Ministerie van Infrastructuur en Milieu

> 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-2016/252500

Uw kenmerk
Locov 2016-197951

Datum
Betreft Reactie op advies herziening prestatie-indicatoren

Geachte heer Kruyt,

Op 12 september 2016 en 5 oktober 2016 hebben de consumentenorganisaties in het Locov op verzoek van IenM advies gegeven over door IenM voorgenomen wijzigingen in de prestatie-indicatoren van NS en ProRail per 2017 (HRN en HSL). Ik dank u voor de hiermee getoonde betrokkenheid bij het verbeteren van de prestatiesturing van NS en ProRail. Het is goed om te constateren dat u de hoofdlijnen van de voorgenomen wijzigingen deelt. De doelstelling om de sturing op het hoofdrailnet en de HSL zo veel mogelijk vergelijkbaar te maken is daar een belangrijke van. Op een aantal voorgenomen wijzingen is uw advies positief, zoals de wijziging van de indicator 'reizigerspunctualiteit 15 minuten, de introductie van de zitplaatskans in de spits, en de wijziging in de indicator 'klanthinder als gevolg van storingen aan de infrastructuur, 'algemeen klantoordeel reizigersvervoerders' en 'algemeen klantoordeel goederenvervoerders'. Voor wat betreft uw overige punten, geef ik hieronder per indicator de IenM reactie op uw advies.

Reizigerspunctualiteit 5 minuten (HRN en HSL), 15 minuten(HRN en HSL)

U adviseert een compensatie in de berekening op te nemen voor trajecten met een ongeplande stremming en bij rituitval. Tevens adviseert u de definities en meetsystemen duidelijker te beschrijven.

IenM heeft, in samenspraak met ProRail en NS, de scope van deze prestatie-indicator beperkt tot reizigers van wie de check- in / check-out gegevens beschikbaar zijn waardoor de betrouwbaarheid van de prestatie-indicator wordt gegarandeerd. Het toevoegen van een compensatie zou op basis van schattingen moeten gebeuren. Dit komt niet ten goede aan de betrouwbaarheid van de indicator. Ook heeft het geen effect op de sturing aangezien een compensatie doorvertaald zou moeten worden in de bodem- en streefwaarden.

Uw opmerkingen ten aanzien van het duidelijker beschrijven van de definities en meetsystemen hebben ProRail en NS in respectievelijk het beheerplan en vervoerplan op hoofdlijnen verwerkt. Deze beschrijving is voor de leesbaarheid op hoofdlijnen en daarmee beknopt gehouden. Een meer uitgewerkte beschrijving van definities en berekeningsmethoden is beschikbaar via de NS website en voor de volledigheid bijgevoegd (bijlage 1). De consequenties van de toepassing van de

herziene definities en de precieze operationalisering die een sterk technisch karakter hebben licht ik apart toe in bijlage 2 bij deze brief.

U adviseert de reizigers op het traject Gouda-Alphen mee te nemen in de scope.

Dit traject valt niet onder de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet. Daarom neemt IenM dit traject niet mee in de scope van de prestatie-indicator reizigers-punctualiteit HRN.

Met betrekking tot de indicator reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL merkt u op dat de beschrijving niet duidelijk maakt hoe wordt omgegaan met dagen waarop gepland (twee dagen van tevoren) geen treinverkeer over de HSL plaatsvindt. Het lijkt er op dat op zulke dagen de reizigerspunctualiteit van de oude lijn in plaats van de HSL wordt gemeten. U adviseert deze dagen buiten de berekening te houden.

Het klopt dat het IenM voorstel inhoudt dat er op dagen waarop gepland geen treinverkeer over de HSL plaatsvindt de reizigerspunctualiteit van de conventionele lijn wordt gemeten. Deze situatie komt in de praktijk weinig voor Bovendien zou, doordat de bodem- en streefwaarde in geval van een correctie ook zouden worden aangepast, hier nog altijd dezelfde sturende werking van uit gaan. Daarom kies ik ervoor om dergelijke situaties niet te corrigeren. De toelichting op de definitie en meetmethoden heb ik, in samenspraak met NS en ProRail, hierop verduidelijkt.

