



> 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-2025/57390

Bijlage(n)
9

Datum 12 mei 2025
Betreft Kamerbrief jaarverantwoording ProRail en NS 2024

Geachte voorzitter,

Via deze brief wordt de Kamer geïnformeerd over de prestaties van ProRail en NS en andere belangrijke ontwikkelingen op en rondom het spoor in 2024. ProRail en NS hebben in 2024 uitvoering gegeven aan het beheerplan 2024-2025 en het vervoerplan 2024.¹ De jaarrapportages van ProRail en NS zijn bijgevoegd bij deze brief. Verder wordt in deze brief stilgestaan bij de evaluatie van het verbeterprogramma HSL-Zuid, de afsluiting van de HRN-concessie 2015-2024 en de verbindingen naar Brussel. Ook zal een antwoord gegeven worden op de motie van de leden Eerdmans en Veltman over de netheid van NS-treinen.²

Jaarverantwoording ProRail en NS

Gezamenlijke prestaties

ProRail en NS hadden in 2024 drie gezamenlijke prestatie-indicatoren met bijbehorende bodem- en streefwaarden: reizigerspunctualiteit 5 minuten op het Hoofdrailnet (HRN), reizigerspunctualiteit 15 minuten op het HRN en reizigerspunctualiteit 5 minuten op de Hogesnelheidslijn (HSL).³ Voor NS en ProRail gelden de bodemwaarden voor elk jaar en de streefwaarden gelden alleen voor het laatste jaar van een specifieke periode, in dit geval 2024. Indien een bodemwaarde niet wordt gehaald, zijn NS en ProRail conform de concessies gehouden een geldsom te voldoen. Een uitzondering hierop is wanneer er naar het oordeel van IenW een rechtvaardigingsgrond bestaat. Indien NS een streefwaarde niet haalt, is NS IenW een geldsom verschuldigd; ook in dit geval kan een rechtvaardigingsgrond worden toegekend.⁴ Tijdens de Midterm Review van de HRN-concessie in 2019⁵ is besloten dat dit niet geldt voor de prestaties die betrekking hebben op betrouwbaarheid. De prestaties op het gebied van betrouwbaarheid omvatten de reizigerspunctualiteit.

Voor de prestatie-indicatoren reizigerspunctualiteit 5 en 15 minuten op het HRN scoorden ProRail en NS in 2024 boven de afgesproken bodemwaarde. Gemeten op

¹ Kamerstukken 29984, nr. 1216.

² Kamerstukken 29984, nr. 1228.

³ Bij deze prestatie-indicatoren wordt de reizigerspunctualiteit gemeten voor het desbetreffende traject en op 5 of 15 minuten.

⁴ IenW kan geen malus opleggen als ProRail één of meerdere streefwaarden niet haalt.

⁵ Beschikking Midterm review 2019

5 minuten was de score 89,4% (de bodemwaarde was 88,9%). Gemeten op 15 minuten was de score 97,1% (de bodemwaarde was 96,7%). Voor beide prestatie-indicatoren is de streefwaarde niet behaald (91,5% respectievelijk 97,4%).

Ondanks dat de scores nog onder de streefwaarden lagen, is het toch lovenswaardig dat ProRail en NS deze scores hebben weten te halen. Eind 2023 vielen de prestaties tegen en ook begin 2024 was er sprake van een lagere score. In 2024 hebben ProRail en NS binnen het verbeterprogramma Betrouwbaar Beter veel werk verzet om de prestaties weer op niveau te krijgen. En met succes. Om de hinder voor de reiziger te beperken zijn er ruim 30 tijdelijke snelheidsbeperkingen versneld opgelost, is de materieelbeschikbaarheid weer op orde gebracht en wordt er gewerkt aan een robuuste dienstregeling tijdens werkzaamheden. Ook is de informatievoorziening bij werkzaamheden verbeterd. Komende tijd zal het programma Betrouwbaar Beter worden geëvalueerd. Na afloop zal de Kamer hierover worden geïnformeerd.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk
IENW/BSK-2025/57390

