Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

Consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov
T.a.v. dhr A. Kruyt
Postbus 20905
2500EX Den Haag

Bestuurskern
DG Bereikbaarheid
Dir.Openbaar Vervoer en Spoor

Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Ons kenmerk
IenM/BSK-2017/303763

Uw kenmerk
Locov 2017-263354

Datum 18 december 2017
Betreft Reactie op advies wijzigingen prestatie-indicatoren

Geachte heer Kruyt,

Op 24 oktober 2017 ontving ik het advies van de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov over de voorgenomen wijziging van een aantal prestatie-indicatoren van NS en ProRail. Ik wil u bedanken voor de betrokkenheid bij het verbeteren van de prestatiesturing met NS en ProRail. U heeft over een aantal wijzigingen zoals die aan de prestatie-indicatoren Reisinformatie treinketen positief geadviseerd. Met name over de prestatie-afspraken over het hoogfrequent rijden op de A2-corridor is uw advies kritisch en staat u afwijzend tegenover de voorstellen van het ministerie. In eerdere bespreking over dit onderwerp merk ik wel dat wij elkaar goed kunnen vinden in de inzet voor de verbetering van het spoorproduct en transparantie over de prestaties. Onze opvattingen verschillen weliswaar principieel over de ruimte die NS en ProRail geboden kan worden, maar komen in praktijk toch weer dichter bij elkaar. Met deze brief wil ik u informeren over de wijze waarop ik met uw advies ben omgegaan en zal ik puntsgewijs reageren op uw advies. De definitieve prestatie-indicatoren en prestatie-afspraken over de A2-corridor vindt u terug in het vervoerplan en beheerplan 2018 waarover de staatssecretaris de Tweede Kamer deze maand informeert.

Prestatie-afspraken A2-corridor
U adviseert negatief over de voorgenomen prestatie-afspraken met NS en ProRail ten gevolge van het hoogfrequent rijden op de A2-corridor en stelt zich op het principiële standpunt dat in de bodem- en streefwaarde al rekening is gehouden met de introductie van hoogfrequent rijden.

Het ministerie staat hier anders tegenover en vindt het belangrijk NS en ProRail de ruimte en duidelijkheid te bieden om de ambitieuze stap naar hoogfrequent rijden te zetten. Om die reden is voor het jaar 2018 afgesproken dat – alleen indien NS en ProRail op de A2-corridor slechter presteren dan in 2017 – IenW in haar beoordeling rekening zal houden met een vooraf vastgestelde bijstelling op de prestatie-indicatoren Reizigerspunctualiteit HRN 5 en 15 minuten. Hiermee wordt vooraf richting NS, ProRail en derden duidelijkheid geboden over het beoordelingskader. Uit gesprekken met de consumentenorganisaties is mij gebleken dat de u net als IenW grote waarde hecht aan transparantie over de prestaties. Ik vind het om die reden van belang te vermelden dat ik met NS en ProRail heb afgesproken dat in de verantwoording te allen tijde de

Bestuurskern
DG Bereikbaarheid
Dir.Openbaar Vervoer en Spoor

Datum
18 december 2017

ongecorrigeerde prestatiecijfers in beeld worden gebracht. Ik zal hieronder nader uitleggen waarom het ministerie dit van belang acht en daarbij ook ingaan op de door u aangedragen argumenten.

U benoemt dat al gedurende geruime tijd duidelijk en bekend is dat uiteindelijk hoogfrequent gereden zou gaan worden en dat met deze kennis de bodem- en streefwaarden voor de prestatie-indicatoren zijn afgesproken. Volgens u bestaat daarom geen reden om coulant te zijn over deze gemaakte afspraken. Bovendien wordt in de maanden september tot en met december getest met de tienminutentrein, waardoor kinderziektes verholpen kunnen worden en compensatie volgens u niet nodig hoeft te zijn.

Het klopt dat bij het ingaan van de vervoerconcessie al bekend was dat op enig moment hoogfrequent gereden zou gaan worden. Ik ben dan ook erg blij dat deze ambitieuze stap nu dagelijkse praktijk is. De invoering van de tienminutentrein heeft positieve gevolgen voor een groot aantal reizigers en het hoogfrequent rijden is een noodzakelijke stap in het verwerken van de toenemende reizigersgroei op het spoor. Ik constateer dat het overgrote deel van de reizigers op de A2-corridor enthousiast is over dit vernieuwde productaanbod. De resultaten van de testdagen met het hoogfrequent rijden geven bovendien goede hoop voor de verdere introductie. In de resultaten van de testdagen worden de afgesproken bodemwaarden ook met het hoogfrequent rijden gehaald.

