NS

Raad van Bestuur

Bescherming pers

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

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht
De Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat
Mevrouw V.L.W.A. Heijnen
Rijnstraat 8
2515 XP Den Haag

Datum 30 november 2023
Ons kenmerk TS.2023.090
Onderwerp Internationale benchmark NS en ProRail 2023

Telefoon Bescherming persoon ijke levens
E-mail Bescherming persoon ijke levenssfee

Geachte mevrouw Heijnen,

Onderzoek om te kunnen vergelijken en te kunnen verbeteren
Als NS opereren we, zoals meer bedrijven met een maatschappelijk karakter, in een sterk nationaal bepaalde context. Tegelijkertijd zijn we door ons netwerk verbonden met andere landen in Europa, waar andere bedrijven als spoorvervoerder actief zijn. Hoe presteert NS vergeleken met andere Europese spoorwegmaatschappijen? En op welke punten zou NS kunnen leren van collega's? Dat zijn de twee vragen die ten grondslag liggen aan het uitvoeren van een internationale benchmark, die we met deze brief aan u aanbieden.

In deze brief gaan we in op enkele belangrijke punten uit ons eigen benchmarkrapport. We gaan ook in op het gezamenlijke rapport dat wij met ProRail hebben opgesteld, waarin ook de kant van de infrastructuurbeheerder wordt belicht. Hiermee geven wij invulling aan de verplichting in artikel 26 van de Vervoerconcessie voor het Hoofdrailnet 2015-2025. Ons onderzoek omvat de vergelijking van NS met DSB (Denemarken), Greater Anglia (VK), NMBS (België), SBB (Zwitserland) en WMT (VK) over de periode 2017-2021.

We hebben dit onderzoek uitgevoerd in samenwerking met buitenlandse collega-spoorvervoerders. Dit doen we om niet alleen de kale cijfers te verzamelen, maar ook het verhaal achter de cijfers. We voeren ook regelmatig thematische gesprekken met onze collega-spoorvervoerders in het kader van de benchmark, om dieper te kunnen ingaan op specifieke problematiek zoals punctualiteit, vraagsturing, treindigitalisering en seizoensvoorbereiding. Door deze gesprekken kunnen specialisten van de betrokken bedrijven de beste werkwijzen op hun terrein met elkaar uitwisselen.

De voortschrijdende marktopening in Europa maakt het uitvoeren van een dergelijk onderzoek steeds moeilijker. Vervoerders beschouwen meer informatie als vertrouwelijk en medewerking is niet altijd vanzelfsprekend. In verband met vertrouwelijkheidsafspraken heeft NS de gegevens van andere vervoerders geanonimiseerd weergegeven.

Op basis van de rapportage van ons eigen onderzoek hebben wij samen met ProRail een synthese van bevindingen van ons als spoorvervoerder en van ProRail als beheerder opgesteld: het hoofdrapport. Infrastructuur en trein kennen een grote interdependentie (inclusief mogelijkheden voor afruil van kosten) en een gezamenlijke rapportage levert een rijker beeld op van het spoor in Nederland als geheel. Het levert echter ook moeilijkheden op voor de interpretatie van gegevens: ProRail beheert de gehele hoofdspoorweginfrastructuur in Nederland, terwijl onze rapportage ziet op onze vervoersactiviteiten in het kader van de hoofdrailnetconcessie.

Bij het vergelijken van spoorvervoerders en infrastructuurbeheerders is het van belang om rekening te houden met de historische context: het spoorwegnet in Nederland is niet van gisteren op vandaag tot stand gekomen, net zomin als de lijnvoering van NS en het aldus ontstane netwerk. Er zijn belangrijke wederzijdse effecten op de ruimtelijke ordening, het onderwijs en de economie. Dit geldt voor onze benchmarkpartners uiteraard ook. Vandaar dat we in een benchmark voornamelijk kijken naar trends, en dat we die proberen te duiden door interne en externe ontwikkelingen.

Corona overschaduwt de benchmarkperiode
Als we kijken naar de periode 2017-2021, dan is bij een groot deel van de vergeleken indicatoren schommelingen in waarden en trendbreuken te zien. We zien hier de coronapandemie, die enorme gevolgen heeft gehad en nog steeds heeft voor onze sector. Tot aan de coronapandemie vertoonde NS, ook in internationaal opzicht, zeer hoge prestaties; vanaf corona doet NS het op een aantal punten minder goed. De prestaties op duurzaamheid, productiviteit, benutting van materieel en kostendekking werden het meest negatief geraakt. Daartegen stegen de prestaties op punctualiteit en klanttevredenheid. NS blijft één van de koplopers op algemene klanttevredenheid, punctualiteit, benutting van materieel, duurzaamheid en spoorwegveiligheid.

De coronapandemie laat een zeer wisselend beeld zien in de benchmark. Dit is een reflectie van de verschillen in uitgangspositie van de betreffende spoorvervoerders, in overheidsbeleid met betrekking tot virusbestrijding en met betrekking tot het openbaar vervoer in het algemeen, maar ook in het vermogen van vervoerbedrijven om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden.

Reizigersvraag: NS is bovengemiddeld door de coronapandemie geraakt.

