

# Voorgenomen besluit IenM voor wijzigingen ten aanzien van prestatie-indicatoren in de vervoerconcessie 2015-2025

## 1. Wijzigingen in prestatie-indicatoren met betrekking tot klantordelen

### 1.1 Inleiding

NS gaat de klantordelen per 2016 op een nieuwe wijze meten: via internet en na afloop van de reis, zodat ervaringen van de gehele reis kunnen worden meegenomen. Daarnaast worden de vragenlijsten voor reizigers in nationale en internationale treinen geharmoniseerd, zodat de scores onderling vergelijkbaar worden en NS integraal op de prestaties binnen de concessie kan sturen.

De wijzigingen in meting van de klantordelen beïnvloeden de prestatie-indicatoren 'Algemeen klantoordeel', 'Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten' en 'Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station'. Het uitgangspunt bij wijzigingen in bestaande prestatie-indicatoren is dat aanpassing van de bodem- en streefwaarden ambitie-neutraal geschiedt ten opzichte van de ambitie die in de vervoer- en beheerconcessie 2015-2025 is afgesproken.

### 1.2 Algemeen klantoordeel

De naam en definitie van deze indicator blijft gelijk: het gaat om het percentage reizigers dat een 7 of hoger geeft op de vraag "Wat is in het algemeen uw oordeel over het reizen per trein". Het verschil met de huidige prestatie-indicator is de online enquête die 1 dag na de reis wordt ingevuld in plaats van de papieren enquête tijdens de reis.

De scope wordt iets breder: alle binnenlandse treindiensten in de reguliere dienstregeling (dus niet het nachtnet) zoals benoemd in de concessie, tenzij NS daarin geen operationele betrokkenheid heeft (dat is bij korte grensoverschrijdende verbindingen). De scope van de algemene indicator wordt naast de HRN-treinen dus verruimd met IC Direct, Thalys, IC Brussel, IC Berlijn en ICE. Het voordeel van deze brede scope is dat de bodem- en streefwaarden niet meer hoeven te worden aangepast als op een later moment in de concessieperiode wordt besloten om niet langer een aparte prestatie-indicator Algemeen klantoordeel HSL te hanteren.

Het aantal enquêtes per jaar gaat in het voorstel van 84.000 naar 40.000 per jaar. Dit is voldoende om net als bij de huidige prestatie-indicator te zorgen dat een gemiddelde afwijking van 1 procentpunt in de score een significant verschil is.

In 2015 worden beide methoden voor klantonderzoek parallel uitgevoerd, zodat het mogelijk is om de scores te vergelijken en de bodem- en streefwaarden ambitie-neutraal te corrigeren voor het methode-effect en de scopewijziging. In de nieuwe methode is de score gemiddeld een procentpunt lager dan in de huidige methode (zie tabel 1). Het verschil tussen beide methoden is vastgesteld op basis van data over het eerste half jaar van 2015. De aangepaste bodem- en streefwaarden zijn onder voorbehoud van een definitieve analyse van de verschillen begin 2016 (wanneer over heel 2015 vergelijkingsdata beschikbaar is).

**Tabel 1**

	Huidige methode	Nieuwe methode
Score Q1 + Q2 2015	74,0%	73,0%
Bodemwaarde	74%	73%
Streefwaarde	80%	79%

### 1.3 Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten

De naam van deze prestatie-indicator blijft gelijk, maar de definitie wijzigt. In de huidige situatie gaat om het percentage reizigers dat een 7 of hoger geeft op de vraag: "Wat is uw oordeel over de dienstverlening". In de nieuwe situatie gaat het om het percentage reizigers dat een 7 of hoger geeft op de vraag: "Wat is in het algemeen uw oordeel over het reizen per trein". De definitie wordt daarmee hetzelfde als die voor Algemeen klantoordeel. De nieuwe indicator voor HSL-zuid diensten is een verbijzondering / deelverzameling van Algemeen Klantoordeel.

De huidige prestatie-indicator werd al gebaseerd op een online enquête, 2 werkdagen na de reis. Vanwege de harmonisatie in meetmethode verandert het invulmoment naar 1 dag na de reis. De scope blijft gelijk aan de huidige methode: IC direct, Thalys en vanaf 2017 ook Eurostar en IC Brussel. Het aantal enquêtes per jaar gaat in het voorstel van 1.600 naar 2.000 per jaar. Dat betekent dat een gemiddelde afwijking van 2 procentpunt in de score een significant verschil is, net als bij de huidige prestatie-indicator.

