LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
Ministerie van Infrastructuur en Milieu
DGB/OVS
Hellen van Dongen
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Datum
12 september 2016
Ons kenmerk
Locov 2016-197951
Onderwerp
Advies herziening prestatie indicatoren

Bijlage(n)
-
Uw kenmerk
IenM/BSK-2015/151729

Geachte mevrouw Van Dongen,

Medio juli heeft u per brief[1] de consumentenorganisaties in het Locov advies gevraagd over wijzigingen in de prestatie indicatoren van NS en ProRail. Wij gaan graag in op uw verzoek en geven hieronder puntsgewijs ons advies. Voordat wij hiertoe overgaan willen wij u danken voor de beantwoording van vragen van onze kant en de bijeenkomst waarin uitleg is gegeven over de werking van de nieuwe KPI's.

Algemene opmerkingen
Met de start van de nieuwe beheer- en vervoerconcessie zijn er een aantal nieuwe KPI's gaan gelden. Ook dit jaar zijn er (ver)nieuw(d)e KPI's van kracht geworden. Voor het komende jaar staan er dus weer een aantal wijzigingen op de rol. Vervolgens zullen er de volgende jaren ook wijzigingen zijn. Hierdoor is het lastig om een goed beeld over de jaren heen te verkrijgen. Dat maakt uw aansturing van NS en ProRail via de concessies ook lastiger. Meet- en sturingmethoden zouden niet te veel moeten wijzigen.

Tegelijkertijd vinden wij het ook een goede zaak dat de staatssecretaris in de Tweede Kamer tijdens een AO over de indicatoren heeft gezegd dat zij breed wil kijken naar de set van KPI's. Met de wijzigingen van voorgaande jaren en de voorgestelde wijzigingen is de set van KPI's bijna in zijn geheel veranderd. Dat is alleen niet het geval bij de KPI's die gaan over reisinformatie. De huidige meetmethode zegt vooral veel over de kwantiteit van de informatie, niet over de kwaliteit van de informatie. Wij zien graag een KPI die meet wat de kwaliteit van

[1] IenM/BSK-2015/151729 Consultatie herziening prestatie indicatoren

Bezoekadres secretariaat
Plesmanweg1-6
2596 JG DEN HAAG

Postadres
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

Bereikbaar vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 9.

In het Locov hebben zitting: Ministerie van Infrastructuur en Milieu, NS, ProRail, ANWB, Consumentenbond, Ieder(in), Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, Unie KBO en ROVER.

de omroep was. Een reiziger hecht meer waarde aan een omroep met een handelingsperspectief dan een veelvuldige omroep zonder kwalitatieve invulling.

1. Reizigerspunctualiteit HRN

De huidige indicator meet op slechts een beperkt aantal stations of er sprake was van een vertraging of het niet rijden van een trein. De haalbaarheid van aansluitingen is een theoretische benadering op basis van aankomst- en vertrektijden. Deze wordt slechts voor een kleine selectie van overstaprelaties berekend. De weging per trein of aansluiting geschiedt op basis van conducteurstellingen en heeft daardoor een zekere onnauwkeurigheid.

Het gebruik van in- en uitcheckgegevens komt aan deze nadelen tegemoet. Deze methode heeft echter andere tekortkomingen. Bij grote ontregelingen ziet een deel van de reizigers af van de treinreis en probeert op andere wijze zijn bestemming te bereiken. Dat kan zijn met een bus, tram of metro, een door NS ingezette vervangende bus waarbij niet hoeft te worden in- en uitgecheckt, een taxi of een eigen auto. Deze mislukte treinreizen blijven buiten beeld, terwijl de betrokken reizigers wel (grote) vertraging oplopen. Reizigers die op hun vertrekstation zien dat hun beoogde trein niet zal rijden, wachten in een aantal gevallen met inchecken. Of zij checken uit als zij reeds hadden ingecheckt en checken op een later moment weer in. Bijvoorbeeld om buiten het reisdomein te wachten in (stations)horeca. In deze gevallen blijft de buiten het reisdomein doorgebrachte wachttijd buiten beeld en wordt de reis dikwijls als 'op tijd' gemeten. Dit terwijl de reiziger wel veel vertraging heeft opgelopen.

