



> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

Rijnstraat 8  
2515 XP Den Haag  
Postbus 20901  
2500 EX Den Haag  
T 070-456 0000  
F 070-456 1111

**Ons kenmerk**  
IENW/BSK-2023/143257

**Bijlagen**  
10

Datum 6 juni 2023  
Betreft Jaarverantwoording ProRail en NS 2022

Geachte voorzitter,

NS en ProRail hebben in 2022 uitvoering gegeven aan respectievelijk het vervoerplan 2022 en het beheerplan 2022-2023, dat uw Kamer eind 2021 heeft ontvangen<sup>1</sup>. Met deze brief stuur ik u de jaarverantwoordingsrapportages van ProRail en NS toe, waarmee ik uw Kamer informeer over hun prestaties in 2022.

NS en ProRail hebben in 2022 aan de meeste prestatie-eisen voldaan. NS scoort op 10 van de 11 prestatie-indicatoren boven de bodemwaarden, maar de scores waren, mede als gevolg van de personeelstekorten, lager dan in 2021<sup>2</sup>. De jaarverantwoording van NS bevestigt het beeld dat 2022 een lastig en vervelend jaar was voor NS, haar medewerkers en uiteraard de reiziger. In mijn gesprekken met NS over haar prestaties betrek ik ook de hinder die de individuele reiziger als gevolg van de afgeschaalde dienstregeling heeft ervaren, maar die niet via de scores op prestatie-indicatoren tot uitdrukking komen. Hier ga ik verderop in de brief nader op in, evenals op de financiële korting (sanctie) die aan de afschaling van de dienstregeling verbindt. ProRail scoort op 5 van de 7 indicatoren op of boven de bodemwaarden. Op de prestatie-indicatoren *Reizigerspunctualiteit Hogesnelheidslijn Zuid (HSL) 5 minuten* (dit is een gezamenlijke prestatie-indicator van ProRail en NS) en *Klantoordeel goederenvervoerders* (prestatie-indicator ProRail) zijn de bodemwaarden niet gehaald. Dit licht ik verderop in deze brief nader toe.

Met deze brief bied ik uw Kamer tevens het validatierapport aan van het klanttevredenheidsonderzoek van ProRail. Verder ontvangt u bijgaand bij deze brief de 'Uitvoeringsagenda Klimaatadaptatie Hoofdspoorweginfrastructuur', zoals opgesteld door ProRail en toegezegd in de brief aan de Kamer van 16 november 2021<sup>3</sup>.

**Jaarverantwoording NS en ProRail**  
*Gezamenlijke prestaties*

<sup>1</sup> Kamerstukken II 2021-2022, 29984, nr. 954

<sup>2</sup> Bij de vergelijking van KPI scores over de afgelopen jaren moet in acht worden genomen dat de omstandigheden (zoals reizigersaantallen) waaronder deze tot stand zijn gekomen verschillen.

<sup>3</sup> Kamerstukken II 2021-2022, 27625, nr. 557, blz. 5.

Via de vervoer- en beheerconcessie stuur ik op een goed spoorproduct voor reizigers en (goederen)vervoerders. Dit doe ik onder andere via de in de concessies vastgelegde prestatie-indicatoren en de daarbij horende bodem- en streefwaarden. De bodemwaarden zijn het jaarlijkse minimum kwaliteitsniveau, de streefwaarden het niveau waar gedurende de concessie in een periode van 5 jaar naartoe moet worden gegroeid (de streefwaarden gelden voor het einde van de concessieperiode in 2024). Op de gezamenlijke prestatie-indicatoren *Reizigerspunctualiteit 5 en 15 minuten* scoren NS en ProRail boven de afgesproken bodemwaarden. Op het hoofdrailnet (HRN) kwamen reizigers in 2022 in 91,6% van de gevallen op tijd aan (gemeten op 5 minuten, ten opzichte van 94,4% in 2021). Dit is hoger dan de streefwaarde voor 2024 van 91,5%. Gemeten op 15 minuten betrof de reizigerspunctualiteit in 2022 op het hoofdrailnet 97,3% (ten opzichte van 98,1% in 2021). Door hogere reizigersaantallen en een (vanwege personeelstekorten) aangepaste dienstregeling met minder frequente en kortere treinen, ontstonden langere halteertijden en een verlaagde punctualiteit. Op de HSL kwamen reizigers in 2022 in 82,0% van de gevallen op tijd aan (gemeten op 5 minuten, ten opzichte van 89,2% in 2021). Hiermee is de bodemwaarde van 82,1% niet gehaald.