In 2015 worden beide methoden voor klantonderzoek parallel uitgevoerd, zodat het mogelijk is om de scores te vergelijken en de bodem- en streefwaarden ambitie-neutraal te corrigeren voor het methode-effect, de scope- en definitiewijziging. In de nieuwe methode is de score gemiddeld vijf procentpunten lager dan in de huidige methode (zie tabel 2). Het verschil tussen beide methoden is vastgesteld op basis van data over het eerste half jaar van 2015. De aangepaste bodem- en streefwaarden zijn onder voorbehoud van een definitieve analyse van de verschillen begin 2016 (wanneer over heel 2015 vergelijkingsdata beschikbaar is).

**Tabel 2**

	Huidige methode	Nieuwe methode
Score Q1 + Q2 2015	82,7%	77,3%
Bodemwaarde	75%	70%
Streefwaarde	80%	75%

De belangrijkste verklaring voor de lagere score is dat het oordeel van IC direct reizigers in de nieuwe methode lager is dan in de huidige methode. Het oordeel van Thalys-reizigers wijzigt door de vraagstelling niet.

### 1.4 Klantoordeel sociale veiligheid

Het Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station geeft in de huidige situatie het percentage reizigers weer dat hun veiligheidsbeleving met een 7 of hoger waardeert. Het klantoordeel bestaat uit een gemiddelde van vier separate klantoordelen met de volgende wegingsfactoren: Trein Overdag 30%, Trein 's Avonds (na 19.00) 20%, Station Overdag 25% en Station 's Avonds (na 19.00): 25%.

Bij de nieuwe indicator blijft de naam gelijk, maar wijzigt de vraagstelling en berekening. In de nieuwe methode voor het meten van klantoordelen gaat het alleen nog om de veiligheidsbeleving (in een cijfer van 1 tot 10) voor het vertrekstation en de treinreis tijdens het dagdeel (overdag of 's avonds) waarop men daadwerkelijk reisde (en dus niet meer over trein en station in het algemeen voor de dagdelen overdag en 's avonds). De weging trein/station blijft 50/50, maar de weging tussen avond en overdag wordt afhankelijk van de daadwerkelijke reizigersaantallen<sup>1</sup>.

De vragen lopen mee in het algemene klanttevredenheidsonderzoek. De scope, steekproefomvang en het moment van invullen van de vragenlijst wijzigt op dezelfde wijze als bij de prestatie-indicator Algemeen klantoordeel.

In 2015 worden beide methoden voor klantonderzoek parallel uitgevoerd, zodat het mogelijk is om de scores te vergelijken en de bodem- en streefwaarden ambitie-neutraal te corrigeren voor het

<sup>1</sup> De verhouding ligt ongeveer op 88% overdag en 12% 's avonds.

methode-effect en de scopewijziging. In de nieuwe methode is de score gemiddeld twee procentpunten hoger dan in de huidige methode (zie tabel 3). Het verschil tussen beide methoden is vastgesteld op basis van data over het eerste half jaar van 2015. De aangepaste bodem- en streefwaarden zijn onder voorbehoud van een definitieve analyse van de verschillen begin 2016 (wanneer over heel 2015 vergelijkingsdata beschikbaar is).

**Tabel 3**

	Huidige methode	Nieuwe methode
Score Q1 + Q2 2015	79,8%	82,3%
Bodemwaarde	78%	80%
Streefwaarde	80%	82%

De belangrijkste verklaring voor de hogere score is de aangepaste weging op basis van werkelijke reizigersaantallen, waardoor sociale veiligheid overdag een veel groter aandeel krijgt. Daarnaast liggen de scores overdag en 's avonds in de nieuwe methode dicht bij elkaar (overdag scoort lager en 's avonds hoger). Dit zou verklaard kunnen worden doordat mensen alleen naar hun daadwerkelijke ervaring gevraagd wordt en niet meer naar hun beleving van tijdstippen waarop ze die dag niet gereisd hebben.