De tekortkomingen leiden tot een ongewenste vertekening van de uitkomst, doordat een deel van de reizigersvertragingen buiten de berekening blijft. Deze tekortkoming bestaat niet in de huidige methode, omdat uitgevallen ritten daarin worden gewogen met de statistische bezetting van die ritten. Omdat het gaat om relatief grote reizigersvertragingen, is deze vertekening bij de prestatie-indicator reizigerspunctualiteit 15 minuten nog storender dan bij de prestatie-indicator 5 minuten. Het effect lijkt ons niet bij voorbaat verwaarloosbaar. Wij adviseren hiervoor een compensatie in de berekening op te nemen voor trajecten met een ongeplande stremming en bij rituitval. De grootte van deze compensatie zou (mede) kunnen worden bepaald door voor een aantal van deze situaties in het verleden te onderzoeken in welke mate het aantal geregistreerde check in- en check uit handelingen voor reizen via een gestremde verbinding afweek van het statistisch gemiddelde voor dezelfde dag van de week.

Er is nog een ander aspect van de berekeningsmethodiek waarover wij u tot een wijziging willen adviseren. De berekening van vertraagde reizen op basis van check in- en check uit handelingen vindt slechts plaats voor een deel van de gemaakte reizen. De selectie van deze reizen staat beschreven in de adviesaanvraag onder het kopje 'berekeningsmethodiek' bij punt 5. Voor deze selectie wordt een verband gelegd tussen de werkelijk gemeten treinbewegingen en de geplande reizen in de reisplanner van twee dagen eerder. De selectie zoals deze beschreven staat, lijkt ons niet geheel juist. In deze selectie worden namelijk geen reizen geselecteerd met treinen die op tijd vertrekken, maar daarna vertraging oplopen. Deze reizen behoren wel degelijk in de selectie te worden betrokken, het is immers een veel voorkomende situatie bij vertragingen. U zou hiervoor een grens van 5 minuten kunnen aanhouden.

Verder vinden wij dat een beschrijving van een methodiek exact moet zijn. Bij punt 5 staan enkele vaag omschreven criteria: "te veel" vertraging bij vertrek en een overstap die "niet gehaald kan worden". Wij adviseren u deze criteria concreter te beschrijven.

Onderaan bij punt 5 staat dat een uitstapcorrectie van minimaal 1 minuut zal worden toegepast bij de vertragingsberekening. Uit beantwoording van door ons gestelde vragen is gebleken, dat u stationsspecifieke marges hanteert die ook beneden de minuut liggen. Met deze wijziging stemmen wij in met het toepassen van deze uitstapcorrectie.

In de nieuwe indicator valt een beperkt aantal zeer infrequent bereisde relaties buiten de scope. Uit een nadere toelichting begrepen wij dat dit geen significante invloed heeft op de scores, maar wel onredelijk veel kost om deze groep reizigers wel mee te nemen in de scope. Wij kunnen daarom akkoord gaan met de scope zoals onder 'berekeningsmethodiek' bij punt 1 is voorgesteld.

Binnen de scope van de KPI vallen alleen reizen binnen het hoofdrailnet. Aansluitingen van NS op andere vervoerders worden niet meegenomen. Vanaf december gaat NS onder de vlag van Abellio rijden op het traject Gouda-Alphen. Door de voorgestelde meetmethode beschikt u ook over de in- en uitcheckgegevens van reizigers op deze lijn. Wij adviseren dan ook deze mee te nemen in de scope.

