LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
NS Reizigers
Maurice Unck
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Datum
12 juli 2015
Ons kenmerk
Locov 2015-142915
Onderwerp
Advies ontwikkeling prestatie indicatoren

Bijlage(n)
-
Uw kenmerk
C&S/PA/SvS-726

Geachte heer Unck,

In uw brief van 29 mei 2015[1] vraagt u de consumentenorganisaties in het Locov advies over wijzigingen in de prestatie indicatoren. U bent voornemens deze gewijzigde prestatie indicatoren vanaf 2016 in te voeren. Wij gaan graag in op uw verzoek en geven hieronder puntsgewijs ons advies.

1. Algemeen klantoordeel

De verandering van de onderzoeksmethode heeft, zoals aangegeven, een aantal voordelen. Een nadeel is de lagere respons: achteraf zullen minder mensen de moeite nemen om de vragenlijst helemaal in te vullen dan wanneer zij in de trein zitten en de lijst weer moeten inleveren. Daarnaast zijn er ook mensen die hun e-mailadres niet willen geven vanwege privacy overwegingen en mensen die geen internet hebben. Het oordeel van deze groepen worden hiermee niet meegewogen.

Wij adviseren om ook voor de reizigers in binnenlandse treinen een Engelstalige versie van de enquête te maken.

2. Algemeen klantoordeel HSL-Zuid-diensten

Aan de reizigers wordt dezelfde vraag voorgelegd als in niet HSL-Zuid-treinen: “Wat is in het algemeen uw oordeel over het reizen per trein?” Onderscheidend is dus alleen de trein waarin de reiziger zijn/haar e-mailadres heeft opgegeven. Wij

[1] CC/PA/SvS-726 Adviesaanvraag ontwikkeling prestatie indicatoren

Bezoekadres secretariaat
Plesmanweg1-6
2596 JG DEN HAAG

Postadres
Postbus 20905
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.

vinden dit feit van onvoldoende gewicht voor het koppelen van het oordeel aan de treinsoort.

3. Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station

De voorgenomen veranderingen betreffen zowel de vraagstelling als in de berekening van een gemiddelde voor de 4 reismomenten: overdag/'s avonds en trein/station.

a. In de bestaande enquête wordt alle reizigers voor elk van de vier reismomenten gevraagd of zij zich veilig voelen. Bij de nieuwe methode geeft de reiziger alleen een oordeel voor trein en station op het dagdeel waarop hij/zij voor de enquête is benaderd. Een deel van de reizigers reist 's avonds weinig of nooit met de trein. In de bestaande enquête geven deze reizigers toch hun oordeel over de veiligheid 's avonds. In de nieuwe enquête gebeurt dat niet meer. Dit kan als een voordeel worden gezien: de oordelen gaan alleen nog over de momenten en de trajecten waarop de reizigers werkelijk in de trein hebben gezeten. Er is wel een keerzijde. Hiermee verdwijnt namelijk het zicht op het beeld dat reizigers hebben over het dagdeel waarop zij weinig of nooit in de trein zitten. Dit beeld verandert niet door er niet meer naar te vragen. Hier kan voor reizigers een reden liggen om 's avonds niet voor de trein te kiezen. Dit beeld bij de reizigers is dus niet zonder belang.

b. In de oordelen over de veiligheid 's avonds en overdag zit door de jaren een groot verschil van enige tientallen procentpunten. Het maakt dus veel uit op welke manier het gemiddelde hiervan wordt berekend. De bestaande methode werkt met vaste wegingsfactoren, waarbij de 'avond'-oordelen per saldo voor 45% meetellen en de 'overdag'-oordelen voor 55%. Volgens de nieuwe methode wordt een gewogen gemiddelde bepaald voor de reizigers die vóór en na 19.00 uur zijn benaderd voor de enquête. Aangezien het aantal reizigers na 19.00 uur slechts een fractie is van het aantal reizigers daarvóór (veel minder dienstregelinguren, veel stillere treinen), zal het oordeel over de veiligheid 's avonds nog maar amper gewicht in de schaal leggen. Daarmee verliest het gemiddelde aan betekenis als monitorings- en sturingsinstrument. Er zal dus nog sterker naar de gespecificeerde uitkomsten moeten worden gekeken in plaats van naar het gemiddelde.