De score voor de reizigerspunctualiteit 5 minuten op de HSL was in 2024 69,0%. Dit is fors onder de bodemwaarde van 82,1% en is ook aanzienlijk lager dan de score in 2023 (73,6%). NS en ProRail hebben rechtvaardigingsgronden ingediend voor het niet behalen van de bodemwaarde. Hierbij beroepen zij zich op de snelheidsbeperkingen op de HSL-Zuid, waarbij rekening wordt gehouden met de verschillende maximale snelheden in 2024 en de mate van verwerking in de dienstregeling. In de rechtvaardigingsgronden geven ProRail en NS aan dat de bodemwaarde zou zijn behaald zonder de directe en indirecte effecten van tijdelijke snelheidsbeperkingen op de HSL. Dit is onderbouwd met een analyse van de gemaakte reizen in 2024. De snelheidsbeperkingen zijn het gevolg van constructieve ontwerpfouten en betonschade aan de HSL en vallen daarmee buiten de invloedssfeer van ProRail en NS. Om die reden zijn de rechtvaardigingsgronden van NS en ProRail voor deze prestatie-indicator gehonoreerd.

Jaarrapportage impactvolle storingen

ProRail en NS rapporteren jaarlijks over de verstoringen die de meeste hinder voor reizigers hebben veroorzaakt. Ook staan ze gezamenlijk stil bij verbetermaatregelen. In 2024 hebben er op het Nederlandse spoor (HRN en regionale lijnen) 103 verstoringen in de hoogste hinderklasse plaatsgevonden. Dit is een afname ten opzichte van 2023 (146).

De meeste storingen in 2024 werden veroorzaakt door technische storingen aan de infrastructuur, zoals bovenleidingbreuken, spoorverzakkingen en storingen aan de treinbeveiliging. Ook infrastoringen als gevolg van derden hadden een groot aandeel in het totaal aan storingen in 2024. Het gaat dan bijvoorbeeld om (bijna) aanrijdingen, maar ook spoorlopers. Het aandeel technische storingen is beperkt toegenomen ten opzichte van vorig jaar, het aandeel storingen door derden is licht afgenomen. Ook in 2024 hebben ProRail en NS weer een aantal maatregelen genomen om storingen te voorkomen, om storingen versneld op te lossen en om de impact ervan te verzachten. Zo zijn er bijna 20 Niet Actief Beveiligde Overwegen (NABO's) opgeheven of beveiligd, is er gewerkt aan een optimale inzet van Incidentenbestrijding en is een richtlijn voor pendelen opgesteld om reizigers tijdens een grote storing zo dicht mogelijk in de buurt van hun bestemming te kunnen brengen.

Jaarverantwoording ProRail

2024 was een jaar waarin veel is gebeurd en bereikt. Zo werkte ProRail aan grootschalige vernieuwing en vervanging van spoor en stations. Voorbeelden hiervan zijn de vernieuwing van emplacement Amersfoort, de oplevering van

station Ede-Wageningen en de uitbreiding van het spoor tussen Rotterdam en Den Haag. ProRail kreeg ook te maken met uitdagingen, zo was er wederom krapte in materieel en personeel. Ook begon de 80-weekse buitendienststelling in Duitsland, wat zorgt voor extra druk op het Nederlandse spoor door omleidingen van goederentreinen. 2024 was ook het jaar waarin IenW samen met ProRail het basiskwaliteitsniveau (BKN) spoor heeft vastgesteld. Een dieptepunt was het ongeluk in Hooge Zwaluwe, waar in augustus een goederentrein van DB Cargo op een vrachtwagen botste. Hierbij kwam een medewerker van DB Cargo om het leven. In 2024 was er bovendien veel aandacht voor het verbeteren van de prestaties van ProRail, dat wordt hieronder verder toegelicht.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk
IENW/BSK-2025/57390

Prestaties ProRail

Naast de gezamenlijke prestatie-indicatoren zijn er vier prestatie-indicatoren die specifiek voor ProRail gelden. Dit zijn de Betrouwbaarheid regionale series, Impactvolle verstoringen op de infra, het Klantoordeel goederenvervoerders en het Klantoordeel reizigersvervoerders. ProRail scoorde beter dan de bodemwaarden van al deze prestatie-indicatoren. De streefwaarden, die ook golden voor 2024, zijn niet behaald. De bodem- en streefwaarden zijn eerder verlengd tot en met 2025.⁶ IenW verwacht dan ook dat ProRail haar uiterste best doet om de prestaties in 2025 verder te verbeteren.