#### *Rechtvaardigingsgrond niet halen reizigerspunctualiteit HSL*

Als een bodemwaarde uit de concessie niet gehaald wordt, moeten NS en ProRail een geldsom voldoen, tenzij er voor het niet halen van die bodemwaarde een rechtvaardigingsgrond bestaat. ProRail en NS hebben informatie bij mij aangeleverd om aan te tonen dat er sprake is van een rechtvaardigingsgrond. Hieruit blijkt dat een tijdelijke snelheidsbeperking (hierna: TSB), van eind oktober tot en met december 2022<sup>4</sup>, ter hoogte van het viaduct Zuidweg in Rijpwetering, heeft geleid tot een score onder de bodemwaarde. Uit de analyse van NS en ProRail blijkt dat de bodemwaarde zonder de ingestelde TSB wel gehaald zou zijn. De TSB is volgens onderzoek van ProRail het gevolg van fouten die gemaakt zijn in de aanleg van het HSL-viaduct Zuidweg. Hierdoor degenereert de constructie sneller dan verwacht en bleek het voor de veiligheid nodig om een TSB in te stellen. ProRail is niet verantwoordelijk geweest voor de aanleg. Aangezien het niet halen van de bodemwaarde komt door een niet aan ProRail en NS toerekenbare tekortkoming in de infrastructuur, oordeel ik dat er sprake is van een rechtvaardigingsgrond.

#### *Jaarrapportage impactvolle verstoringen*

Onderdeel van de verantwoordingsrapportages van NS en ProRail is de jaarrapportage impactvolle verstoringen. NS en ProRail geven in deze rapportage inzicht in de verstoringen op het spoor in de hoogste hinderklasse gedurende 2022 en staan zij gezamenlijk stil bij verbetermaatregelen en de effecten hiervan. NS en ProRail melden een forse toename in het aantal verstoringen in de hoogste hinderklasse (177 in 2022 ten opzichte van 115 in 2021). Deze verklaren zij voor het grootste deel door aanpassingen in de treindienst als gevolg van het personeelstekort bij NS en een verandering in de werkwijze rond het strandvervoer tussen Haarlem en Zandvoort aan Zee. Sinds 2021 plant NS standaard extra strandtreinen in de zomer en heft zij deze op als deze niet nodig zijn (bij minder goed weer). Deze werkwijze komt de betrouwbaarheid van de dienstregeling ten goede. Onbedoeld effect is dat het opheffen van deze treinen wordt geregistreerd als verstoring (dit betroffen er 37 in 2022, t.o.v. 11 in 2021).

---

<sup>4</sup> Op dit moment is de TSB nog steeds van kracht.

Later in deze brief volgt een stand van zaken ten aanzien van het personeelstekort.

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

## **Jaarverantwoording NS**

### *Prestaties*

De dienstverlening van NS heeft onder druk gestaan als gevolg van de opgelopen personeelstekorten, met name in de tweede helft van 2022. In de tweede helft van 2022 heeft NS zich, als gevolg van tekorten onder met name operationeel personeel, genoodzaakt gezien de dienstregeling af te schalen om zo de betrouwbaarheid en voorspelbaarheid voor reizigers te vergroten, en om de werkdruk van personeel te verlagen. Deze situatie heeft grote impact gehad op reizigers; zij kregen hierdoor in 2022 te maken met minder en drukker treinen, ad-hoc uitval, en soms ook langere reistijden.