4. Capaciteit reizigers in de spits

De nieuwe benadering op basis van in- en uitcheckmomenten en zitplaatskans (i.p.v. vervoerplaatskans) is verre te prefereren boven de huidige indicator, waarvan de berekeningswijze te abstract is om er werkelijk iets aan te hebben. Voorwaarde is uiteraard wel dat het goed genoeg lukt om de in- en uitcheckmomenten te koppelen aan concrete treinen, ook bij vertraging, rituitval, missen van aansluitingen e.d..

Ook wij zijn van mening dat er een grens is aan de toepasbaarheid van deze indicator ingeval van ernstige ontregelingen van het treinverkeer. Ten eerste, omdat de uitkomsten van de berekening dan te onbetrouwbaar worden. Ten tweede, omdat het weinig zin heeft om NS te beoordelen op het aspect zitplaatskans in onvoorzienbare ernstig ontregelde situaties.

Een definitie van extreme dagen vinden wij noodzakelijk om duidelijkheid te hebben over de criteria voor het buiten de indicator laten van gegevens. Wij

stellen voor om voor deze definitie aansluiting te zoeken bij het percentage niet gereden treinen. Wij vinden het op dit moment moeilijk om hierover een concretere uitspraak te doen. Hiertoe hebben wij behoefte aan meer inzicht in het effect op de indicator van grote verstoringen die veel vaker aan de orde zijn. Bijvoorbeeld baanvakstremmingen van enkele uren. Op een gegeven moment worden er in zulke situaties dikwijls bussen ingezet, maar die staan dan niet in de reisplanner.

Waar en hoe de grens van een extreme dag ook gelegd wordt, wij vinden dat er een verantwoording bij de indicator moet komen van het aantal dagen waarvoor de score uit de indicator is gehaald. Het aantal extreme dagen per kwartaal of per jaar is overigens op zichzelf ook een relevante indicator van de betrouwbaarheid waarmee het spoorsysteem functioneert.

Daarnaast hebben wij nog vragen bij de werking van de berekening in de volgende gevallen:

a. Reizen die beginnen of eindigen op een niet-hoofdrailnetstation tellen niet mee. Op het hoofdrailnet-traject Enschede – Wierden ontbreken dan dus de reizigers van/naar Nijverdal, Raalte, Heino en Kampen in de treinen tussen Enschede en Zwolle. En op de trajecten van Rotterdam richting Den Haag, Gouda en Dordrecht ontbreken de reizigers van/naar de Hoekse lijn. Na invoering van de pilot met enkelvoudig in- en uitchecken geldt dit eveneens voor de reizigers van/naar de Valleilijn die doorreizen naar Utrecht of Arnhem. Zou het niet beter zijn om alle reizigers gewoon mee te tellen en vervolgens de niet-hoofdrailnet-trajecten in de rapportage buiten beschouwing te laten?
b. Bijna ieder weekend, en soms ook op werkdagen, worden treindiensten door bussen vervangen vanwege werk aan het spoor. In sommige gevallen geldt een omreisroute per trein. In beide situaties is soms sprake van capaciteitsproblemen. Het lijkt ons daarom wenselijk dat de indicator ook goed met deze situaties om kan gaan. Maar is dat ook zo?

5. Capaciteit in de spits HSL-Zuid-diensten binnenland

Wij vragen ons af hoe in de aangegeven relaties de reizigers via de HSL worden onderscheiden van de reizigers via de Schiphollijn/Oude Lijn. Zonder dit onderscheid zegt de indicator naar onze indruk niets over de zitplaatskans op de HSL-Zuid.

6. Capaciteit in de spits negatieve uitschieters

Wij vinden het een goede verandering om de top-tien van trajecten met te volle treinen gedurende de looptijd van de concessie regelmatig opnieuw te selecteren. Dat is beter dan 10 jaar lang te werken met een niet of weinig muterende selectie.

Ook onderschrijven wij voor deze indicator de keuze van het meten van de vervoerplaatskans in plaats van de zitplaatskans, zoals bij 'capaciteit reizigers in de spits' hierboven. Bij de negatieve uitschieters willen we immers vooral kijken naar de extreem volle treinen, rekening houdend met de uitgangspunten voor een redelijk aantal staanplaatsen voor ieder treintype.