In 2024 waren er in totaal 507 impactvolle storingen. Dit is beter dan de bodemwaarde van 520. Het is wel een aanzienlijke stijging ten opzichte van 2023 (475 impactvolle storingen). ProRail geeft aan dat het hogere aantal storingen in 2024 met name verklaard kan worden door een toename van het aantal technische storingen en storingen als gevolg van onderhoud aan het spoor (bijvoorbeeld uitgelopen werkzaamheden en storingen als gevolg van werkzaamheden) in de eerste helft van 2024.

De score voor de prestatie-indicator betrouwbaarheid regionale series in 2024 was 90,7%. Hiermee is de bodemwaarde net behaald (ook 90,7%). ProRail bespreekt voorstellen voor maatregelen met vervoerders van series met de grootste negatieve impact op deze prestatie-indicator. Zo is er een verbetering van de dienstregeling in Zuid-Limburg doorgevoerd. Ook hebben de maatregelen binnen het verbeterprogramma Betrouwbaar Beter een positieve impact, bijvoorbeeld door het versneld oplossen van tijdelijke snelheidsbeperkingen.

ProRail kreeg een 7 van de reizigersvervoerders en een 6 van de goederenvervoerders.⁷ Hiermee is de bodemwaarde van beide prestatie-indicatoren behaald. Het is met name positief dat ProRail een voldoende kreeg van de goederenvervoerders, die gaven ProRail in 2022 en 2023 namelijk een onvoldoende (waar IenW ook boetes voor heeft opgelegd).

Toezegging communicatie ProRail

Zoals toegezegd aan Kamerlid Heutink tijdens het commissiedebat Spoorveiligheid en ERTMS op 11 december 2024 is met ProRail het gesprek gevoerd over hun aankondiging te stoppen met het gebruik van X om reizigers te informeren en om aandacht te vragen voor het feit dat goede communicatie via verschillende kanalen gewaarborgd moet blijven.⁸

⁶ Kamerstukken 29984, nr. 1216.

⁷ IenW velt voor de klantoordelen een oordeel op basis van een heel afgerond cijfer, conform afspraken in de beheerconcessie.

⁸ TZ202502-122.

ProRail heeft veel aandacht voor snelle en duidelijke communicatie. Het gaat dan over bijvoorbeeld aankomende werkzaamheden, maar ook incidenten of andere relevante ontwikkelingen. ProRail is een aantal maanden geleden gestopt met het gebruiken van het platform X, maar blijft actief op de platforms prorail.nl, Threads, Instagram, LinkedIn, YouTube en Facebook. Ook via deze platforms (en directe communicatie met belanghebbenden) is ProRail in staat om belangrijke ontwikkelingen tijdig en helder te communiceren.

Bovendien is er binnen het verbeterprogramma Betrouwbaar Beter specifiek aandacht voor communicatie rondom werkzaamheden. Een deel van de boete die ProRail heeft ontvangen voor het niet behalen van de bodemwaarde op de HSL in 2023 is door IenW bestemd voor een informatieplatform en een informatiecampagne om reizigers en omwonenden ruim op tijd te informeren over (de impact van) werkzaamheden en de impact op hun reis.⁹ Dit is ook opgenomen in het plan van aanpak van het verbeterprogramma dat uw Kamer in juli 2024 heeft ontvangen.¹⁰

Nieuwe Generatie sein (NG sein)

ProRail en IenW zijn in gesprek over hoe de uitkomsten van de evaluatie NG seinen en het verbeterplan die hieruit volgt. Bij de volgende (half)jaarrapportage wordt de Kamer geïnformeerd over de implementatie van de verbeteringen. Het verbeterplan heeft IenW tot op heden niet mogen ontvangen.