Met betrekking tot de indicator 'Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL' denkt u dat een beter en duidelijker sturingsmiddel wordt verkregen door eenvoudigweg het aantal treinen binnen de scope te meten dat niet vertrekt of met meer dan 15 minuten vertraging aankomt. Voor u is het ook de vraag of het gewicht van de vervoersstroom voor deze indicator een grote rol moet spelen.

Met u is IenM van mening dat het terugdringen van uitval op de HSL een topprioriteit moet zijn en dat dit in de beoordeling van de prestaties van NS en ProRail een belangrijke graadmeter behoort te zijn. IenM stuurt hier in 2017 op twee manieren op. Ten eerste via een Verbeterprogramma onder de concessie. Dit programma bevat maatregelen die de uitval moeten verminderen en de treinpunctualiteit moeten verbeteren. De concessiesturing houdt in dat IenM op de uitvoering van het programma kan toezien en daarop kan handhaven als het programma niet conform afspraak wordt uitgevoerd en daar geen goede reden voor is. Ten tweede stuurt IenM met de prestatie-indicator Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL en in de toekomst ook met Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL. IenM heeft voor reizigerspunctualiteit gekozen zodat de reis van de klant centraal staat en voor twee normen (5 en 15 minuten), zodat op kleine en grote vertragingen wordt gestuurd. De weging naar reizigersstromen vindt plaats om verstoringen die veel reizigers treffen een groter gewicht te geven dan verstoringen die minder impact hebben en zo aan te sluiten bij de reizigersbeleving.

Met de keuze voor beide varianten van reizigerspunctualiteit harmoniseert IenM de sturing op de HSL met de sturing op het HRN. Dit is in het algemeen ook een wens van de consumentenorganisaties. De HSL-indicatoren zijn daardoor een deelverzameling van de HRN-indicatoren geworden.

Daarmee wordt ook voldaan aan de wens van de Tweede Kamer om de sturing op de HSL breder te bekijken dan alleen uitval en de gevolgen voor de reizigers centraal te stellen.

Voor de prestatie-indicator 'Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL' adviseert u verder een streefwaarde voor 2019 vast te stellen. Deze streefwaarde zou gelijk moeten zijn aan de streefwaarde voor het gehele hoofdrailnet.

Ik stel vast dat u met IenM deelt dat er geen bodemwaarde vastgesteld kan worden op dit moment. IenM deelt uw oordeel dat het streven moet zijn om tot een ambitieuze streefwaarde te komen voor de nieuwe prestatie-indicator. De externe, onafhankelijke review die IenM heeft laten uitvoeren op de verbeterplannen van NS en ProRail om de uitval te verlagen, concludeert echter dat een bodem- en streefwaarde waar een effectieve prikkel van uitgaat pas op een later moment kan worden vastgesteld. De reviewers trekken de conclusie dat de specifieke combinatie van infrastructuur (veel systeemovergangen), materieel, beveiliging en dienstregeling tot een complexe uitvoering leidt. Om die reden zijn de reviewers van mening dat van de IC direct op dit moment niet dezelfde betrouwbaarheid (en hetzelfde lage niveau van uitval) verwacht mag worden als van een gewone intercity. Het nu al afspreken van een streefwaarde leidt tot een risico dat een streefwaarde gekozen wordt die op een te laag niveau ligt of juist veel te ambitieus is. In beide gevallen gaat er geen effectieve prikkel uit van deze streefwaarde. Bovendien kan een streefwaarde voor 2019 ook op een later moment worden vastgesteld. Het heeft daarom mijn voorkeur om nu via het Verbeterprogramma 'performance IC-Direct' onder de concessie afspraken te maken voor 2017.

