



> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

Landelijk Overleg Consumentenbelangen OV
T.av. de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in
het Locov
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-2016/184458

Datum 5 september 2016
Betreft consultatie herziening prestatie indicatoren HSL

Geachte heer Frerichs,

Langs deze weg wil ik de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov uitnodigen advies te geven op voorgenomen wijzigingen van verschillende HSL prestatie indicatoren. Het betreft een vervolg op de adviesaanvraag van 15 juli 2016 (brief IenM kenmerk IenM/BSK-2016/151729) over voorgestelde wijzigingen in prestatie indicatoren die betrekking hebben op het gehele hoofdrailnet en de hoofdspoorweginfrastructuur.

Deze adviesaanvraag heeft betrekking op de invulling van twee verbeterde prestatie indicatoren van NS en/of ProRail en één nieuwe prestatie indicator van ProRail en NS, inclusief de daarbij behorende bodem- en streefwaarden. Deze wijzigingen zijn nader toegelicht in bijlage 1.

De juridische basis voor wijziging is gelegen in de vervoerconcessie (artikel 17) en de beheerconcessie (artikel 16). Als concessieverlener bepaalt IenM de set van prestatie indicatoren en stelt de daarbij behorende bodem- en streefwaarden vast. Consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov hebben hierop een wettelijk adviesrecht. Uiteindelijk worden de prestatie indicatoren, inclusief waarden, opgenomen in het vervoerplan 2017 c.q. beheerplan 2017.

Zoals besproken op de themasessie van 20 juni 2016, ontvangen wij graag uw advies/reactie op bijgevoegde voorgestelde wijzigingen binnen vier weken (uiterlijk woensdag 5 oktober) en indien mogelijk graag eerder.

Nadere toelichting op het proces

IenM, NS en ProRail hebben de afgelopen maanden in goed overleg en samenspraak met consumentenorganisaties gewerkt aan de (door)ontwikkeling van de verbeterde prestatie indicatoren. Een aantal wijzigingen komt voort uit eerdere adviezen van de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov. Op 20 juni 2016 heeft IenM in een Locov themasessie de voorgenomen wijzigingen voor 2017 nader toegelicht aan de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov.



Parallel aan deze consultatie zal in opdracht van IenM een audit uitgevoerd worden op de wijze waarop de voorgenomen wijzigingen van de prestatie indicatoren zijn vormgegeven.

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

Nadere toelichting op de inhoud van de wijzigingen

In het AO Spoor van 19 mei jl. is door de staatssecretaris IenM toegezegd om de set van kpi's die we nu gebruiken nog eens kritisch tegen het licht te houden. Onderdeel daarvan is de sturing op de HSL. In de kabinetsreactie op de parlementaire enquête Fyra is opgenomen per 2017 een extra kpi te introduceren die ziet op de uitval op de HSL-Zuid.

Ons kenmerk
IenM/BSK-2016/184458

De Tweede Kamer heeft op verschillende momenten aangegeven breder naar de sturing op de HSL te willen kijken dan alleen naar een prestatie-indicator voor uitval. Er moet ook sturing zijn op andere voor reizigers relevante prestaties, zoals punctualiteit en zitplaatskans. Ook heeft de Kamer aangegeven prestatie-indicatoren te wensen die specifiek op de IC-Direct zien.

Deze uitgangspunten maken dat is besloten om de totale sturing op de prestaties op de HSL-Zuid in samenhang te bezien. Naast het maken van afspraken over de uitvoering van de verbeterprogramma's voor de IC direct van zowel NS als ProRail en de sturing op betrouwbare introductie van nieuwe vervoerdiensten, is het voorstel van IenM een aantal bestaande prestatie-indicatoren te wijzigen en één prestatie-indicator toe te voegen.

De prestatie-indicator Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten (NS) blijft onveranderd van kracht. De prestatie-indicatoren die wijzigen zijn:

- De huidige indicatoren Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid 5 minuten voor zover toerekenbaar aan NS (NS) en Punctualiteit HSL-producten 3 minuten (ProRail) worden vervangen door een gezamenlijke prestatie indicator Reizigerspunctualiteit HSL 5 minuten, waarbij geen onderscheid wordt gemaakt aan wie uitval of vertraging van treinen toerekenbaar is waardoor reizigers meer dan 5 minuten te laat op hun eindbestemming arriveren. De nieuwe prestatie indicator is een uitsnede van de gezamenlijke indicator Reizigerspunctualiteit HRN 5 minuten die u op 15 juli 2016 ter consultatie is voorgelegd.
- De huidige indicator Vervoercapaciteit HSL-Zuid wordt vervangen door 'Zitplaatskans in de spits HSL-Zuid'. Daarbij wordt de brede spits gehanteerd en wordt gemeten o.b.v. check-in/check-out gegevens. De nieuwe prestatie indicator is een uitsnede van de prestatie indicator zitplaatskans HRN die u op 15 juli 2016 ter consultatie is voorgelegd.

Daarnaast introduceert IenM een extra kpi Reizigerspunctualiteit HSL 15 minuten. Deze kpi stuurt sterk op het voorkomen van grote vertragingen van reizigers die in een groot deel van de gevallen door uitval van treinen wordt veroorzaakt. Gekozen is voor een gezamenlijke kpi voor NS en ProRail, waarin alle situaties meetellen die uitval of grote vertraging veroorzaken. Voor de reiziger maakt het immers niet uit wie de veroorzaker is. NS en ProRail hebben een verbeterplan opgesteld om de uitval op de IC Direct aan te pakken. Deze plannen worden momenteel in opdracht van IenM gereviewd. Vanuit de review moet blijken of en wanneer het mogelijk is een bodem en streefwaarde te bepalen voor deze nieuwe kpi.



Voor een nadere toelichting op de voorgenomen wijzigingen in prestatie indicatoren HSL verwijs ik u naar bijlage 1. Ter informatie heb ik ook de bestaande ('oude') definities bijgevoegd (bijlage 2).

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

Voor vragen naar aanleiding van deze consultatie kunt u contact opnemen met Inge Jongerius (inge.jongerius@minienm.nl, T 0615967604) of Peter Gerbrands (peter.gerbrands@minienm.nl, T 06 52596086).

Ons kenmerk
IenM/BSK-2016/184458

DE DIRECTEUR OPENBAAR VERVOER EN SPOOR,

Hellen A.M. van Dongen

Bijlage 1: voorgenomen besluit IenM voor wijziging van prestatie indicatoren.

Bijlage 2: definities huidige indicatoren