



> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

De consumentenorganisaties in het Locov
t.a.v. dhr. A. Kruyt
Postbus 20905
2500 EX Den Haag

**Directoraat-Generaal
Bereikbaarheid**
Openbaar Vervoer en Spoor
Plesmanweg 1-6
Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
IenM/BSK-2015/237301

Uw kenmerk
Locov 2015-224476

Datum **18 DEC. 2015**
Betreft Reactie op advies ontwikkeling prestatie-indicatoren

Geachte heer Kruyt,

Op 10 november 2015 heeft u namens de consumentenorganisaties in het Locov op verzoek van IenM advies gegeven op door IenM voorgenomen wijzigingen in de prestatie-indicatoren van NS en ProRail per 2016. Ik dank u voor de hiermee getoonde betrokkenheid bij het verbeteren van de prestatiesturing van NS en ProRail. Op een aantal voorgenomen wijzigingen is uw advies positief. Voor zover dit niet geval is, geef ik hieronder per indicator mijn reactie op uw advies.

Vervoerconcessie

Algemeen klantoordeel HSL-zuid-diensten

Een belangrijk uitgangspunt voor de doorontwikkeling van de prestatie-indicatoren is dat de oorspronkelijke ambitie in de afgesproken bodem- en streefwaarden behouden blijft. NS heeft vastgesteld dat het verschil tussen de huidige en nieuwe meetmethode voor het klantoordeel HSL-Zuid diensten op basis van cijfers over het eerste half jaar van 2015 circa vijf procentpunt bedraagt. Het verschil tussen de huidige en de nieuwe methode zal begin 2016 definitief worden vastgesteld, zodra vergelijkingscijfers over het hele jaar 2015 beschikbaar zijn¹.

IenM heeft de voorgenomen wijzigingen in de prestatie-indicatoren onafhankelijk laten toetsen in een audit. Ten aanzien van de hierboven beschreven methode om tot een ambitieneutrale doorvertaling in bodem- en streefwaarden te komen stellen de auditors vast dat deze logisch en verdedigbaar is.

Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders

IenM is zich bewust dat de voorlopige invulling van de prestatie-indicator 'kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders' niet optimaal aansluit bij het beoogde doel van deze indicator. Desondanks vindt IenM het belangrijk om een start te maken met de sturing op het prestatiegebied deur-tot-deur-reis.

Het is een terechte constatering dat bij aansluitingen tussen vervoerders ook de onderlinge afspraken tussen vervoerders en de realisaties van andere vervoerders

¹ Dit geldt ook voor de andere prestatie-indicatoren op basis van het nieuwe klanttevredenheidsonderzoek (Algemeen klantoordeel en Klantoordeel sociale veiligheid).

een rol spelen. Het is daarentegen niet rechtvaardig om NS af te rekenen op prestaties van andere partijen die buiten de invloedssfeer van NS liggen. Dit is pas mogelijk zodra daarover tussen vervoerders afspraken bestaan en concessies van andere vervoerders daartoe ook de juiste prikkels bieden². IenM vindt het belangrijk dat hierin door de sector stappen worden gezet. Om die reden heeft NS in de vervoerconcessie de opdracht gekregen het voortouw te nemen in de ontwikkeling van een deur-tot-deur dashboard waarin informatie wordt ontsloten over de wijze waarop vervoerders gezamenlijk de deur-tot-deur reis optimaliseren. Het voornemen is om hierin ook een informatie-indicator op te nemen over gerealiseerde aansluitingen op basis van informatie van ProRail. De consumentenorganisaties worden door NS bij de ontwikkeling van dit dashboard betrokken.

In uw reactie stelt u de vraag waarom er gekozen is voor een grens van 5 minuten in plaats van 3 minuten bij de indicator 'kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders'. De grens van vijf minuten is gekozen omdat de andere prestatie-indicator van NS op het gebied van punctualiteit op het hoofdrailnet 'Reizigerspunctualiteit' ook op basis van 5 minuten wordt gemeten.

U vraagt zich ook af waarom uitval niet meetelt in de indicator 'kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders'. Dit is omdat de indicator gebaseerd is op aankomstpunctualiteit. Hierin wordt rituitval standaard niet meegenomen. Dit geldt ook voor de informatie-indicator 'aankomstpunctualiteit 5 minuten', voor het hoofdrailnet. Hierdoor is een vergelijking mogelijk met de prestaties op de knooppunten met overstap op andere vervoerders en de prestaties voor het gehele net. Uitgevallen treinen tellen mee in de informatie-indicator 'gereden treinen'. Uit cijfers over uitval van treinen op de 18 overstapstations blijkt dat de uitval nauwelijks verschilt van de uitval op het hele HRN.

Beheerconcessie

Klanthinder als gevolg van storingen aan de infrastructuur

In het advies geven de consumentenorganisaties aan dat de ontwikkeling van de reizigershinder als gevolg van storingen aan de infrastructuur, iets anders is dan de ontwikkeling van het aantal TAO's. Dit is exact de reden om de klanthinder-indicator te ontwikkelen. Deze indicator geeft een veel beter inzicht in de daadwerkelijke hinder van een TAO, en sluit zodoende beter aan bij de beleving van de klant en de verlader.

In de berekening van het aantal treinvertragsminuten per TAO gaat ProRail uit van de vertragingen tot en met de functiehersteltijd. Er wordt gewerkt om vanaf 2017 ook de indirecte treinhinder (de opstart) mee te nemen in de berekening. Hiervoor is een systeemaanpassing nodig zodat de indirecte treinhinder gekoppeld kan worden aan het oorspronkelijke incident. Wanneer de systeemaanpassing is geïmplementeerd en deze data geeft die voldoet aan de kwaliteitseisen, zal de indicator worden uitgebreid met de indirecte treinhinder. Het is dus nu technisch nog niet mogelijk om betrouwbare informatie te genereren van moment van storting tot opstart treindienst.

U geeft aan dat expliciet zichtbaar moet worden gemaakt wat de bijdrage van

² Bij eenzijdige sturing op NS kunnen voor andere vervoerders prikkels ontstaan om kwesties met betrekking tot aansluitingen geheel bij NS neer te leggen.

diverse oorzaken aan de klanthinder is. In het online-dashboard dat vanaf 1 december jongstleden live is gegaan maakt ProRail melding van storingen in de hindercategorie 1 en 2 op het gebied van techniek, processen, derden en weer per locatie.

**Directoraat-Generaal
Bereikbaarheid**
Openbaar Vervoer en Spoor

Uw idee over reizigersvertragingen zal worden meegenomen bij de verdere ontwikkeling van indicatoren op het gebied van betrouwbaarheid op basis van check-in/check-out data. De consumentenorganisaties zullen in deze verdere doorontwikkeling meegenomen worden.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd over de wijze waarop wij omgaan met uw input op de consultatie van de gewijzigde prestatie-indicatoren.

Met vriendelijke groeten,

DE DIRECTEUR OPENBAAR VERVOER EN SPOOR

Hellen van Dongen