Ik ben het met u eens dat door deze zorgvuldige voorbereiding het risico op kinderziektes sterk verkleind is en ik ga er dan ook vanuit dat NS en ProRail de bodemwaarden voor Reizigerspunctualiteit 5 en 15 minuten ook in 2018 zullen verwezenlijken. Dit neemt niet weg dat het realistisch is om bij de introductie van een nieuwe productstap rekening te houden met een tijdelijke terugval in de prestaties. Ik vind het belangrijk dat NS en ProRail deze ruimte wordt geboden om met vertrouwen het hoogfrequent rijden te introduceren. Dit geldt zeker aangezien dit de eerste keer is dat een frequentieverhoging op een dergelijke schaal wordt doorgevoerd. Wat IenW betreft is er dan ook geen sprake van een ‘staande praktijk’ om bij de start van een nieuwe dienstregeling afspraken te maken over de prestaties.

In het derde punt uit uw advies stelt u dat vooraf vaststellen van prestatie-afspraken slecht past bij de mogelijkheid uit de concessie om achteraf een rechtvaardigingsgrond in te roepen. Naar mijn opvatting is het wenselijk om vooraf transparant te zijn richting NS, ProRail en derden over het beoordelingskader voor de prestaties. Met de prestatieafspraken biedt IenW duidelijkheid over de voorwaarden waaronder een rechtvaardigingsgrond kan ontstaan en wat de redelijke impact is die hoogfrequent rijden maximaal kan hebben. De concessies bieden hier bovendien de mogelijkheid toe (artikel 24 vervoerconcessie en 25 beheerconcessie)

U vreest dat door de prestatie-afspraken geen prikkel voor NS en ProRail overblijft om goed te presteren. Ik vind het evenwel van belang dat er voldoende prikkel voor NS en ProRail blijft bestaan om goed te presteren. Om die reden heb ik bij de totstandkoming van de prestatie-afspraken zorgvuldig bezien of dit het geval is. Zowel op de A2-corridor als daarbuiten is dit het geval. Met NS en ProRail zijn meerdere prestatie-indicatoren afgesproken die hen aansporen tot prestatieverbetering. Een verslechterde punctualiteit zal in de regel ook andere prestatie-indicatoren zoals de zitplaatskans en het klantoordeel beïnvloeden. De

afgesproken percentages voor bijstelling achteraf zijn bovendien niet dusdanig dat NS en ProRail niet meer hun best hoeven te doen om aan de bodem- en streefwaarden te voldoen. Dat de percentages reëel zijn en op een navolgbare wijze tot stand zijn gekomen volgt ook uit de externe audit die in opdracht van het ministerie is verricht op de voorgenomen wijzigingen. Uitsluitend indien de prestaties op de A2-corridor in 2018 daadwerkelijk lager uitvallen dan in 2017 hebben NS en ProRail recht om een bijstelling van de prestaties achteraf toe te passen.

U stelt verder dat de wijze waarop het percentage tot stand is gekomen, niet goed navolgbaar is. De resultaten van de slechte dagen die onderdeel uitmaken van de berekening staan volgens u los van de frequentieverhoging en u vindt dat het ministerie onnodig coulant is door de bovenkant van de bandbreedte te hanteren bij het meenemen van de slechte dagen in de berekening.

In de totstandkoming van de prestatie-afspraken is bezien welke historische gegevens beschikbaar zijn om tot een gedegen onderbouwde inschatting van de verwachte impact van de tienminutentrein te komen. Op basis van de historische gegevens over slechte prestatiedagen en de resultaten van de eerdere test met hoogfrequent rijden in 2010 bleek dit mogelijk. Deze inschatting is door een onafhankelijk auditbureau getoetst. De auditor oordeelt dat de inschatting navolgbaar tot stand is gekomen. Wél geeft de auditor aan dat de keuze die IenW heeft gemaakt om de correctiefactor naar boven af te ronden, statistisch niet navolgbaar is maar een beleidsmatige keuze betreft. IenW heeft gekozen om de correctiefactor wel naar boven af te ronden om daarmee recht te doen aan de onzekerheid die er altijd rondom dergelijke inschattingen zal zijn.

Transitotijd goederenvervoer
U adviseert deze indicator goed af te stemmen met de spoorgoederensector. Het ministerie heeft de indicator in nauwe samenspraak met ProRail en de spoorgoederensector ontwikkeld. De voorgenomen wijzigingen zijn inclusief voorgestelde bodem- en streefwaarde in een consultatieronde aan de belanghebbenden van ProRail voorgelegd. Zij hebben ook de mogelijkheid aangegrepen te reageren op de voorgestelde bodem- en streefwaarde. Hun zienswijzen heeft IenW betrokken bij de uiteindelijke instemming met het vervoerplan en beheerplan 2018.

Overige wijzigingen
U adviseert positief over de wijziging van Reisinformatie treinketen en eveneens over de overige wijzigingen. Speciale dank voor uw oplettendheid ten aanzien van het station Maastricht Randwyck in de prestatie-indicator Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders. Sinds 2017 stopt NS inderdaad niet meer op dit station. Daarom is het station mede naar aanleiding van uw opmerking van de lijst met overstapstations afgehaald. Deze wijziging heeft geen invloed op de bodem- en streefwaarde, hetgeen in mijn opdracht ook door het externe auditbureau is bevestigd.

Met vriendelijke groet,

DE DIRECTEUR OPENBAAR VERVOER EN SPOOR,

Hellen A.M. van Dongen