Jaarverantwoording NS

2024 was het laatste jaar van de HRN-Concessie 2015-2024 en het jaar waarin voor NS de streefwaarden gelden, later in deze brief zal hier verder op worden ingegaan. De prestaties van NS worden daarom ook nog beoordeeld volgens de systematiek van de HRN-Concessie 2015-2025. Sociale veiligheid was een centraal thema in 2024 en hier heeft NS samen met partners volop ingezet. Op 15 december 2024 is de nieuwe dienstregeling van start gegaan waarbij NS veel verbeteringen heeft doorgevoerd. Zo rijden er meer treinen zoals de airportsprinter, extra tienminutentreinen in de daluren; een nieuwe tienminutensprinter Den Haag-Rotterdam en rijden er meer treinen naar België.

Prestaties NS

In 2024 tonen de prestaties van NS een geleidelijke stijging. Na een moeilijke periode aan het einde van 2023 en het begin van 2024, is er vanaf het tweede kwartaal een duidelijke verbetering te zien. Deze vooruitgang is onder meer toe te wijzen aan een onverminderde inzet op maatregelen van het verbeterprogramma. NS heeft zich samen met ProRail in 2024 maximaal ingespannen om de hinder voor de reiziger te beperken. De reiziger kan dan ook weer rekenen op een betrouwbaardere dienstregeling. Daarnaast liep ook de levering van de Intercity Nieuwe Generatie (ICNG) in 2024 beter. IenW is hier zeer tevreden over.

Naast de drie gezamenlijke prestatie-indicatoren (PI) gelden er acht prestatie-indicatoren specifiek voor NS, te weten: Zitplaatskans in de spits HRN; Zitplaatskans in de spits HSL; Aantal drukke treinen in de spits HRN; Gebruiksvriendelijke reisinformatie; Kwaliteit van aansluitingen; Algemeen klantoordeel HRN; Algemeen klantoordeel HSL; en Klantoordeel sociale veiligheid. NS haalt de bodemwaarden van deze acht prestatie-indicatoren, met uitzondering

⁹ Kamerstukken 29984, nr. 1215.

¹⁰ Kamerstukken 29984, nr. 1203.

van Kwaliteit van aansluitingen. NS heeft de streefwaarden, zoals opgenomen in de concessie, behaald voor de prestatie-indicatoren Aantal drukke treinen in de spits, Gebruiksvriendelijke Reisinformatie evenals voor de prestatie-indicatoren Klantoordeel Sociale Veiligheid en Algemeen klantoordeel HRN en HSL die zijn gepresenteerd in de OV-Klantenbarometer. Wel scoort NS in 2024 iets lager dan in 2023 op Algemeen klantoordeel HSL.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk
IENW/BSK-2025/57390

Kwaliteit van aansluitingen

Voor de prestatie-indicator Kwaliteit van aansluitingen haalt NS met 93,8% de bodemwaarde van 94% net niet. De streefwaarde wordt met 1,8% niet gehaald. Deze prestatie-indicator meet de aansluitingen van NS op het regionale treinverkeer. Voor het niet halen van de bodem- en streefwaarde voor Kwaliteit van aansluitingen heeft NS een rechtvaardigingsgrond aangedragen en een nadere onderbouwing opgeleverd. NS geeft aan dat de oorzaken voor het niet behalen van de bodem- en streefwaarde van deze prestatie-indicator buiten de eigen invloedsfeer lagen. Het ging hierbij om tijdelijke snelheidsbeperkingen, vertragingen van internationale treinverbindingen uit Duitsland en langdurige werkzaamheden tussen Emmerich en Oberhausen. De onderliggende analyse bevestigt dat NS lager heeft gescoord door oorzaken buiten de eigen invloedsfeer. De rechtvaardigingsgrond voor de bodem- en streefwaarde van Kwaliteit van aansluitingen wordt daarom gehonoreerd.

Bonus-malus

In de HRN-concessie 2015-2025 zijn streefwaarden afgesproken, met een bijbehorende bonus-malus systematiek. Indien NS de streefwaarden niet haalt, is NS lenW per prestatie-indicator een maximale geldsom van € 1,5 miljoen verschuldigd behoudens het geval dat voor het niet halen van een streefwaarde een rechtvaardigingsgrond bestaat. Indien NS de bedoelde waarden ruimschoots haalt, ontvangt NS een bonus van maximaal € 1 miljoen per prestatie-indicator. De hoogte van de bonus-malus wordt beoordeeld conform een puntensysteem zoals vastgesteld in de vervoersconcessie.