## **2. Invulling van de indicator 'Kwaliteit van aansluitingen NS op andere treinvervoerders'**

Aanleiding voor deze indicator is de wens van IenM om specifiek te sturen op verbetering van de deur-tot-deur reis. Gekozen is om de prestatie-indicator te richten op prestaties die alleen door NS beïnvloed kunnen worden en niet ook door andere vervoerders. Vanwege de maakbaarheid van de indicator gaat het daarnaast om aansluitingen op andere treinvervoerders. De aansluitingen op andere typen openbaar vervoer zijn ingewikkelder om hierin te betrekken. Daarmee moet eerst ervaring opgedaan worden in het samen met de andere vervoerders te ontwikkelen dashboard voor de reis van deur-tot-deur.

De gekozen definitie van de prestatie-indicator is de aankomstpunctualiteit van NS-treinen op de 18 belangrijkste overstapstations met andere treinvervoerders. De scope betreft alle treinseries uit de HRN-concessie. Andere treinseries die NS buiten de vervoerconcessie rijdt (bijv. Gouda-Alphen) tellen niet mee in deze prestatie-indicator. Voor de overstapstations gebruikt NS dezelfde selectie als ProRail hanteert voor haar informatie-indicator "Aansluitingen tussen vervoerders". De uitkomst is het percentage NS treinen dat minder dan vijf minuten vertraagd op deze stations aankomt.

De gekozen definitie wijkt af van de in juni 2015 door NS geconsulteerde invulling van deze prestatie-indicator. De reden hiervan is dat de doorontwikkeling van de indicator 'Reizigerspunctualiteit' op basis van OV-Chipkaartdata (waar deze indicator een deelverzameling van zou zijn), getemporeerd wordt. Tot het moment dat OV-Chipkaartdata als bron worden gebruikt, worden de hierboven beschreven definitie en scope gehanteerd.

Tabel 4 geeft een overzicht van de ontwikkeling van de waarde van de aankomstpunctualiteit op de 18 geselecteerde overstapstations. Op basis van deze waarden is gekozen voor een bodemwaarde van 93,7% en een streefwaarde van 95,2%. De bodemwaarde is gebaseerd op de realisatie in 2013, die ook voor enkele andere prestatie-indicatoren als richtlijn is gebruikt. De streefwaarde is gebaseerd op de beste waarde die tot nu toe gehaald is op deze prestatie-indicator, in een jaar met weinig extreme dagen (2014). De streefwaarde vervat daarmee de ambitie om eventueel meerdere extreme dagen te kunnen opvangen.

**Tabel 4**

Jaar	Waarde
2009	92,7
2010	92,3
2011	94,4
2012	94,3
2013	93,7
2014	95,2
2015 (Q1+Q2)	95,0
Bodemwaarde	93,7%
Streefwaarde	95,2%

# Voorgenomen besluit IenM voor wijzigingen ten aanzien van prestatie-indicatoren in de beheerconcessie 2015-2025

## 1. Technische aanpassingen als gevolg van wijzigingen in de scope

### 1.1 Inleiding

Vanwege een aantal specifieke ontwikkelingen ten aanzien van metingen van punctualiteit en ontwikkelingen ten aanzien van de scope, worden van een tweetal prestatie-indicatoren van ProRail de waarden aangepast. Dit betekent dat veranderingen optreden in de bodem- en/of streefwaarden in vergelijking met wat in de beheerconcessie 2015-2025 is afgesproken.

In het algemeen geldt dat in 2015 een nieuw meetsysteem geïmplementeerd wordt waardoor de punctualiteit exacter wordt gemeten op het perron. In het huidige meetsysteem wordt ruim voor het perron gemeten en wordt een correctiefactor gehanteerd, in het nieuwe systeem wordt op het perron zelf gemeten. Het effect van dit nieuwe systeem is nog onvoldoende bekend. De ontwikkeling van de waarden van de betreffende (punctualiteit-) indicatoren is gebaseerd op het oude meetsysteem. Indien het nieuwe meetsysteem een effect heeft op de waarden (zowel positief als negatief) zullen de bodem- en streefwaarden eventueel (door IenM) worden aangepast.

### 1.2 Punctualiteit regionale series (<3 min)

De scope van deze prestatie-indicator wordt door de decentralisering van de lijn Zwolle-Enschede naar de Provincie Overijssel aangepast. Daarnaast worden twee nieuwe meetpunten; Winterswijk en Doetinchem toegevoegd. Dit heeft een nadelig effect op de verwachte waarden in de komende jaren. Dit verschil is +/- 0,8 procentpunt. Het mogelijke effect van het nieuwe meetsysteem waardoor de punctualiteit exacter wordt gemeten is ook op deze indicator van toepassing.