**Ons kenmerk**  
IENW/BSK-2023/143257

Met uitzondering van de gezamenlijke prestatie-indicator *Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL*, welke ik eerder in deze brief heb toegelicht, scoorde NS in 2022 op alle prestatie-indicatoren boven de bodemwaarden. In 2022 hadden de gevolgen van de oplopende personeelstekorten en de toegenomen reizigersaantallen (ten opzichte van 2021<sup>5</sup>) invloed op de prestaties van NS: op nagenoeg alle prestatie-indicatoren scoorde NS in 2022 lager dan in 2021. Alleen op *Gebruiksvriendelijke reisinformatie* scoorde NS hoger dan in 2021 (81,7% in 2022 t.o.v. 79,9% in 2021) en op *Klantoordeel sociale veiligheid* was de score gelijk aan 2021 (8,1). Desondanks geven reizigers NS in 2022 gemiddeld een 7,7 voor de prestaties op het hoofdrailnet en een 7,6 voor de prestaties op de HSL. Ook scoorde NS op diverse prestatie-indicatoren boven de streefwaarden, namelijk op *Zitplaatskans in de spits HRN* (96,6%) en *HSL* (98,0%), *Aantal drukke treinen in de spits* (51) en *Gebruiksvriendelijke reisinformatie* (81,7%). De streefwaarden gelden als ambitieniveau voor het einde van de vervoersconcessie in 2024. De prestatie-indicatoren aan de hand waarvan ik een oordeel vel over de prestaties van NS vatten niet elk aspect van de (individuele) reizigersbeleving, zoals wijzigingen in reistijd of reismogelijkheden.

### *Aanpak personeelstekorten NS*

Om de situatie te verbeteren en herhaling in de toekomst te voorkomen, heeft NS een *integrale aanpak personeelstekort* ontwikkeld. NS heeft maatregelen getroffen om de impact van het tekort voor reizigers zoveel mogelijk te beperken. In de eerste maanden van 2023 lijkt de aanpak van de personeelstekorten gelukkig goed op stoom te komen, het tekort onder hoofdconducteurs lijkt gestabiliseerd en er is sprake van lichte groei in de beschikbare capaciteit die zich de komende maanden voort lijkt te zetten. Over de aanpak van het personeelstekort heb ik uw Kamer via diverse brieven geïnformeerd<sup>6</sup> en dit zal ik ook blijven doen wanneer daartoe aanleiding is.

In december 2022 is NS met een nieuwe dienstregeling gestart. De eerste maanden sinds de invoering van deze dienstregeling laten positieve resultaten zien, bijvoorbeeld ten aanzien van toegenomen zitplaatskans, lagere uitval en minder vaak drukke treinen. Dat vind ik een voorzichtig bemoedigend signaal. Ik verwacht dat NS er alles aan doet om deze stijgende lijn komend jaar voort te zetten en weet dat NS hier zelf ook veel aan gelegen is.

<sup>5</sup> Ondanks dat in 2022 aanzienlijk meer met de trein werd gereisd dan in 2021, lagen de reizigersaantallen nog circa 25% onder het niveau van 2019.

<sup>6</sup> Onder andere *Kamerstukken II 2022-2023*, 29 984, nr. 1076 en *Kamerstukken II 2022-2023*, 29 984, nr. 1089.

In de jaarverantwoording geeft NS ook een schets van de gesprekken tussen mijn ministerie en de directie van NS over de personeelstekorten, waarmee ik naar mijn idee uitvoering geef aan mijn toezegging in het Commissiedebat Spoor van 15 december 2022<sup>7</sup>. Gedurende het jaar is het personeelstekort doorlopend, intensief onderwerp van gesprek geweest. In deze gesprekken heb ik het belang van de continuïteit van dienstverlening van NS en de urgentie van het verminderen van de impact van het tekort op de reiziger meermaals benadrukt.