Van de acht prestatie-indicatoren die specifiek voor NS gelden, heeft NS in 2024 vijf streefwaarden gehaald. Zo heeft NS de prestatie-indicator Aantal drukke treinen per werkweek met 88 van de 98 en Gebruiksvriendelijke reisinformatie met 81,4% van de 68,5% ruimschoots gehaald. NS ontvangt een bonus voor het ruim behalen van deze prestatie-indicatoren. Algemeen klantoordeel HSL & HRN en Klantoordeel sociale veiligheid hebben de gestelde streefwaarde gehaald, maar niet ruimschoots. Daarvoor ontvangt NS dan ook geen bonus. Voor Zitplaatskans in de spits HRN & HSL behaalde NS de streefwaarden met 94,6% en 95,0% niet en hiervoor ontvangt NS een malus. De eindafrekening van de HRN-concessie leidt tot een bonus van € 500.000,- voor NS.

lenW en NS hebben afgesproken om deze bonus in te zetten voor sociale veiligheid, bij voorkeur voor de uitrol van bodycams voor het servicepersoneel om zo de veiligheid van zowel reizigers als personeel te bevorderen. Dit is voor lenW en NS een topprioriteit en dat blijft het ook.

Klantoordeel Sociale Veiligheid

Het Klantoordeel sociale veiligheid is met een 8,0 iets lager dan in 2023. De toename van geweldsincidenten tegen NS-personeel is zorgwekkend en onacceptabel. NS is momenteel in gesprek met lenW over de verdere financiering van de brede uitrol van bodycams onder servicepersoneel. NS meldt dat het

cameratoezicht is uitgebreid, zodat de Meldkamer NS op meer locaties kan meekijken ten behoeve van de veiligheid van reizigers en personeel. Daarnaast is er een proef gestart op Utrecht Centraal en Rotterdam Centraal om onveiligheidsgevoel en overlast door mensen met onbegrepen gedrag op het station tegen te gaan en handhavers te ontlasten. Interventiemedewerkers Onbegrepen Gedrag zoeken contact met deze mensen en helpen hen naar de juiste zorg- en hulpinstanties.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk
IENW/BSK-2025/57390

Reinheid treinen

Een schone trein draagt bij aan een prettige reiservaring, en is het uithangbord van NS. NS spant zich daarom maximaal in om treinen zowel van binnen als van buiten schoon goed en efficiënt te reinigen. De kosten hiervoor zijn tussen 2023 en 2024 gestegen van €60 miljoen naar circa €75 miljoen per jaar. In de jaarverantwoording over 2024 geeft NS desondanks aan dat het interieur en exterieur van treinen niet altijd zo schoon waren als gewenst. Er zijn volgens NS verschillende uitdagingen in het reinigingsproces. Zo staan de treinwasinstallaties door ontwikkelingen in de infrastructuur en de dienstregeling niet langer op de meest optimale locaties, terwijl personeelstekorten en veranderd reizigersgedrag het schoonhouden van het interieur beïnvloeden. Mede naar aanleiding van de motie Eerdmans (29984-1228), heeft IenW met NS gesproken over de maatregelen die NS neemt om, ondanks deze uitdagingen, de netheid van treinen te verbeteren. NS licht deze maatregelen ook toe in de jaarverantwoording.

Voor het interieur van de treinen richten de maatregelen van NS zich o.a. op (1) het werven en behouden van schoonmaakpersoneel, (2) het efficiënter inzetten van de beschikbare schoonmaakcapaciteit (waarbij de vuilste treinen voorrang krijgen), en (3) het optimaliseren van het reinigingsproces. Ook probeert NS reizigers door berichtgeving in de trein te stimuleren om zijn of haar afval op te ruimen of mee te nemen. Voor de buitenkant van de treinen probeert NS de reinigingsbeurten – die idealiter eens per twee weken met zeep worden uitgevoerd – efficiënter te plannen, bijvoorbeeld door deze te combineren met onderhoudsbeurten. Voor de langere termijn investeert NS onder meer in nieuwe treinwasinstallaties (circa €100 miljoen), en de ontwikkeling en toepassing van vuilbestendige(re) treincoatings. Het is positief dat NS maatregelen neemt om de reinheid van treinen te verbeteren, en dit ook heel serieus oppakt. NS is gevraagd om in de halfjaarverantwoording over 2025 een update te geven over de voortgang van deze inspanningen. De motie wordt hiermee als afgedaan beschouwd.