In het najaar van 2017 zal IenM samen met NS en ProRail de verbetering van de betrouwbaarheid evalueren en op basis daarvan bepalen wat daarbij voor 2018 de best passende sturing is (via voortzetting van het programma of via de nieuwe kpi).

Top 10 drukke treinen en zitplaatskans in de spits HSL

U adviseert de top-10 samen te stellen van trajecten die in de drukste richting het grootste aantal reizen met vervoerplaatskans < 1 hebben.

IenM is met u van mening dat sturing gewenst is op de minst goede prestaties. De argumentatie om bij het voorstel te blijven heeft IenM samen met NS op 11 oktober 2016 nader toegelicht aan een vertegenwoordiger van de consumenten-organisaties in het Locov. Kort samengevat is mijn argumentatie als volgt. De nieuwe prestatie-indicator voor vervoercapaciteit neemt de reis van de klant als uitgangspunt. Reizen zijn niet hetzelfde als een traject. Naar de mening van IenM sluit een selectie van groepen reizigers met dezelfde reisrelatie (herkomst-bestemming) daarbij het beste aan, onder meer omdat dit voor de reizigers goed herkenbaar is. De door u voorgestelde selectie 'trajecten in de drukste richting' leidt weliswaar tot een herkenbare lijst trajecten, maar sluit niet altijd aan op de reis van de klant en laat daarmee minder goed zien waar het knelpunt zit.

Met Herkomst-Bestemmingen kan NS veel meer specifiekere klantgroepen in beeld brengen en achterhalen waar echt de pijn zit. Bijvoorbeeld met de slechte Herkomt-Bestemming score Rosmalen-Den Bosch is zichtbaar waar het probleem zit en kan NS de oplossing specifiek maken: een IC-stop in Rosmalen in 2016 en

een spitspendel Oss-Den Bosch vanaf 2017.

Een nadere analyse van de top-10 lijst voor 2017 laat zien dat het om 11 verschillende trajecten gaat waarbij trajecten zijn gedefinieerd van knooppunt naar knooppunt (waarbij een knooppunt een start- eind- of overstapstation is) en 40 verschillende treinseries. De voorgestelde methode levert naar de mening van IenM daarmee de juiste stuurinformatie op.

NS neemt in het vervoerplan jaarlijks de top-10 op.

U adviseert bij de top-10 drukke treinen de selectie van 10 reisrelaties niet te baseren op de uitkomst van anderhalf jaar eerder.

De ijkperiode voor jaar n is de periode van 1 juni jaar n-2 tot en met 31 mei jaar n-1. Latere selectie acht NS minder effectief aangezien NS in juni jaar n-1 de dienstregeling en het daarmee samenhangende materieelplan voor het jaar n opstelt. In het nieuwe dienstregelingsontwerp kan NS zodoende rekening houden met wat nodig is aan materieel om de prestatie doelstellingen te halen. Ik ben het hiermee eens. Daarbij komt dat NS wekelijks de klachten die zij ontvangt van reizigers analyseert en waar mogelijk actie onderneemt, bijvoorbeeld door kleine aanpassingen in de dienstregeling via wijzigingsbladen. De top-10 waar klachten over ontvangen zijn en de beheersmaatregelen publiceert NS regelmatig op haar website (www.ns.nl/reisinformatie/service-verbeteren/drukte-melden-in-de-trein.html).

U adviseert bij de top-10 drukke treinen de scope niet te beperken tot 1000 meest gebruikte reisrelaties.

Reisrelaties buiten de top-1000 zijn in de praktijk geen drukke reisrelaties en daarmee geen onderdeel van de top-10 drukke treinen. IenM zoekt een optimum tussen sturing op negatieve uitschieters en verbeteringen waar voldoende reizigers van profiteren. Daarnaast is een dergelijke scope-uitbreiding rekenkundig en in beheer van data complex, zo laat NS mij weten. Op basis hiervan kies ik voor de voorgestelde scope.

