

## **Adviesaanvraag aanpassing prestatie-indicatoren NS**

Datum: 24 mei 2019

Kenmerk: IenW/BSK-2019/108786

Betreft: Adviesaanvraag aanpassing prestatie-indicatoren NS

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

In de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet hebben het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (hierna: IenW) en NS diverse prestatie- en informatie-indicatoren opgenomen waarmee de prestaties van NS op het hoofdrailnet worden gemeten. Hierover wordt jaarlijks via het vervoerplan en de verantwoordingsrapportages gecommuniceerd. Op grond van artikel 17 van de concessie bepaalt IenW de prestatie-indicatoren en meetmethoden en stelt het de bodem- en streefwaarden vast. De consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov hebben adviesrecht op wijzigingen van de prestatie-indicatoren.

Graag vraag ik uw advies over enkele voorgenomen aanpassingen aan de prestatie-indicatoren, met een beoogde inwerkingtreding van 1 januari 2020. De voorgenomen aanpassingen zijn het gevolg van de mogelijke overstap van het door NS uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek naar de door het CROW uitgevoerde OV-Klantenbarometer. Deze mogelijke overstap heeft gevolgen voor verschillende prestatie- en informatie-indicatoren. Hieronder ga ik nader op deze gevolgen in. Uw advies ontvang ik graag binnen 4 weken.

### **Aanleiding**

IenW en NS hebben al geruime tijd de gezamenlijke ambitie om ten aanzien van het klantoordeel van reizigers de sturing niet meer te baseren op het klanttevredenheidsonderzoek (9KTO) van NS, maar op de resultaten van de OV-Klantenbarometer (OVKB). Deze ambitie is in artikel 20, derde lid, van de vervoerconcessie opgenomen, mede n.a.v. de motie Dik-Faber uit 2014 (Kamerstukken II 2013/14, 29 984, nr. 502) en tevens verwoord in een brief van de Staatssecretaris van IenW aan de Tweede Kamer van 15 januari 2018 (Kamerstukken II 2018/19, 29 984, nr. 654). Zoals aangegeven in deze brief hebben overheden als concessieverleners een belangrijke taak om met vervoerders afspraken te maken over transparantie over prestaties en klantoordelen. De in de gehele OV-sector gebruikte OVKB is hier een geschikte methode voor.

Sinds 2018 neemt NS voor het hoofdrailnet (inclusief de HSL) deel aan de OVKB (De resultaten zijn te vinden op <https://www.ovklantenbarometer.nl/resultaten.php>). Hiermee is een belangrijke stap gezet in het realiseren van de hiervoor genoemde ambities. Op dit

moment worden de diverse prestatie- en informatie-indicatoren over klantbeleving echter nog gebaseerd op het ICTO. De OVKB en het ICTO zijn in 2018 dus naast elkaar uitgevoerd, waarbij het ICTO heeft geleid tot sturings- en verantwoordingsinformatie over de concessie en de OVKB tot onderlinge vergelijkbaarheid van prestaties van vervoerders. Deze situatie verandert niet in 2019: het ICTO en de OVKB worden voor het hoofdrailnet wederom allebei uitgevoerd. Zoals hiervoor aangegeven is het voorstel om per 2020 de prestatie- en informatie-indicatoren over klantbeleving te baseren op de OVKB. Hiermee wordt dubbele sturing en beoordeling en tevens dubbele belasting voor de reizigers voorkomen.

## **Gevolgen voor prestatie-indicatoren die een klantoordeel meten**

Het ICTO van NS verzamelt rapportcijfers van reizigers op basis van ca. 80 enquêtevragen. Dit resulteert in diverse prestatie- en informatie-indicatoren. Dit betreft de prestatie-indicatoren 'algemeen klantoordeel', 'algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten', 'klantoordeel sociale veiligheid' en diverse (in bijlage 2 weergegeven) informatie-indicatoren. De OVKB verzamelt rapportcijfers van reizigers op basis van ca. 25 enquêtevragen en resulteert jaarlijks in diverse klantoordelen van verschillende OV-concessies. In bijlage 1 wordt een overzicht gegeven van de overeenkomsten en verschillen van beide meetmethodes.

