



> Retouradres Postbus 20904 2500 EX Den Haag

Landelijk Overleg Consumentenbelangen OV  
T.a.v. de heer A. Frerichs  
Postbus 20905  
2500 EX Den Haag

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**  
Dir. Openbaar Vervoer en  
Spoor  
Afd. Aansturing NS en ProRail  
Plesmanweg 1-6  
Den Haag  
Postbus 20904  
2500 EX Den Haag

**Kenmerk**  
IenM/BSK-2015/175787

**Bijlage**  
1

Datum  
Betreft      Consultatie invulling nieuwe en gewijzigde prestatie-  
indicatoren

Geachte heer Frerichs,

Langs deze weg wil ik de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov uitnodigen om advies te geven op de invulling van twee nieuwe en 6 gewijzigde prestatie-indicatoren van NS en ProRail inclusief de daarbij behorende bodem- en streefwaarden (zie verder bijlage). Wij ontvangen graag uw advies/reactie op de voorgestelde wijzigingen en de onderbouwing daarvan binnen zes weken en indien mogelijk graag eerder.

In de vervoer- en beheerconcessie voor respectievelijk NS en ProRail zijn prestatie-indicatoren afgesproken waarmee IenM beide organisaties stuurt op het realiseren en verbeteren van de prestaties. In beide concessies staat één prestatie-indicator nog op 'pm'. In de bijlage vindt u voorstellen voor de invulling hiervan. Daarnaast is het voornemen om de meetmethode van het klanttevredenheidsonderzoek van NS te wijzigen ten behoeve van een bredere sturing door IenM en NS op de deur-tot-deur reis. Als gevolg daarvan wijzigen drie prestatie-indicatoren van NS. Voor de beheerconcessie worden bij twee prestatie-indicatoren technische wijzigingen voorgesteld als gevolg van wijzigingen in de scope van de indicator (welke treindiensten tellen wel/niet mee). Tot slot is het voorstel om voor de prestatie-indicator 'Aantal beïnvloedbare TAO's' de ambitie te verhogen die besloten zit in de bodem- en streefwaarden.

IenM, NS en ProRail hebben de afgelopen maanden in goed overleg en samspraak met consumentenorganisaties gewerkt aan de (door)ontwikkeling van de nieuwe en verbeterde prestatie-indicatoren die de beide concessies voorschrijven. Gedurende de maand juni hebben de gerechtigden de mogelijkheid gekregen om te reageren op de hoofdlijnen van het beheer- en vervoerplan met de beoogde nieuwe ontwikkelingen ten aanzien van deze prestatie-indicatoren. Als concessieverlener bepaalt IenM de set van prestatie-indicatoren en stelt de daarbij behorende bodem- en streefwaarden vast. Consumentenorganisatie vertegenwoordigd in het Locov hebben hierop een wettelijk adviesrecht.

Ten aanzien van de transitie naar het gebruik van OV-Chipkaartdata dienen nog diverse inhoudelijke vraagstukken verder te worden uitgewerkt, voordat deze data als nieuwe bron gebruikt kan worden. Het gaat dan met name over de wijze



waarop deze data gebruikt kunnen worden voor het monitoren van specifieke trajecten (HSL en aandachtstrajecten). Verder zijn nog relatief weinig historische gegevens beschikbaar, waardoor het complex is om aangepaste bodem- en streefwaarden vast te stellen (de afspraak in de concessies is om de oorspronkelijke ambitie die in de prestatie-indicatoren vervat is te behouden).

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**  
Dir. Openbaar Vervoer en  
Spoor  
Afd. Aansturing NS en ProRail

Op basis van het bovenstaande heeft IenM geconcludeerd dat een zorgvuldige doorontwikkeling van prestatie-indicatoren op het gebied van reizigerspunctualiteit en vervoercapaciteit (met OV-Chipkaartdata als bron) meer tijd nodig heeft dan er beschikbaar is om hier vanaf 2016 mee te werken.

Ook voor de prestatie-indicator 'Klanthinder als gevolg van verstoringen infrastructuur' geldt dat hiervoor nog te weinig historische gegevens beschikbaar zijn om een goede bodem- en streefwaarde vast te stellen. Omdat deze indicator nieuw is en geen alternatief is voor een reeds bestaande indicator, zal deze voor het jaar 2016 gelden als informatie-indicator in plaats van een prestatie-indicator. Deze indicator zal zichtbaar worden gemaakt in het online prestatiedashboard van ProRail dat in 2015 live gaat.

De ambitie van IenM, NS en ProRail is overigens onverminderd om de prestatie-indicatoren op het gebied van reizigerspunctualiteit en vervoercapaciteit te verbeteren, zodat deze beter aansluiten bij de beleving van de reiziger. De komende maanden zullen IenM, NS en ProRail in afstemming met de diverse gerechtigden werken aan de verdere ontwikkeling van de prestatie indicatoren. De input uit de recente consultaties zal worden meegenomen in dit vervolgproces.

Wanneer de definities helder zijn en de vraagstukken rondom het gebruik van data opgelost, gaan NS en ProRail vanaf 2016 intern werken met de nieuwe indicatoren om ervaring op te doen. Zodra voldoende data en ervaring is opgebouwd zal IenM een besluit nemen over het gebruik hiervan als prestatie-indicatoren.

Voor vragen naar aanleiding van de bijlagen met prestatie-indicatoren kunt u per mail contact opnemen met Joost Kolkman ([joost.kolkman@minienm.nl](mailto:joost.kolkman@minienm.nl)) of Christiaan Ensing ([christiaan.ensing@minienm.nl](mailto:christiaan.ensing@minienm.nl)).

Met vriendelijke groeten,  
DE DIRECTEUR OPENBAAR VERVOER EN SPOOR  
Hellen van Dongen