiviteit van de maatregelen in de verbeterprogramma's en mogelijkheden om verder te optimaliseren op basis van een "continu verbeteren" aanpak. De verbeterprogramma's zijn derhalve geen statische plannen, maar onderhevig aan bijstelling en aanvulling.

De door de review gesignaleerde aanvullende uitvaloorzaken nemen wij buitengewoon serieus. NS en ProRail gaan de maatregelsuggesties van de review de komende tijd toetsen op effectiviteit en uitvoerbaarheid. De maatregelen voor de korte termijn zullen, indien uitvoerbaar, voor het eind van dit jaar worden opgenomen in de verbeterprogramma's en vervolgens nader uitgewerkt. De maatregelen voor de middellange en lange termijn zijn complexer en vragen om nader haalbaarheidsonderzoek en vervolgens zorgvuldige kosten-baten afweging.

Ambitieuze, maar haalbare reductie van de uitval op korte termijn

De review stelt vast dat met de verbeterprogramma's een reductie tot een niveau van 5 - 7% in een stabiele situatie haalbaar is. NS en ProRail vinden deze verwachting van het Reviewteam realistisch. NS en ProRail benadrukken dat de uitval pas gaat stabiliseren richting het aangegeven niveau na het bereiken van een -qua vervoersaanbod en exploitatie- stabiele situatie op de HSL. Dus nadat de komende tijd introducties van nieuwe treindiensten over de HSL hebben plaatsgevonden (Intercity Den Haag-Eindhoven, Intercity Amsterdam - Brussel, Eurostar). De HSL-operatie is complex, zoals ook de review vaststelt, en de ervaring leert dat het toevoegen van nieuwe treindiensten in eerste instantie leidt tot een

verslechtering van de prestaties. Dit als gevolg van aanloopproblemen en leereffecten die onvermijdelijk samenhangen met productintroducties. De complexiteit versterkt dit effect.

Naar een duurzame verbetering van de prestaties op de HSL

NS en ProRail onderschrijven de constatering van de review dat wij in Nederland te maken hebben met een unieke en uitzonderlijk complexe situatie wat betreft het ontwerp van de HSL-infrastructuur. NS en ProRail ervaren dagelijks dat de keuzes die zijn gemaakt bij het ontwerp en vervolgens het gebruik van de HSL-corridor in Nederland leiden tot een bijzonder complexe werkomgeving waarbinnen het dagelijks spoorvervoer zich operationeel moet voltrekken. Op de corridor waar de Intercity direct rijdt (Amsterdam - Rotterdam - Breda) hebben wij te maken met een combinatie van conventioneel- en HSL spoor, spanningssluizen (van 1500V naar 25 kV en vice versa), overgangen van beveiligingssystemen (ATB resp. ERTMS) die speciale procedures vereisen waardoor de kans op uitval en stranding van treinen wordt vergroot.

Aangezien de huidige infrastructuur -in ieder geval op de korte termijn- een gegeven is, vangen NS en ProRail de complexiteit zoveel mogelijk op door middel van een groot beroep op het vakmanschap en de betrokkenheid van de medewerkers. Ook de review benadrukt het belang van bekwaamheid en routine van personeel. Onze medewerkers worden daarbij ondersteund met opleiding, training en coaching door zeer ervaren collega's. Tevens is het inzetmodel voor machinisten op de HSL-corridor verder geoptimaliseerd. Er is in samenspraak met vakexperts onderzocht bij welke inzet de bekwaamheid en routine optimaal op peil blijven terwijl er rekening wordt gehouden met overige factoren, zoals onder meer variatie in het werkpakket en veiligheid. Deze en andere genomen maatregelen leidden ertoe dat het aantal bedieningsissues in het afgelopen half jaar is meer dan gehalveerd. NS zal nauwkeurig blijven monitoren of deze positieve dalende trend doorzet en, indien nodig, de genomen maatregelen inclusief het inzetmodel verder optimaliseren.

NS en ProRail zijn van mening dat naast de verbetermogelijkheden binnen de gegeven kaders, die inmiddels alle benut worden, tegelijkertijd investering in duurzame verbetering van met name de infrastructuur ('systeemsprong') noodzakelijk is om betere prestaties te kunnen realiseren voor de reizigers.

Door de review zijn diverse middellange en lange termijn maatregelen in beeld gebracht. Deze vormen naar onze mening een goede longlist van potentiële maatregelen die de complexiteit van de HSL zullen reduceren. Het treffen van windmaatregelen op de HSL is een goed voorbeeld van een verbetering die op de middellange termijn gerealiseerd kan worden. Om te komen tot de juiste windmaatregelen op de juiste plek tegen verantwoorde kosten, maakt ProRail in 2017 een kosten en baten analyse, waarin structurele oplossingsalternatieven voor uitval door windoverlast worden afgewogen (waaronder windschermen op de Brug Hollands Diep). De impact

van wind op de uitval is immers sterk afhankelijk van het aantal windrijke dagen in een jaar. Zolang er met een beperkt aantal materieeltypen waaronder TRAXX-Prio materieel voor IC direct op de HSL wordt gereden, zal reductie van de uitval door windoverlast met tijdelijke maatregelen gerealiseerd moeten worden. Daarvoor zal begin 2017 een besluit worden genomen over welke tijdelijke maatregelen getroffen zullen worden, specifiek gericht op het type materieel, om in de dagelijkse operatie tot minder uitval te komen. NS en ProRail zullen daar gezamenlijk inhoud aan geven.

Voor de lange termijn maatregelen zal de komende tijd een duidelijk beeld moeten ontstaan over haalbaarheid, prioritering en focus. Het in gang zetten en besturen van dit proces vergt een gecoördineerde inspanning van alle bij de HSL betrokken partijen in de Stuurgroep HSL. NS en ProRail zijn maximaal gecommitteerd om de technische haalbaarheid, effectiviteit, realisatietermijn en kosten van de maatregelen in beeld te brengen. De kosten-baten afweging zal een beroep doen op de politiek, het gaat immers om grote investeringen en maatschappelijke belangen, die verdergaan dan de spoorsector alleen. Het realiseren van een systeemsprong is een zaak van lange adem en de voorbereiding daarvan zou daarom snel moeten worden gestart.