Uitgangspunt voor de selectie zou wat ons betreft moeten zijn dat treinen worden beoordeeld op basis van hun drukste trajectdeel. In theorie kan deze benadering worden gevolgd voor iedere afzonderlijke trein. Dit lijkt ons voor deze indicator te gedetailleerd. Wij denken daarom aan een beoordeling op het niveau van

treinserie. Om dit te illustreren met een voorbeeld: voor de Sprinters op de Zaanlijn zou dit het trajectdeel Zaandam – Amsterdam Sloterdijk kunnen blijken te zijn. Op dit trajectdeel bevinden zich reizigers met veel verschillende herkomst-bestemmingscombinaties in de trein: Wormerveer – Amsterdam Amstel, Uitgeest – Hoofddorp, Koog Zaandijk – Amsterdam Centraal etc.. Zij dragen allemaal bij aan de drukte in de trein. De instappers in Zaandam ondervinden de grootste drukte, maar ook die hebben een variëteit aan bestemmingen. Het lijkt ons daarom minder zinvol om voor deze indicator 10 specifieke herkomst-bestemmingscombinaties te selecteren.

Op trajecten met meerdere treinseries is een hoger aggregatieniveau denkbaar. Het lijkt ons echter niet juist om Intercity's en Sprinters op hetzelfde traject samen te nemen in de beoordeling, omdat de drukste trajecten en de bezettingsgraad voor beide treinsoorten structureel kunnen verschillen.

Uit deze verzameling drukste trajecten per treinserie kan vervolgens een top tien worden geselecteerd van treinseries met de laagste vervoerplaatskans.

Het selecteren en rapporteren op basis van kwartalen zou een eenvoudig en goed vertrekpunt kunnen zijn. Het eerste en vierde kwartaal zullen dan uiteraard wel een ander beeld te zien kunnen geven dan het derde kwartaal met de maanden juli en augustus.

Eén van de openstaande vragen is of de grootte van de reizigersstromen bij de selectie een rol moet spelen. Wij hebben hier niet direct een antwoord op. Uiteraard hebben bij grote reizigersstromen meer mensen last van te volle treinen dan bij kleine stromen. Maar wij vinden het niet wenselijk dat hardnekkige capaciteitsproblemen op trajecten met minder zware reizigersstromen er bij voorbaat van zijn uitgesloten om in de top tien te verschijnen.

Onze opmerkingen bij 4a en 4b zijn ook hier van toepassing.

7. Reizigerspunctualiteit

Wij verwachten dat de nieuwe berekeningsmethode van deze indicator op twee punten een verbetering is:

1. omdat hierbij alle overstappen binnen het NS-net in aanmerking worden genomen en niet slechts een beperkte selectie daarvan;
2. omdat de check-in- en check-uitgegevens dichter bij de werkelijke reizigersaantallen zullen komen dan de conducteurstellingen.

Het gebruik van chipkaarttransacties introduceert wel een andere onnauwkeurigheid. Er zijn reizigers die bijtijds naar het station gaan en alvast inchecken, na het inchecken of vóór het uitchecken nog iets kopen in een kiosk of stationswinkeltje, enzovoort. Op grote stations kan er voor verschillende reizigers ook een aanzienlijke variatie in de looptijd zitten tussen de locatie van in-/uitchecken en het perrongedeelte waar de trein vertrekt. Wij nemen aan dat de formule hiervoor een marge incalculeert. Deze marge mag echter ook niet te groot zijn, omdat vertragingen van 3 of 5 minuten dan te vaak onzichtbaar worden. Wij zouden hier graag meer inzicht in willen krijgen.

In het verleden zijn wij altijd voorstander geweest van een grens van 3 minuten. Deze grens is vaak bepalend voor het halen of missen van aansluitingen. Dit argument telt iets minder zwaar nu het halen of missen van aansluitingen binnen het NS-net consequent in de berekening is opgenomen. Het geldt echter niet voor het missen van aansluitingen op regionale treindiensten en buslijnen.

Hierdoor kan de deur-tot-deurreis een vertraging krijgen die oploopt tot een uur. Daarom pleiten wij nog steeds voor de norm van 3 minuten.