Afsluiting HRN-Concessie 2015-2024

Met het ingaan van de HRN-Concessie 2025-2033 is een einde gekomen aan de HRN-Concessie 2015-2024. Deze concessie werd aan NS verleend met het doel het beste product aan de reiziger in Nederland te kunnen bieden. Gedurende die tien jaar hebben het ministerie van IenW en NS gezamenlijk verschillende ontwikkelingen doorlopen, met zowel successen als uitdagingen. Hieronder wordt een weergave van de afgelopen concessieperiode geschetst.

Groei op het spoor

In de eerste vijf jaar van deze concessie zat er een flinke groei in de trein. Het aantal dagelijkse treinreizigers groeide van 1,1 miljoen in 2015 naar 1,3 miljoen in 2019 en de tevredenheid van de reizigers groeide met 14% naar 89% in 2019. Tot de pandemie wist NS de stevige reizigersgroei goed op te vangen door voldoende treinen in te zetten en het aantal rijdende treinen op drukke trajecten te verhogen.

Met elke dienstregeling steeg het aantal rijdende treinen op het Nederlandse spoor en 2018 zette NS voor het eerst tienminutendiensten in op het traject Amsterdam-Utrecht-Eindhoven. Hierna volgden ook tienminutendiensten op andere trajecten, zoals tussen Rotterdam en Dordrecht.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk
IENW/BSK-2025/57390

Innovaties

Gedurende de concessieperiode heeft NS gewerkt aan het innoveren van haar dienstverlening. In 2016 ontwikkelde NS een innovatief dashboard om de deur-tot-deureis beter te monitoren. Hiermee was meer transparantie geboden over de kwaliteit van aansluitingen met andere vervoerders.

In de jaren die volgden heeft NS meer geïnvesteerd in het verbeteren van de reisinformatie. Tegenwoordig kunnen reizigers via de NS-app eenvoudig toegang krijgen tot actuele informatie over geplande werkzaamheden, verstoringen en alternatieve routes. Daarnaast biedt de app ook inzicht in de verwachte drukte in treinen, waardoor reizigers beter voorbereid hun reis kunnen plannen.

Toegankelijkheid

In het kader van toegankelijkheid heeft NS gedurende de concessie het naast reizen met de klassieke kaart uit de automaat ook mogelijk gemaakt om te reizen met een ov-chipkaart of een e-ticket. Het gebruik van de e-ticket optie steeg stevig over de jaren heen. Tegelijkertijd was NS ook bezig met het ontwikkelen van alternatieve ticketopties, waarvan de bankpas via OV Pay in 2023 officieel ingevoerd werd en hiermee nog meer flexibiliteit biedt voor de reizigers. Ook biedt NS sinds twee jaar de nieuwe ticketoptie “Prijstijd Deal”, welke reizigers stimuleert om op minder drukke momenten in de daluren goedkoper te kunnen reizen. Ook heeft NS haar reisassistentie verbeterd, waardoor ondertussen op 241 van de 247 NS stations die bedient worden reisassistentie beschikbaar is.

Duurzaamheid

Gedurende de afgelopen concessieperiode heeft NS zich ook ingezet op het gebied van duurzaamheid. Sinds 2017 rijden alle NS treinen volledig op groene windenergie, waardoor destijds al de duurzaamheidsdoelstelling uit de concessie behaald werd. Omdat windenergie in Nederland schaars is, werkt NS sindsdien aan het verlagen van het energieverbruik in de operatie. Hiernaast streeft NS ook naar circulariteit, bijvoorbeeld door oude treinen te moderniseren. In 2021 is de eerste gemoderniseerde VIRM 2/3 in dienst genomen, die nog meer reizigerscomfort biedt en ook in de tweede klas over usb-poorten voor het opladen van smartphones beschikt. Ondertussen rijden er 242 rijtuigen van dit type op het hoofdrailnet en loopt de voorbereiding van de modernisering van de volgende treintypes.