2. Aandachtstrajecten reizigerspunctualiteit
De wijziging van deze indicator in 'Reizigerspunctualiteit HRN 15 minuten' heeft onze instemming. Met deze nieuwe invulling wordt tegemoetgekomen aan twee verbeterwensen die wij de afgelopen jaren naar voren hebben gebracht. Ten eerste hebben wij een grens van 5 minuten voor punctualiteitrapportages altijd te beperkt gevonden, omdat hierbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen kleine en grote (reizigers)vertragingen. Dit onderscheid speelt naar onze mening een belangrijke rol bij de mate waarin reizigers de trein als een betrouwbare vervoerswijze ervaren. NS en ProRail moeten op het terugdringen van grote vertragingen ook anders sturen dan op het verminderen van kleine vertragingen. Ten tweede vonden wij het geen gelukkig idee om jarenlang op dezelfde selectie van aandachtstrajecten te blijven sturen. Een top-10 zou dynamisch moeten zijn. Dat wordt deze nu ook, als informatie-indicator.

Over de gewijzigde invulling adviseren wij in principe positief, maar omdat de methodiek gelijk wordt aan de indicator reizigerspunctualiteit HRN, maken wij hierbij wel hetzelfde voorbehoud als hierboven bij (1).

3. Vervoercapaciteit reizigers in de spits
Wij onderschrijven uw argumenten om – net als in vroeger jaren – de zitplaatskans in de spits in het pakket prestatie-indicatoren op te nemen. Tegelijkertijd blijven wij het ook belangrijk vinden om NS te beoordelen op de vervoercapaciteit in de spits. Dit vanwege de toegenomen drukte in de trein en het uitgangspunt van NS dat in de spits 'staan erbij hoort'. Hieraan komt u tegemoet met de indicator 'Top 10 drukke treinen in de spits'.

Daarnaast zien ook wij het als verbeteringen dat van OV-chipkaartgegevens in plaats van conducteurstellingen gebruik wordt gemaakt, en dat bij overstapreizen de zitplaatskans over de hele reis wordt berekend in plaats van over de afzonderlijke ritten. Over deze wijziging adviseren wij dan ook positief.

4. Aandachtstrajecten t.a.v. vervoercapaciteit in de spits
Onder punt drie hebben wij al aangegeven waarom wij het belangrijk vinden dat NS beoordeeld blijft worden op het bieden van voldoende vervoercapaciteit op de in dit opzicht meest kritieke trajecten. Deze nieuwe indicator voorziet hierin. Wel valt hierbij het onderscheid weg tussen Intercity en Sprinter en tussen langer of

korter dan 15 minuten moeten staan, wat een benadering is van het onderscheid tussen 'aanvaardbaar' en 'onaanvaardbaar' moeten staan, rekening houdend met het op een groter aandeel staanplaatsen ingerichte Sprintermaterieel. In de nieuwe definitie verschuift dit naar het meten van de mate waarin reizigers op een redelijke wijze zijn vervoerd, zittend dan wel staand, ongeacht treinsoort en duur van het staan. Dit is een normverschuiving die wij niet toejuichen. Tegelijkertijd is dit wel de realiteit van dit moment, en ligt ook bij ons de grootste zorg in het bieden van voldoende capaciteit om overvolle treinen te voorkomen. Tegen deze achtergrond stemmen wij in met een verschuiving van de definitie naar het meten van een top-10 met de slechtste vervoerplaatskans.

De vraag is vervolgens wel, op welk niveau in de hiërachie traject – reisrelatie – trein de meting van de top-10 gericht zou moeten zijn. Om een fictief voorbeeld te noemen ter illustratie: willen we weten of het type uitkomst moet zijn dat:
a. in de top-10 het traject Almere Poort-Weesp staat, als drukste doorsnede van de Flevolijn;
b. de relaties Almere Muziekwijk – Amsterdam Zuid en Almere Buiten – Schiphol beide in de top-10 staan;
c. een bepaalde Sprinter die rond 8 uur de verschillende stations in Almere aandoet de slechtste vervoerplaatskans biedt?

In de definitie wordt gekozen voor (b). Wij adviseren u één van beide andere benaderingen te gebruiken, waarin een traject of een bepaalde trein in de top-10 staat. Op één notoir druk traject of in één stelselmatig drukke trein reizen mensen met verschillende herkomst- en bestemmingsstations en met een veelvoud aan mogelijke relaties. Al die relaties tezamen zorgen voor de grote drukte. Het lijkt ons dan niet juist om op het niveau van een specifieke relatie een top-10 te selecteren.