Ook heeft NS in de jaarverantwoording een passage opgenomen over hoe zij zich inzet voor vitaal en trots personeel, naar aanleiding van het gesprek over het belang van goede waardering van personeel in het Commissiedebat Spoor d.d. 15 december 2022<sup>8</sup>.

#### *Aanhoudende impact corona*

Ook in 2022 had de coronapandemie impact op het spoorvervoer. Vanwege de toen geldende coronamaatregelen waren er in de eerste maanden van 2022 minder reizigers. Daarna zijn de reizigersaantallen toegenomen: reizigers op het HRN maakten ten opzichte van 2021 circa anderhalf keer zoveel ritten. Over 2022 lagen de reizigersaantallen evenwel nog circa 25% onder het niveau van 2019. Ook lijkt het reisgedrag structureel veranderd, zo werken forenzen vaker thuis, is de vrijdag rustiger en de zogenaamde hyperspits op dinsdag en donderdag drukker dan voorheen. Daarom heeft NS in 2022 maatregelen genomen om haar productaanbod beter aan te laten sluiten op de veranderende reizigersvraag, bijvoorbeeld met het Vroegboek Dalticket, NS Voordeel, een aangepast groepsticket en de verdere ontwikkeling van druktecommunicatie en -informatie in de NS-app. Ik hecht er waarde aan dat NS doorlopend blijft bezien hoe zij haar dienstverlening en productaanbod zo goed mogelijk kan laten aansluiten bij de veranderende reisbehoefte in de nasleep van de coronapandemie.

#### *Beschikbaarheidsvergoeding OV (BVOV)*

In het kader van de integrale beoordeling van de prestaties van NS over 2022 heb ik, als concessieverlener voor het hoofdrailnet, ook een besluit genomen over de toekenning van de BVOV voor 2022 in relatie tot de afgeschaalde dienstregeling. Een van de voorwaarden van de BVOV-regeling, is dat de door vervoerders gereden dienstregeling in 2022 een 'minimaal vergelijkbare omvang' heeft als in 2021. Als gevolg van de afschaling van de dienstregeling in de tweede helft van 2022, heeft NS zelf aangegeven niet aan deze voorwaarde voldaan te hebben. Omdat het doel van regeling is om het OV-aanbod op peil te houden, verbind ik hier een financiële maatregel aan. Vanwege de omvang van de afschaling in de tweede helft van 2022 – en de daaruit voortvloeiende hinder voor de reizigers – heb ik voor de hoogte van het bedrag dat ik op de BVOV 2022 zal inhouden, niet gekozen voor een standaardboete, maar voor het maximale boetebedrag zoals opgenomen binnen de systematiek van boetebepalingen uit de vervoersconcessie, te weten € 1,5 miljoen. Ik besef met dat bepaalde zaken zoals de krapte op de arbeidsmarkt, evenals de impact van de coronapandemie op ziekteverzuim (incl. quarantaine) van personeel, niet door NS beïnvloedbaar zijn. Maar dat pleit NS niet vrij van de verantwoordelijkheid die zij heeft om zorg te allen tijde zorg te dragen voor toereikende personele capaciteit, en het tijdig reageren op interne en externe ontwikkelingen die hierop invloed kunnen hebben.

---

<sup>7</sup> Kenmerk TZ202212-112

<sup>8</sup> Kenmerk TZ202212-111

Omdat ik vind dat een korting op de BVOV de reiziger niet mag duperen, wil ik dat dit geld wordt ingezet ten behoeve van de kwaliteit van de dienstverlening. Ik heb daarom besloten de € 1,5 miljoen niet te vorderen, maar draag NS op dit geld in te zetten voor de reiziger. Ik verwacht van NS dat zij hiervoor een plan opstelt en hier verantwoording over aflegt.