U vraagt zich af of de reizigers met een internationaal ticket in de berekening worden betrokken.

Reizigers met een internationaal ticket zitten inderdaad in de berekening. Zie ook de nadere toelichting opgenomen in bijlage 2 bij deze brief.

U adviseert het meetsysteem bij de zitplaatskans in de spits HSL duidelijker te beschrijven.

Mede op basis van uw advies heeft NS de omschrijving aangepast.

U adviseert een hogere ambitie met betrekking tot de streefwaarde zitplaatskans in de spits HSL.

IenM deelt uw opvatting dat er een hogere streefwaarde voor de zitplaatskans op de HSL mag worden verwacht omdat het hier een intercity product betreft. Bij de onafhankelijke audit heeft IenM daarom gevraagd te beoordelen welke

streefwaarde voor 2019 als realistisch kan worden beschouwd. Op basis van de uitkomsten van de audit op de voorgenomen wijzigingen van de prestatie-indicatoren, wijzigt IenM de streefwaarde voor 2019 naar 94,9%. Tegen de achtergrond van een ruime groei van het verwachte aantal reizigers en beperkte mogelijkheden om capaciteit toe te voegen, ziet IenM dat voor 2019 als de meest ambitieuze streefwaarde. Zowel IenM als NS hebben de ambitie de zitplaatskans in de tweede helft van de concessieperiode verder te verhogen, o.a. gekoppeld aan de instroom van nieuw ICNG-materieel op de HSL-Zuid. Een zitplaatskans van 100% achten we in de praktijk niet haalbaar, omdat zich altijd situaties kunnen voordoen waarin de zitplaatskans voor reizigers niet gegarandeerd is. Bij de binnenlandse HSL-treinen en de IC Brussel werkt NS niet met vooraf gereserveerde plaatsen. Alleen in dat geval kan de zitplaatskans 100% gegarandeerd zijn.

Tot slot
De definitieve omzetting van bodem- en streefwaarden heeft op sommige prestatie-indicatoren tot andere resultaten geleid dan in de consultatie voorgelegd. Zo zijn de bodem- en streefwaarden voor de prestatie-indicatoren 'zitplaatskans in de spits HRN' en 'top 10 drukke treinen' hoger dan de waarden in de adviesaanvraag. De bodem- en streefwaarden voor deze indicatoren zijn bepaald door een ambitieneutrale omzetting te doen via een regressiemethode. Deze methode is door een onafhankelijk statistisch bureau geadviseerd en door een onafhankelijke auditbureau gevalideerd. De bodem- en streefwaarde vallen daardoor hoger uit, ten opzichte van de waarden in de adviesaanvraag die bepaald waren via een zogenoemde deltamethode. Voor de definitieve waarden verwijs ik u naar het vervoerplan 2017 en het beheerplan 2017.

U merkt op dat meet- en sturingmethoden niet te veel moeten wijzigen. Dit uitgangspunt onderschrijft IenM. Daarom is de herijking die voor 2017 was voorzien, nu deels naar voren gehaald. IenM sluit echter niet uit dat de komende jaren nog nieuwe wijzigingen in de set van prestatie-indicatoren doorgevoerd worden. Zo zijn de prestatie-indicatoren inzake reisinformatie tot op heden ongewijzigd. Over reisinformatie blijven we graag met de consumenten-organisaties in het Locov in gesprek om hun ideeën mee te kunnen nemen bij de start van een brede verkenning naar een mogelijke wijziging van deze prestatie-indicatoren. Indien voortschrijdend inzicht noopt tot wijzigingen, zal IenM voorstellen die door te voeren. Natuurlijk nemen we de consumentenorganisaties in deze verdere doorontwikkeling mee.

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

Met vriendelijke groeten,

DE DIRECTEUR OPENBAAR VERVOER EN SPOOR,

Hellen A.M. van Dongen