Op basis van een analyse van de data over 2018 blijkt dat de resultaten van de OVKB en het ICTO redelijk vergelijkbaar zijn voor de prestatie-indicatoren van NS. De OVKB geeft iets hogere rapportcijfers voor de drie klantoordelen (een ordegrrootte van enkele tienden van procenten) dan het ICTO. Ook het percentage 7 of hoger wijkt positief af.

Aangezien in 2019 beide meetmethodes naast elkaar blijven bestaan kan ook over 2019 een goede vergelijking worden gemaakt van de resultaten. Zoals gebruikelijk zal bij een aanpassing in de meetmethode van prestatie-indicatoren een ambitie neutrale omzetting van bodem- en streefwaarden plaatsvinden. De resultaten van 2018 en 2019 worden gebruikt bij het bepalen van de bodem- en streefwaarden die vanaf 2020 zullen gaan gelden. Naar verwachting worden deze bodem- en streefwaarden vastgesteld in het kader van de midterm review van de concessie. Vanzelfsprekend worden de consumentenorganisaties hier tijdig bij betrokken.

## **Gevolgen voor prestatie-indicator informatie bij ontregelingen**

Naast de drie hiervoor genoemde klantoordelen wordt ook de prestatie-indicator 'informatie bij ontregelingen in de trein en op het station' gebaseerd op enquêteursmetingen uit het ICTO. Met het vervallen van het ICTO is het niet langer mogelijk om deze prestatie-indicator te meten. Echter, zoals ook al met de consumentenorganisaties is gedeeld in een Locov-themasessie op 30 oktober 2018, zijn IenW en NS in het kader van de midterm review van de concessie in gesprek over de set van prestatie- en informatie-indicatoren (en bijbehorende bodem- en streefwaarden) voor

de tweede helft van de concessieperiode (2020-2024 ). De wijze waarop op adequate reisinformatie (met name in het geval van verstoringen) wordt gestuurd is hierbij onderwerp van gesprek. Vanzelfsprekend worden de consumentenorganisaties tijdig betrokken zodra (verdere) wijzigingen aan de prestatie-indicatoren over reisinformatie aan de orde zijn.

## **Gevolgen voor informatie-indicatoren**

Naast de hiervoor genoemde prestatie-indicatoren worden ook diverse informatie-indicatoren gebaseerd op het ICTO. Dit betreft een brede set aan indicatoren, bestaande uit bijvoorbeeld de reinheid van treinen en interieur, de trefkans en aanspreekbaarheid van personeel, de afhandeling van klachten, de reinheid van toiletten, etc. Veel van deze indicatoren komen ook terug in de OVKB (niet in alle gevallen op exact dezelfde wijze als in het ICTO). In bijlage 2 wordt een overzicht gegeven van alle informatie-indicatoren die nu op het ICTO worden gebaseerd, met daarbij telkens een voorstel op welke wijze zij worden gemeten met de OVKB. Een aantal indicatoren wordt samengevoegd en een aantal indicatoren komt niet terug in de OVKB. Voor deze indicatoren worden in het kader van de midterm review nadere afspraken gemaakt. Ook hiervoor geldt dat de consumentenorganisaties tijdig worden betrokken zodra (verdere) wijzigingen aan de informatie-indicatoren aan de orde zijn.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en zie uw advies graag tegemoet. Uiteraard zijn mijn medewerkers bereid uw vragen te beantwoorden of een nadere toelichting te geven.