### 1.3 Punctualiteit <3 min HSL-producten en ICE

De scope van deze indicator is aangepast vanwege de overheveling van de series van ICE en de IC Brussel naar de prestatie-indicator Punctualiteit HRN. Deze overheveling heeft een positief effect op de bodem- en streefwaarde van ongeveer 2%. Om deze reden is de bodemwaarde voor 2016 gestegen naar 81,5% en de streefwaarde voor 2019 naar 84,0%. De streefwaarde voor 2016 wordt vastgesteld op 82%. Aangezien de intentie is dat vanaf 2017 gewerkt gaat worden met de nieuwe prestatie-indicator is alleen de streefwaarde voor 2016 benoemd.

## 2. Verhoging ambitie beïnvloedbare TAO's

### 2.1 Aantal beïnvloedbare TAO's (techniek en processen)

Bij de oplevering van het concept-beheerplan 2016 heeft ProRail een ambitieuzere bodem- en streefwaarde vastgesteld dan in de beheerconcessie staat opgenomen. Deze aanpassing is gebaseerd op de realisatie 2014 en de geprognosticeerde aantallen voor 2015.

## 3. Nieuwe prestatie-indicator start in 2016 als informatie indicator

### 3.1 Klanthinder als gevolg van storingen aan de infrastructuur

In de beheerconcessie staat de indicator 'Klanthinder als gevolg van storingen aan de infrastructuur' op 'PM', omdat het een nieuwe prestatie-indicator is, die nog niet nader gedefinieerd was. ProRail heeft onder andere samen met de consumentenorganisaties in het Locov in 2015 deze prestatie-indicator ontwikkeld. Deze indicator geeft inzicht in het aantal storingen met grote impact op de treindienst. Hierbij wordt de verbinding gelegd tussen de storing en de hinder die de reiziger ondervindt. De prestatie-indicator geeft zodoende een nauwkeuriger inzicht in de daadwerkelijke hinder als gevolg van een TAO.

Voor deze prestatie-indicator geldt, dat nog relatief weinig historische gegevens beschikbaar zijn om de juiste bodem- en streefwaarden te kunnen vaststellen. Vandaar dat deze indicator in 2016 eerst als informatie-indicator wordt opgenomen in het online prestatiedashboard, dat in september

door ProRail wordt gelanceerd. Daarna kan aan de hand van de opgebouwde historische gegevens de juiste bodem- en streefwaarden worden vastgesteld.

#### 4. Voorstel voor wijziging waarden prestatie-indicatoren

Inclusief de waarden die eerder in de concept-hoofdlijnen van het beheerplan bij de diverse gerechtigden zijn voorgelegd, betekent het bovenstaande het volgende voor de bodem en streefwaarden voor 2016 e.v. (de grijs gearceerde prestatie-indicatoren zijn de indicatoren waarbij de waarden zijn aangepast).

Prestatie-indicator	Bodemwaarde	Streefwaarde			
		2016	2017	2018	2019
Klantoordeel reizigers-vervoerders	6	6,7	6,8	6,9	7
Klantoordeel goederen-vervoerders	6	6	6	6,5	7
Reizigerspunctualiteit <5 min HRN (gezamenlijk met NS)	90,0%	91,5%	nvt	nvt	92,3%
Aandachtstrajecten (gezamenlijk met NS)	94,0%	95,0%	nvt	nvt	96,0%
Punctualiteit < 3 min HSL-producten en ICE	79,5%	82,0%	nvt	nvt	82,0%
Punctualiteit <3 min reizigersverkeer totaal	87,0%	88,0%	88,5%	89,0%	90,0%
Punctualiteit regionale series <3 minuten	92,2%	92,7%	92,7%	93,0%	93,2%
Punctualiteit goederenverkeer	80,0%	80,5%	81,0%	81,5%	82,0%
Geleverde treinpaden	97,5%	97,6%	97,8%	98,0%	98,2%
Aantal beïnvloedbare TAO's (Techniek en Processen)	5200	4550	4400	4250	4100