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

**Ons kenmerk**  
IENW/BSK-2023/143257

#### *IT-storing 3 april 2022*

In zowel de jaarrapportage impactvolle verstoringen als de jaarverantwoording zelf blikt NS terug op de IT-storing van 3 april 2022 waardoor landelijk het NS-treinverkeer stil kwam te liggen. In mijn brief van 5 september jl. meldde ik uw Kamer al dat NS opvolging zou geven aan alle aanbevelingen uit de drie uitgevoerde evaluatieonderzoeken en dat zij over de voortgang zou rapporteren in haar halfjaarlijkse verantwoordingsrapportages. NS rapporteert dan ook wat zij in de tweede helft van 2022 heeft gedaan aan de implementatie van verbetermaatregelen. In mijn brief sta ik specifiek stil bij de voortgang van de maatregelen om een pendeldienst uit te werken waardoor NS bij verstoringen toch een minimale treindienst kan bieden. Uiteraard zijn dit plannen waarvan ik hoop dat ze nooit gebruikt hoeven te worden, omdat NS in eerste instantie probeert om vergelijkbare verstoringen als op 3 april 2022 te voorkomen. Mocht de situatie zich echter toch voordoen dat de IT-systemen van NS uitvallen, dan is het wenselijk dat er wel een vorm van treinverkeer over het hoofdrailnet mogelijk blijft. NS heeft een scenario uitgewerkt dat zij de komende periode gaat toetsen bij betrokken medewerkers en stakeholders. Als dit voorspoedig verloopt dan is de huidige verwachting van NS dat zij vanaf eind dit jaar kan beginnen met de implementatie, en halverwege volgend jaar een uitgewerkte pendeldienst achter de hand heeft bij grootschalige IT-storingen.

#### *Uitvoering motie opschaling Breda-Amsterdam en prestatiecijfers op trajectniveau*

In de motie van het lid Van der Molen<sup>9</sup> wordt de regering verzocht om op korte termijn bij NS het belang van opschaling op het traject Breda-Amsterdam te benadrukken en om NS te vragen om vanaf de zomer van 2023 per kwartaal reizigerspunctualiteitscijfers, zitplaatskans en algemeen klantoordeel op trajectniveau te rapporteren. Hierover heb ik met NS gesproken. NS onderschrijft het grote belang van deze verbinding voor de bereikbaarheid van Breda en ziet de urgentie om treinen toe te voegen op dit traject om de vervoerscapaciteit op de HSL te vergroten. Het toevoegen van deze verbinding in de dienstregeling 2024 heeft voor NS een hoge prioriteit. Indien de personele capaciteit dit toelaat, beoogt NS daarnaast nog dit jaar enkele treinen op dit traject toe te voegen op de drukste momenten van de dag.

Ik herken de behoefte aan meer gedifferentieerd inzicht in prestaties. Met NS heb ik geconstateerd dat bepaalde informatie (ook op trajectniveau) reeds beschikbaar is, onder andere via het dashboard van NS, het dashboard van ProRail en de OV-Klantbarometer<sup>10</sup>. Daarnaast zal NS in het kader van de nieuwe concessie, en mede naar aanleiding van een motie van het lid Van der Molen over prestatie-indicatoren<sup>11</sup>, per 1-1-2025 invulling geven aan de vraag naar meer gedifferentieerd inzicht in reizigerspunctualiteit, zitplaatskans en Algemeen klantoordeel.

<sup>9</sup> Kamerstukken II 2022-2023, 36 200 A, nr. 36

<sup>10</sup> <https://dashboards.nsjaarverslag.nl/prestaties>, <https://prestaties.prorail.nl/> en CROW.nl OV-Klantenbarometer

<sup>11</sup> Kamerstukken II 2022-2023, 29 984, nr. 1036

Hierover ben ik nog in gesprek met NS, maar ik hecht eraan dat bij de uitvoering van de motie in de periode 2023-2024 al zoveel als mogelijk wordt aangesloten bij de ontwerpconcessie die momenteel ter consultatie is voorgelegd aan relevante stakeholders en uiterlijk in augustus aan uw Kamer wordt aangeboden. Daarom zal NS vanaf medio 2023 tot en met eind 2024 bij iedere (half)jaarverantwoording rapporteren over de top 10 slechtst presterende reisrelaties op reizigerspunctualiteit (dit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid met ProRail) en de top 10 slechtst presterende reisrelaties op zitplaatskans. Het algemeen klantoordeel wordt één keer per jaar gemeten, maar hierover zal NS bij de volgende jaarverantwoordingen wel op landsdeelniveau rapporteren.