Uitdagingen

Met de pandemie en daaraan verbonden flink lagere reizigersaantallen, stond NS voor veel uitdagingen. Op vraag van het Kabinet opereerde NS zo volledig als mogelijk volgens dienstregeling. Gezien de lage reizigersopkomst heeft NS hieraan financiële schade opgelopen, waarvan zij nog niet hersteld is. Ook is het reizigerspatroon dat tot 2020 gebruikelijk was fors veranderd, waardoor het efficiënt inzetten van treinen uitdagender geworden is.

Ook zijn in de afgelopen jaren enkele incidenten in treinen en op NS-stations gebeurd, waar NS aandacht aan heeft besteed. Zo heeft NS in 2020 een meldkamer opgericht, waar reizigers in onveilige situaties geholpen kunnen worden. Ook heeft NS in het afgelopen jaar een pilot met bodycams voor de

hoofdconducteurs uitgevoerd en extraveiligheidspersoneel op stations ingezet en werkt NS nauw samen aan veiligheid met politie, handhaving en regionale overheden. In de toekomst blijft sociale veiligheid in treinen en op stations voor NS een belangrijk aandachtspunt.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk
IENW/BSK-2025/57390

In 2022 moest NS tijdelijk de dienstregeling aanpassen, vanwege te weinig beschikbaar personeel. Om vergelijkbare problemen in de toekomst te voorkomen heeft NS hiervoor strategische maatregelen ontwikkeld, zoals het efficiënter inrichten van werkzaamheden in de operatie en aan de treinen, bijvoorbeeld door datagedreven innovaties. Tegenwoordig lukt het weer goed om voldoende personeel te hebben om de dienstregeling te kunnen rijden.

Conclusie

De HRN-Concessie 2015-2024 begon goed met een groei in het aantal reizigers, bijzonder hoge prestatiecijfers en een positieve Midterm review. De coronapandemie en de bijbehorende terugval van reizigers heeft gezorgd voor een nieuwe realiteit waar NS zich naar moest verhouden. Ondanks vele inspanningen bleven de prestaties daarom soms achter. Inmiddels is met de HRN-Concessie 2025-2033 een nieuwe start gemaakt. Gericht op kwalitatief goed vervoer per trein in Nederland.

Evaluatie verbeterprogramma HSL-Zuid

Het Verbeterprogramma HSL-Zuid viel onder de Hoofdrailnet Concessie 2015-2025. Nu deze concessie afgelopen is, heeft het Ministerie het programma laten evalueren (zie de bijgevoegde evaluatie). Uit deze evaluatie volgt dat het verbeterprogramma beëindigd kan worden. Beëindigen van het programma is mogelijk, omdat de maatregelen uit het programma zijn gerealiseerd en de sturing op de HSL-Zuid is ondergebracht in de reguliere organisatie van NS en ProRail.

Gelet op de huidige prestaties op de HSL-Zuid is het volgens het rapport belangrijk om de specifieke aandacht van NS en ProRail scherp te houden. Verder wordt aanbevolen om de frequentie de Stuurgroep HSL-Zuid afhankelijk te maken van de ontwikkelingen en deze tevens te richten op besluitvorming naast de aandacht voor informatieoverdracht. Ook wordt aanbevolen om de gevolgen van potentiële nieuwe toetreders op de HSL-Zuid goed te onderzoeken, vanwege de complexiteit van de HSL-Zuid en de daaruit voortvloeiende kwetsbaarheid van het leveren van betrouwbare diensten.

In lijn met het rapport zal het Verbeterprogramma beëindigd worden. Vanwege de tijdelijke snelheidsbeperkingen en nog lopende instroom van de Intercity's Nieuwe Generatie (hierna: ICNG) en uitstroom van het oude materieel, worden de prestaties op de HSL-Zuid in 2025 nog gemonitord. De overlegstructuur tussen het Ministerie, NS en ProRail zal daarom dit jaar nog voortgezet worden. Daarbij wordt op het herstel van de viaducten middels de MIRT systematiek gestuurd. IenW gaat met ProRail in gesprek over hoe nieuwe toetreders goed geïnformeerd kunnen worden over de HSL-infrastructuur.