De berekeningswijze op basis van chipkaarttransacties voldoet niet bij verstoord treinverkeer. Dit betreft niet alleen 'extreme dagen', maar ook de vrijwel dagelijks optredende stremmingen van het treinverkeer door sein- en wisselstoringen, draadbreuken, brandmeldingen, zelfdodingen, defecte treinen, etc.. Van de reizigers die reeds onderweg zijn zal inderdaad een vertraging worden gemeten. Maar van de reeds ingecheckte reizigers die op hun trein staan te wachten zal een aanzienlijk deel op hetzelfde station uitchecken en zoeken naar andere vormen van vervoer of teruggaan naar huis. De reizigers die nog niet zijn ingecheckt zullen hun reis (al of niet met NS) op een andere manier proberen te maken of zij zullen de reis opschorten tot een later moment. Op dat latere moment is het overigens best mogelijk dat de reis geheel volgens de belofte van de reisplanner verloopt. De reis wordt dan als geslaagd beschouwd, terwijl de reiziger ongewild uren heeft moeten wachten voor hij/zij de reis kon maken. En de niet geslaagde reizen van degenen die ander vervoer hebben gezocht of van hun verplaatsing hebben afgezien zijn onzichtbaar. In de huidige indicator worden uitgevallen treinen nog gewogen op basis van de statistische bezetting.

Het is hiermee voor ons de vraag of het voldoende is om alleen extreme dagen buiten de berekening te laten. In ieder geval zal over deze uitsluitingen telkens een verantwoording moeten worden gegeven.

Verder is onze opmerking bij 4a ook hier van toepassing.

8. Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid-diensten

Wij hebben hier dezelfde vraag als bij 5.

9. Reizigerspunctualiteit negatieve uitschieters

De zwakte van de berekeningsmethode op basis van chipkaarttransacties (zie onze opmerking bij 7) maakt deze indicator minder geschikt voor het monitoren en sturen op trajecten en knooppunten met frequente ernstige hinder voor grote aantallen reizigers. Een top tien van 'notoire' trajecten en knooppunten zal op andere wijze moeten worden bepaald. Eigenlijk is juist dit wel wat wij ons voorstellen bij een top tien van aandachtstrajecten en -knooppunten.

De voorgestelde methodiek lijkt zich beter te lenen voor een top tien van relaties waarin belangrijke aansluitingen vaak mislopen door (op zichzelf misschien wel beperkte) treinvertragingen. In een dergelijke top tien zou het dan wel moeten gaan om substantiële reizigersstromen. Relaties met veelvuldig overstappen en weinig reizigers gaan anders teveel de boventoon voeren.

De opmerking die wij bij punt 6 hebben gemaakt over de diversiteit van reisrelaties geldt ook hier. Dezelfde kritische overstap – of hetzelfde kritische traject – kan worden gebruikt door reizigers met tal van combinaties van herkomst en bestemming. Het totaal voor al die relaties zou in aanmerking moeten worden genomen bij het selecteren van een top tien.

10. Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten

Vanuit het doel om specifiek te sturen op aansluitingen tussen NS en andere vervoerders, dat wij onderschrijven, delen wij de opvatting dat de nu voorgestelde uitwerking niet ideaal is. De toegevoegde waarde van een selectie van Reizigerspunctualiteit voor Leeuwarden, Groningen, Zwolle etc. tot en met Dordrecht en Maastricht lijkt ons gering.

Bij het realiseren van aansluitingen speelt niet alleen de aankomstpunctualiteit van NS een rol, maar ook de aankomsttijd van de andere vervoerder, de wachttijdregelingen van beide vervoerders en het handelen van de treindienstleiders van ProRail. Het halen of missen van aansluitingen kan overigens naar onze indruk vrij eenvoudig worden vastgesteld op basis van de aankomst- en vertrektijdmetingen van de treinen van de verschillende vervoerders door ProRail. Wij stellen voor om deze uitkomst vooralsnog op te nemen als informatie-item, met de ambitie om hier over een aantal jaren een prestatie-indicator van te maken.

Voor een werkelijk effectieve indicator is het nodig dat er verandering komt in de situatie dat alle betrokken partijen eenzijdig en onafhankelijk van elkaar worden aangestuurd op een optimaal resultaat. De deur-tot-deurbenadering betekent, ook voor de concessieverleners, dat concessiegrensoverschrijdend moet worden gedacht en gehandeld.

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

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,

Arriën Kruyt