Hoogachtend,

DE DIRECTEUR OPENBAAR VERVOER EN SPOOR,

Ir. W.H.B. (Wino) Aarnink

## Bijlage 1: Verschillen en overeenkomsten KTO versus OVKB

<b>Delta's KTO &lt;-&gt; OVKB</b>	<b>KTO NS</b>	<b>OVKB</b>
Opdrachtgever	NS	IenW
Uitvoerder	NS	CROW /Goudappel Coffeng (wordt periodiek aanbesteed)
Scope	HRN incl. HSL	HRN incl. HSL, maar excl. Thalys, Eurostar, IC Berlijn en ICE
Indicatoren	4 KPI's uit de concessie (klantoordeel HRN, HSL en sociale veiligheid + informatie bij ontregelingen) en diverse informatie-indicatoren (zie bijlage 2)	Algemeen klantoordeel en diverse oordelen op deelaspecten, inclusief HSL en sociale veiligheid.
Publieke rapportagefrequentie	Per halfjaar en jaar	Per jaar
Indicator	Percentage 7 of hoger (afgerond op hele getallen)	Rapportcijfer (afgerond op tienden)
Geschikt voor meten klantoordelen NS cf. huidige definitie KPI's	Ja	Ja, behalve voor informatie bij ontregelingen.
Aantal vragen	Ca. 80	Ca. 25
Statistisch significant	Ja (ca. 40.000 enquêtes/jr.)	Ja (ca. 14.000 enquêtes/jr.)
Resultaten vergelijkbaar met andere vervoerders en modaliteiten	Nee / niet zonder bewerkingsslag van de data	Ja

<b>Delta's KTO &lt;-&gt; OVKB</b>	<b>KTO NS</b>	<b>OVKB</b>
Regionale verbijzondering	Nee, landelijk cijfer	Landelijk en regionaal (cf. indeling OV- en Spoortafels)
Historische data over NS beschikbaar	Ja	Vanaf 2018
Taal	NL	NL en Engels
Bijzonderheden		OVKB wordt doorontwikkeld naar een moderne, digitale versie (3.0).

## Bijlage 2: Overzicht prestatie- en informatie-indicatoren

Type	Indicator	Bron nu	Bron nieuw
Prestatie-indicator	Algemeen klantoordeel HRN	KTO	OVKB
Prestatie-indicator	Algemeen klantoordeel HSL	KTO	OVKB
Prestatie-indicator		KTO	OVKB
Prestatie-indicator	Informatie bij ontregelingen	Enquêteursmetingen KTO	Geen (Het is de bedoeling met de midterm review nadere afspraken te maken over (aanpassingen van) prestatie- en/of informatie-indicatoren op dit onderwerp.)
Informatie-indicator	Aanspreekbaarheid personeel trein	KTO	OVKB: Klantoordeel Personeel (één indicator)
Informatie-indicator	Vriendelijkheid personeel trein	KTO	OVKB: Klantoordeel Personeel (één indicator)
Informatie-indicator	Hulpvaardigheid personeel station	KTO	OVKB: Klantoordeel Personeel (één indicator)
Informatie-indicator	Vriendelijkheid personeel station	KTO	OVKB: Klantoordeel Personeel (één indicator)

<b>Type</b>	<b>Indicator</b>	<b>Bron nu</b>	<b>Bron nieuw</b>
Informatie-indicator	Aanspreekbaarheid personeel station	KTO	OVKB: Klantoordeel Personeel (één indicator)
Informatie-indicator	Trefkans conducteur	Enquêteursmetingen KTO	OVKB: Klantoordeel Personeel (één indicator)
Informatie-indicator	Waardering klant voor Klantenservice	CPI	Geen (Het is de bedoeling met de midterm review nadere afspraken te maken over (aanpassingen van) prestatie- en/of informatie-indicatoren op dit onderwerp.)
Informatie-indicator	Oordeel afhandeling klachten	KTO	Geen (Het is de bedoeling met de midterm review nadere afspraken te maken over (aanpassingen van) prestatie- en/of informatie-indicatoren op dit onderwerp.)
Informatie-indicator	Oordeel deur tot deur reis	KTO	Geen (Het is de bedoeling met de midterm review nadere afspraken te maken over (aanpassingen van) prestatie- en/of informatie-indicatoren op dit onderwerp.)

<b>Type</b>	<b>Indicator</b>	<b>Bron nu</b>	<b>Bron nieuw</b>
Informatie-indicator	Oordeel vervoer- capaciteit in de spits	KTO	OVKB
Informatie-indicator	Oordeel reinheid interieur treinen	KTO	OVKB
Informatie-indicator	Oordeel reinheid stations	KTO	OVKB
Informatie-indicator	Oordeel gebruik OV Chipkaart	KTO	OVKB
Informatie-indicator	Oordeel op tijd rijden	KTO	OVKB
Informatie-indicator	Reisinformatie 0-15 minuten vertraging	Monitor Reisinformatie	OVKB
Informatie-indicator	Reisinformatie meer dan 15 minuten vertraging	Monitor Reisinformatie	OVKB