Ons bezwaar wordt versterkt door de selectiemethodiek die bij 7b is beschreven. Hier blijkt dat eerst een selectie van 10 reisrelaties wordt gemaakt die een jaar eerder de slechtste vervoerplaatskans hadden. Deze selectie is op zijn beurt bij voorbaat beperkt, doordat alleen naar de 1000 meest gebruikte reisrelaties wordt gekeken. Gegeven het zeer grote aantal mogelijke reisrelaties beperkt dit de scope in de eerste berekeningsstap te sterk. Daarnaast vinden wij het een bezwaar dat de selectie van 10 reisrelaties wordt gebaseerd op de uitkomst van anderhalf jaar eerder. Zo blijft de selectie gevangen in dezelfde scope en blijven nieuwe probleemtrajecten buiten beeld.

Wij adviseren u de top-10 samen te stellen van trajecten (dus geen reisrelaties) die in de drukste richting het grootste aantal reizen met vervoerplaatskans < 1 hebben. Daarbij dient de scope niet beperkt te worden door de uitkomsten van een eerder jaar.

Bij de treindiensten die buiten de scope vallen noemt u alleen Thalys en Eurostar. Ook de IC Berlijn kent zitplaatsreservering, alleen is deze hier niet verplicht en maakt de trein op het Nederlandse traject ook integraal deel uit van het IC-net. Op grond daarvan zou de IC Berlijn inderdaad binnen de scope moeten vallen. Dit veronderstelt wel dat ook de reizigers met een internationaal ticket in de berekening worden betrokken, anders wordt de berekening onjuist.

5. Klanthinder als gevolg van storingen aan de infrastructuur
Zoals al in de adviesaanvraag over de wijzigingen van de informatie-indicatoren voor 2016 gesteld vinden wij deze indicator van groot belang. Destijds gaven wij aan dat het omzetten van deze informatie-indicator naar een kritische prestatie-indicator niet te lang moest duren en uiterlijk in 2017 voltooid zou moeten zijn. Wij adviseren dan ook positief over deze wijziging. Dat uitgevallen treinen voor

30 minuten vertraging mee gaan tellen kan onze goedkeuring krijgen omdat ook de ondergrenzen van de hinderklassen aangepast worden. Wij hebben begrepen dat ook de opstart van de treindienst meegenomen wordt bij deze KPI. Dat waarderen wij zeer. Hierdoor geeft de KPI beter de overlast weer die de reiziger ervaart.

In het eerdergenoemde advies van vorig jaar hebben wij ook aangegeven graag een stap te willen maken naar reizigersvertragingsminuten. In antwoord op onze vragen heeft u aangegeven dat u deze optie interessant vindt en nader aan het uitwerken bent. Graag gaan wij met u, ProRail en de vervoerders in gesprek om deze verandering door te kunnen voeren.

De informatie-indicator gemiddelde functiehersteltijd kent veel overlap met *klanthinder als gevolg van storingen.* Wij kunnen er dan ook mee instemmen dat dit een informatie-indicator blijft. Hetzelfde geldt voor de indicator *aantal te beïnvloeden* TAO's*.* Voor reizigers is niet het aantal storingen van belang, maar juist de hinder als gevolg van de storingen. ProRail moet dan ook op het laatste sturen. Opnemen als informatie-indicator vinden wij ook hier voldoende.

6. Algemeen klantoordeel reizigersvervoerders.
Bij dit punt hebben wij geen opmerkingen en adviseren positief.

7. Algemeen klantoordeel goederenvervoerders.
Bij dit punt hebben wij geen opmerkingen en adviseren positief.

In de vervoerconcessie is opgenomen dat NS transparant moet zijn over haar prestaties. Wij hebben gezien dat dit gebeurt door middel van een pdf-bestand op ns.nl. Op de website van ProRail is vergelijkbare informatie veel gemakkelijker en in een toegankelijker vorm vindbaar. Wij zouden een soortgelijke invulling graag ook zien bij NS.

Wij zijn natuurlijk van harte bereid ons advies nader toe te lichten.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,

Arriën Kruyt