#### *Risico's voor de continuïteit van dienstverlening NS*

Als onderdeel van het verantwoordingsonderzoek over 2021 heeft de Algemene Rekenkamer onderzoek gedaan naar het inzicht in de risico's voor de continuïteit voor de dienstverlening van organisaties die publieke diensten leveren, waaronder ook NS. Middels de bestuurlijke reactie op het verantwoordingsonderzoek, en in het wetgevingsoverleg over de Jaarverslagen Infrastructuur en Waterstaat van 23 juni jl., heb ik uw Kamer toegezegd in de volgende Kamerbrieven over de jaarverantwoording en jaarplannen van NS aandacht te zullen besteden aan eventuele hierin benoemde risico's die mogelijk negatieve gevolgen hebben voor de naleving van de concessieverplichtingen. De personeelsproblematiek bij NS - ook in deze jaarverantwoording benoemd - dient, gegeven de grote impact hiervan op de (kwaliteit van) dienstverlening van NS aan de reiziger, als een dergelijk risico te worden aangemerkt. Zoals toegelicht in mijn laatste brief over dit onderwerp, van 13 februari jl., heb ik NS gevraagd om mij in de halfjaarverantwoording over 2023 te informeren over de situatie en de voortgang van de maatregelen. Zodra ik deze heb ontvangen, zal ik uw Kamer hierover informeren en uiteraard eerder als de situatie daar aanleiding toe geeft.

#### **Jaarverantwoording ProRail**

##### *Prestaties*

De prestaties van ProRail zijn over 2022 op de meeste terreinen goed, maar op enkele specifieke punten onvoldoende. ProRail scoort op alle prestatie-indicatoren, met uitzondering van *Klantoordeel goederenvervoerders* en de eerder genoemde *Reizigerspunctualiteit HSL 5 minuten*, boven de bodemwaarden. Op de prestatie-indicator *Klantoordeel reizigersvervoerders* laat ProRail goede resultaten zien, met een 7 als score voldoet ProRail aan de streefwaarde voor 2024. Verder is de betrouwbaarheid van regionale series gemeten op 91,3% (2021: 93,7%) en vonden er 455 impactvolle verstoringen plaats (2021: 410). Deze scores liggen daarmee tussen de bodemwaarden en de streefwaarden.

Ten opzichte van vorig jaar zijn de prestatie-indicatoren die boven de bodemwaarden scoren niet verbeterd. ProRail schrijft deze resultaten toe aan een aantal factoren. Ten eerste leidden personeelstekorten bij NS in de eerste helft van 2022 tot ongeplande treinuitval en in de tweede helft van het jaar tot een aangepaste dienstregeling met lagere frequentie en kortere treinen. Hierdoor ontstonden er langere halteertijden en een lagere reizigerspunctualiteit. Ook werd 2022 gekenmerkt door een aantal verstoringen met een uitzonderlijk grote impact. Zo was er drie maanden geen treinverkeer mogelijk tussen Lelystad en Zwolle door een hoogspanningskabel die op de bovenleiding belandde en had storm Eunice grote gevolgen.

ProRail behaalt in 2022 op twee prestatie-indicatoren de bodemwaarde niet. De gezamenlijke prestatie-indicator *Reizigerspunctualiteit HSL 5 minuten* heb ik eerder in deze brief toegelicht. Verder scoorde ProRail op de prestatie-indicator *Klantoordeel goederenvervoerders* in 2022 onder de bodemwaarde (5 t.o.v. een bodemwaarde van 6). Goederenvervoerders zijn volgens ProRail het meest ontevreden over de samenwerking op het gebied van toekomst en ontwikkeling van het spoornetwerk, over de beschikbaarheid van de infrastructuur en voorzieningen en over de afstemming ten aanzien van werkzaamheden aan de infrastructuur. Ook in 2019 scoorde ProRail onder de bodemwaarde. Naar mijn oordeel is er geen rechtvaardigingsgrond voor het (opnieuw) niet behalen van de prestatieafpraak. Conform artikel 25 van de beheerconcessie heb ik ProRail een boete opgelegd van 100.000 euro. Dit bedrag laat ik ten goede komen aan de goederensector. Ik bezie in samenspraak met deze sector op welke manier het geld goed kan worden besteed.