- NS is bovengemiddeld door corona geraakt. De belangrijkste factoren die de ontwikkeling van de reizigersvraag raken zijn de overheidsmaatregelen en de grote daling van het aantal treinforensen, die uitweken naar thuiswerken of van de auto gebruik gingen maken.
- NS heeft (na aanvankelijk een kortdurende, fors afgeschaalde dienstregeling te hanteren) haar treinaanbod wel zoveel mogelijk op peil gehouden. Vanwege de sterk teruggelopen reizigersvraag heeft NS treinen ingekort en zo, meer dan de andere vervoerders, variabele kosten bespaard.
- Internationaal vergeleken hebben vervoerders die meer hebben afgeschaald over het algemeen meer reizigers verloren. Vervoerders die hun aanbod gelijk hebben gehouden, en sneller hebben uitgebreid, zien meer vraagherstel.

Hoge kwaliteit van het aanbod: punctualiteit, betrouwbaarheid en benutting

- NS kent een hoge en stijgende klanttevredenheid, voor een groot deel gedreven door het vervoersaanbod en de (reizigers)punctualiteit. NS en ProRail realiseren daarbij een hoge punctualiteit op een druk bereden spoornet.

- Het aantal opgeheven treinen is in Nederland wel hoger dan gemiddeld. Sommige vervoerders maken een andere afwegingen tussen treinen opheffen en stations overslaan. De eventuele toepasbaarheid in de Nederlandse situatie, de effecten en de wenselijkheid van deze aanpak kunnen verder worden onderzocht. Dit onderwerp staat bij ons op de agenda.

Efficiëntie: aanvankelijk hoge productiviteit en relatief hoge reizigersbijdrage.

- In Nederland is gekozen voor een model waarbij de reizigers relatief veel betalen en de overheid (of: de belastingbetaler) relatief weinig. Dit is een structureel fenomeen, en ondanks de wijzigende (absolute) getallen geldt dit ook in de context van de nieuwe concessie.
- Binnen deze setting presteert NS relatief efficiënt. De productiviteit van (vooral) materieel en personeel is wel afgenomen door de coronapandemie, vanwege de sterk afgenomen reizigersvraag.
- Alle betrokken vervoerders werken aan gedifferentieerde tarieven om pieken af te vlakken en de bezettingsgraad te verhogen, en zo de gemiddelde vaste kosten te verlagen. Ook NS heeft voorstellen ontwikkeld voor een nieuw tariefstelsel, omdat wij te maken hebben met zeer verspitst reisgedrag en een lage gemiddelde bezettingsgraad.

Duurzaamheid en klimaat: een groeiende problematiek

- NS is één van de koplopers op het gebied van duurzaamheid. De vraaguitval door corona heeft gezorgd voor meer energie/CO_2 per reizigerskilometer. Door treinen in te korten heeft NS de verslechtering van de energie-efficiency weten te beperken.
- Alle vervoerders en inframanagers hebben te maken met overlast door klimaatverandering; overstromingen, oververhit spoor en materieel, enzovoort. Er is vervolgonderzoek nodig naar passende maatregelen.

We hebben diverse verbeterpunten geïdentificeerd, waar we de komende jaren opvolging aan geven.

Zoals uit het voorgaande blijkt zijn er een aantal punten waarop wij verbetermaatregelen willen onderzoeken of uitvoeren. Het betreft:

- De bijsturingsfilosofie: de afweging tussen het overslaan van stations en het opheffen van treinen. We onderzoeken mogelijkheden inclusief voor- en nadelen.
- Duurzaamheid en klimaat: op het thema klimaat zullen we verder onderzoeken welke maatregelen nodig en kansrijk zijn, waar nodig in samenwerking met ProRail. Op het gebied van duurzaamheid is vermeden CO_2-uitstoot een zichtbaar item in de nieuwe HRN-concessie. Daarnaast werken wij er hard aan om in de toekomst niet alleen 100% gegarandeerd groene stroom in te kopen, maar ook onze afhankelijkheden van fossiele terugvalopties af te bouwen.

In het vervoerplan 2025 gaan wij in op maatregelen die wij naar aanleiding van deze benchmark nemen

Tot slot

Het door ons uitgevoerde onderzoek en het gezamenlijke rapport met ProRail bevestigen het beeld dat wij in Nederland bovengemiddelde prestaties weten te realiseren op het spoor. We zien ook een aantal punten waar Nederland minder goed presteert of waar de koplopers ons kunnen inspireren tot verdere verbetering. Daar werken wij met overtuiging aan. Wel is er een flinke spanning tussen ambitie en mogelijkheden, vooral in financiële zin. Dit

hebben NS en IenW in de afgelopen periode in de gesprekken over de nieuwe concessie ook regelmatig met elkaar besproken.

Daar komt bij dat het spoor voor een grote verbouwingsopgave staat. Ook dat maakt dat het vasthouden van de relatief hoge prestaties de komende jaren worden voor ons zeer uitdagend wordt, maar samen met ProRail en onze andere samenwerkingspartners zetten wij onze schouders eronder.

Als u vragen heeft over ons onderzoek of over ons rapport, dan zijn we vanzelfsprekend graag bereid om een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,

Bescherming persoonlijke levenssfeer

Bescherming persoonlijke levenssfeer

Bijlagen
1. Internationale benchmark NS en ProRail 2023 (hoofdrapport)
2. Internationale benchmark NS 2017-2021