Sinds begin 2025 is een duidelijke verbetering te zien in de prestaties: de tijdelijke snelheidsbeperkingen zijn in de dienstregeling van 2025 verwerkt en er stromen steeds meer ICNG's in. Dit heeft een positieve invloed op de prestaties.

Verbindingen naar Brussel

Sinds de start van de dienstregeling 2025 rijdt NS, in samenwerking met de Belgische partnervervoerder NMBS, twee verbindingen naar Brussel. Dit betreft een snelle verbinding tussen Amsterdam en Brussel (de Eurocity Direct) en een verbinding tussen Rotterdam en Brussel met een regionaal karakter (de EuroCity). Beide verbindingen naar Brussel zijn opgenomen in de Concessie voor het Hoofdrailnet 2025 – 2033.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk
IENW/BSK-2025/57390

De Eurocity Direct rijdt met nieuw NS-materieel, namelijk een uitvoering van de Intercity Nieuwe Generatie die ook voor België geschikt is (hierna: ICNG-B). Met de inzet van de ICNG-B en een andere lijnvoering heeft de Eurocity Direct een tijdswinst van ongeveer 45 minuten ten opzichte van de dienstregeling 2024. Het afgelopen jaar heeft NS gewerkt aan het Proefbedrijf voor de ICNG-B. Op 14 december 2024 heeft NS dit afgerond na een Ingebruikname Advies (hierna: IGA) voorgelegd te hebben aan de Stuurgroep HSL-Zuid, bestaande uit NS, ProRail, IenW, ILT en Infrasppeed. Op het moment van het IGA was het bekend dat NS bij de start van dienstregeling 2025 een transitiefase met een gemengde inzet van ICNG-B en TRAXX-ICR composities in de Eurocity Direct hanteert. NS verwacht dat de volledige instroom van de ICNG-B in de Eurocity Direct in het voorjaar van 2025 voltooid zal zijn.

De EuroCity rijdt met NMBS-materieel bestaande uit TRAXX-locomotieven met I11-rijtuigen (sandwich TRAXX-I11). Het afgelopen jaar heeft NS gewerkt aan het Proefbedrijf voor de TRAXX-I11. Eind 2024 heeft NS dit afgerond na een IGA voorgelegd te hebben aan de Stuurgroep HSL-Zuid. In een reactie op het IGA van NS voor de EuroCity heeft IenW aangegeven de inzet van TRAXX-materieel onwenselijk te vinden vanwege de mogelijke schade die hierdoor ontstaat aan de spoorstaven op de HSL-infrastructuur. IenW verwacht dat het TRAXX-materieel zo snel als mogelijk wordt vervangen door geschikter materieel. NS geeft aan dat de TRAXX-locomotieven door NMBS na 2027 worden vervangen door een nieuwe generatie TRAXX-locomotieven waarbij een snelheidsverhoging naar 200 km/u kan worden behaald.

Tot slot

2024 was een uitdagend jaar voor ProRail en NS. Ondanks dat de prestaties in 2024 onder druk stonden, hebben ProRail en NS de bodemwaarden van de meeste prestatie-indicatoren weten te behalen. Hiervoor is binnen het verbeterprogramma Betrouwbaar Beter door beide partijen veel werk verzet. IenW is zeer tevreden over de succesvolle inspanningen ProRail en NS hiervoor. Voor 2024 golden ook de streefwaarden, die zijn niet allemaal behaald. Met de start van de nieuwe HRN-concessie gelden er vanaf 2025 voor ProRail en NS ook weer nieuwe afspraken gezamenlijke rondom prestatie-indicatoren, zoals 3 en 10 min Reizigerspunctualiteit HRN. IenW verwacht dat ProRail en NS zich ook in 2025 in blijven zetten voor het verbeteren van de prestaties en de dienstverlening aan reizigers, vervoerders en andere belanghebbenden.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT - OPENBAAR
VERVOER EN MILIEU,

C.A. Jansen

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk
IENW/BSK-2025/57390