Ik vind het vervelend dat de spoorgoederenvervoerders ProRail een onvoldoende geven. ProRail zal in het tweede kwartaal van 2023 een verdiepend kwalitatief onderzoek onder de vervoerders uitvoeren om meer inzicht te krijgen in enkele van de slechtst beoordeelde processen, en mogelijke verbeteringen hierin. Ik blijf dit nauwgezet volgen. Een betere samenwerking tussen ProRail en goederenvervoerders op het gebied van toekomst en ontwikkeling van het spoornetwerk is belangrijk in relatie tot de visie op de toekomst van het spoorgoederenvervoer die ik onlangs aan uw Kamer heb aangeboden<sup>12</sup>. Zoals daarin aangegeven zal ik deze visie de komende tijd onder andere in samenwerking met de goederenvervoerders en andere belanghebbenden verder uitwerken in een toekomstbeeld met een beleidsstrategie en een uitvoeringsagenda. Waar het gaat om de beschikbaarheid van infrastructuur en voorzieningen werkt ProRail in het verbeterprogramma Zee-Zevenaar aan een samenhangend pakket van activiteiten en maatregelen om de kwaliteit van de infrastructuur en de afhandeling van het spoorgoederenvervoer op de corridor Zee-Zevenaar te verbeteren. In 2022 zijn belangrijke stappen gezet, bijvoorbeeld in de vernieuwing van sporen en wissels en het verbeteren van de brandblusvoorzieningen op een aantal emplacementen in de Rotterdamse Haven. Er is ook de komende jaren nog veel werk te doen. Positief is dat het aantal hinderrijke storingen inmiddels (sinds het derde kwartaal) een dalende trend laat zien.

#### *Validatie klanttevredenheidsonderzoek ProRail*

Ik heb het klanttevredenheidsonderzoek (hierna: KTO) voor de Klantoordelen Goederenvervoerders en Reizigersvervoerders van ProRail onafhankelijk laten valideren, omdat ProRail voor de uitvoering ervan is overgestapt naar een nieuw onderzoeksbureau dat bovendien een aanpassing heeft doorgevoerd in de opzet ten opzichte van voorgaande jaren. Het validatierapport treft u aan als bijlage bij deze brief. Het doel van de validatie was om een uitspraak te kunnen doen over de vergelijkbaarheid van de door ProRail gerapporteerde cijfers voor de beide prestatie-indicatoren met voorgaande jaren. Het onderzoeksbureau dat ik daarvoor heb ingeschakeld concludeert dat de vergelijkbaarheid met voorgaande jaren goed gewaarborgd is. Wijzigingen in de opzet en formulering zijn bedoeld om het invullen van de vragenlijst aantrekkelijker te maken en zijn

---

<sup>12</sup> *Kamerstukken II 2022-2023, 2023D14861*

gerechtvaardigd. Door de gewijzigde opzet is er sprake van trendbreuken. De prestatiecijfers zijn door de wijzigingen waarschijnlijk negatief beïnvloed, maar dit

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

heeft geen effect gehad op de uiteindelijk door ProRail gerapporteerde, op hele cijfers afgeronde prestatiescores. Daarom concludeer ik dat de in het KTO doorgevoerde wijzigingen navolgbaar zijn en dat er geen aanleiding is om de prestatiescores te corrigeren voor de gerapporteerde trendbreuk.

**Ons kenmerk**  
IENW/BSK-2023/143257

#### *Verloop milieuovertredingen last onder dwangsommen (LOD's)*

ProRail meldt dat de afbouw van het aantal LOD's op het havenspoor in Rotterdam minder snel gaat dan gepland. Eind 2022 waren er nog iets meer dan 50 LOD's aan de orde. De vertraging van de afbouw wordt onder andere veroorzaakt doordat de intrekkingstermijn gemiddeld 2 jaar bedraagt. ProRail voert verdere verbeteringen door in de beheerorganisatie, met als doel om alle LOD's zo snel mogelijk te kunnen wegwerken.

#### *Programma Aantoonbare Veilige Berijdbaarheid*

In 2021 zijn er incidenten geweest met betrekking tot de veilige berijdbaarheid van de Nederlandse spoorinfrastructuur. Daarom heeft ProRail een verbeterprogramma, Aantoonbaar Veilige Berijdbaarheid (AVB), opgesteld. Dit programma is gericht op het optimaliseren van het inzicht in de staat van het spoor en een effectievere sturing op het herstel en de vervanging ervan. Op korte termijn zijn er extra maatregelen genomen om de risico's te beheersen, terwijl ProRail op middellange termijn extra kaders en richtlijnen in bestaande en nieuwe PGO-contracten invoert.

#### **Uitvoeringsagenda Klimaatadaptatie spoorinfra**

Het is noodzakelijk dat ProRail zich voorbereidt op de gevolgen van klimaatverandering. In de eerste plaats vanwege de maatschappelijke impact, maar ook omdat de kosten van de schade in veel gevallen hoger kunnen uitpakken dan de investeringen die nodig zijn voor het voorkómen ervan. In navolging van de brief van Minister van Infrastructuur en Waterstaat van 29 maart 2022 met de 'Uitvoeringsagenda Klimaatbestendige Netwerken'<sup>13</sup>, stuur ik uw Kamer hierbij de 'Uitvoeringsagenda Klimaatadaptatie Hoofdspoorweginfrastructuur', waarin ProRail inzichtelijk maakt welke stappen zij voor zich ziet om te komen tot klimaatbestendige hoofdspoorweginfrastructuur.

Net als Rijkswaterstaat heeft ProRail hierin een drie-stappen methodiek gevolgd. Eerste stap is het verkrijgen van inzicht in de kwetsbaarheid van de spoorinfra voor weersextremen en klimaatverandering. ProRail heeft, middels het uitvoeren van zogeheten stresstesten, deze kwetsbaarheden in kaart gebracht. De resultaten van deze stresstesten worden gepubliceerd in een zogenoemde Klimaat-effectatlas spoorinfra. Deze online interactieve atlas is publiek toegankelijk via de website van ProRail<sup>14</sup>. De tweede stap zijn de risicodialogen. De gesignaleerde kwetsbaarheden en risico's zijn besproken met deskundigen uit de spoorse infrabeheer-praktijk en met gebiedspartners en belanghebbenden. De resultaten van de stresstesten en de risicodialogen zijn verwerkt in de bijgevoegde Uitvoeringsagenda, dit is de derde stap.

Dit is de eerste versie van de uitvoeringsagenda voor het spoornetwerk. Het is een voorzichtige stap op weg naar klimaatbestendige spoorinfra. De komende jaren zal

<sup>13</sup> Kamerstukken II 2021-2022, 31710, nr. 80.

<sup>14</sup> <https://maps.prorail.nl/portaal/apps/sites/#/klimaat>



ProRail nader bestuderen wat de beste – en de meest kostenefficiënte – aanpak zal zijn. Het beoogde einddoel is om in 2050 alle vier de Rijksnetwerken, de drie in beheer bij RWS en het spoorse netwerk in beheer bij ProRail, klimaatbestendig te hebben ingericht. Uiteraard neem ik uw Kamer mee in de daarbij te maken keuzes.

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

**Ons kenmerk**  
IENW/BSK-2023/143257

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

drs. V.L.W.A. Heijnen