LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

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

Contactpersoon

Doorkiesnummer

Datum
24 oktober 2017

Bijlage(n)
-

Ons kenmerk
Locov 2017-263354

Uw kenmerk
IenM/BSK-2017/196684

Onderwerp
Advies wijzigingen prestatie-indicatoren

Geachte mevrouw Van Dongen,

Op 14 september heeft u de consumentenorganisaties in het Locov per brief[1] een advies gevraagd over wijziging van prestatie indicatoren voor NS en ProRail. Met dit advies gaan wij graag in op uw verzoek.

Reisinformatie treinketen
Er zijn twee redenen om deze kernprestatie-indicator (KPI) aan te passen. De eerste reden is technische onvolkomenheden die aan het licht gekomen bij een review. We adviseren positief over de veranderingen die hieruit volgen.

De tweede reden is een fundamentelere wijziging. U stelt voor het referentiepunt voor spoorwijzigingen te veranderen van jaarplan naar dagplan. Over het totaalpakket van wijzigingen in de reisinformatie hebben wij eerder positief geadviseerd. Wij adviseren daarom ook positief over deze aanpassing van de KPI.

Transitotijd goederenvervoer
Een KPI moet prikkelen tot een optimaal product voor de eindgebruiker. Wanneer de bestaande KPI voor goederenvervoer onvoldoende aansluit bij de wensen van verladers dan is het wijzigen van de KPI een goede beslissing. U schrijft dat de nieuwe KPI in overleg met de goederenvervoerders is opgesteld, over de voorgestelde bodem- en streefwaarde schrijft u dat niet. Wij nemen daarom aan dat de definities en meetmethode goed aansluit bij de wensen van de

[1] IenM/BSK-2017/196684 consultatie wijziging prestatie-indicatoren.

Bezoekadres secretariaat
Rijnstraat 8
2515 XP DEN HAAG

Postadres
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

Gelegen naast station Den Haag cs

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

goederenvervoerders. Of datzelfde geldt voor de bodem- en streefwaarden is onduidelijk, wij adviseren daarover ook hierover af te stemmen met de goederensector.

Afspraak prestaties A2-corridor

De consumentenorganisaties wijzen uw voorstellen ten aanzien van de KPI reizigerspunctualiteit met klem af. Hiervoor hebben we 7 argumenten:

1. Afspraak
   Het belangrijkste doel van KPI's is het geven van een prikkel om te komen tot een beter treinproduct voor de reiziger. Een wijziging moet dan ook te allen tijde in dienst staan van de reiziger. Bij het aangaan van een concessie tekenen de partijen bovendien voor het behalen van de gestelde doelen. Voor de huidige beheer- en vervoerconcessie is dat inclusief het invoeren van hoogfrequent vervoer, zie bijvoorbeeld artikel 48 en bijlage 3 van de concessie Hoofdrailnet en bijlage 2 van de beheerconcessie. Daarnaast heeft de staatsecretaris in het AO Spoor van 22 juni jongstleden gezegd: "*Maar het probleem met dit hele verhaal [Het niet halen van prestatie-afspraken op de HSL] is natuurlijk dat ik met NS en ProRail afspraken heb gemaakt over de prestaties op basis van voorstellen vanuit de bedrijven zelf. Zij hebben zelf eerder aangegeven: dit zijn ongeveer de KPI's, de kernprestatie-indicatoren, zoals dat zo mooi heet, waarvan wij denken dat we ze kunnen halen."* Zoals uit de genoemde artikelen van de concessie blijkt was op het moment van het maken van de afspraken al duidelijk dat PHS ingevoerd zou worden.

2. Testdagen
   Sinds september krijgen reizigers elke woensdag met een andere dienstregeling te maken, omdat hoogfrequent rijden op de A2-corridor wordt getest. In de adviesaanvraag hierover schrijft NS: "Tijdens deze testdagen is er een continue cyclus van leren, evalueren en verbeteren om zo goed voorbereid te zijn bij de officiële start van Dienstregeling 2018." De testdagen worden gebruikt om kinderziektes uit het systeem te halen teneinde een terugval in de prestaties na het invoeren van deze productstap te voorkomen.

3. Vooraf
   De concessie laat in artikel 24 ruimte om een sanctie te laten vervallen als daar een rechtvaardigheidsgrond voor bestaat. Volgens ons kan het vervallen van een sanctie gerechtvaardigd zijn als achteraf blijkt dat er sprake was van overmacht of als NS en ProRail de perverse werking van de prikkel achteraf overtuigend kunnen aantonen. Het vooraf versoepelen van een prestatienorm past daar niet bij.

4. Wegnemen prikkel
   Door vooraf een tijdelijke bijstelling van twee prestatienormen te accorderen is er minder druk om optimaal te presteren. Er is immers geen prikkel om het aantal 'slechte prestatiedagen' op de A2-corridor te minimaliseren.

5. Besluitvorming
   U geeft aan dat het tijdelijk accepteren van een lagere KPI-score nodig is om NS en ProRail de ruimte te geven de frequentieverhoging te realiseren, en om terughoudendheid ten aanzien van verdere ambitieuze productverbeteringen te voorkomen. Omdat de besluitvorming over PHS op de A2-corridor al is afgerond, speelt deze terughoudendheid hier echter geen rol meer. Voor de

toekomst lijkt het ons geen gewenste ontwikkeling wanneer productverbeteringen telkens leiden tot het ter discussie stellen van prestatieafspraken.

6. Slechte prestatiedagen
   U stelt voor om het aantal slechte prestatiedagen over de afgelopen vier jaar te gebruiken voor de bijstelling van de prestatienorm omdat uit eerdere proeven met hoogfrequent rijden bleek dat er een dip in de prestaties waarneembaar was. Hier worden appels en peren vergeleken. Het optreden van 'slechte dagen' in Amsterdam, Utrecht, Den Bosch en Eindhoven in de afgelopen jaren staat los van het rijden met een hogere frequentie. De oorzaken van die slechte dagen lagen onder meer in stroomstoringen, bovenleidingproblemen en weersomstandigheden. Voor de laatstgenoemde oorzaak is specifiek voor de A2-corridor vanaf 2018 reeds een preventieve 'ontluchtende dienstregeling' gespecificeerd.

7. Bandbreedte
   Het hanteren van de bovenkant van de bandbreedte van de 'slechte dagen' over de afgelopen vier jaar vinden wij onjuist. Sindsdien is de infrastructuur immers aanzienlijk uitgebreid en vernieuwd, juist om PHS te faciliteren. Het project Doorstroomstation Utrecht (DSSU), gereedgekomen in 2016, is daarvan het meest impactvolle voorbeeld. Daarnaast zijn in 2016 en 2017 organisatorische maatregelen genomen, zoals de instelling van het Centraal Monitor- en Beslisorgaan (CMBO) en de Meldkamer Spoor bij het Operationeel Controlecentrum Rail (OCCR). Dat moet tot betere prestaties leiden dan tijdens eerdere proeven.

Overige wijzigingen

Over de overige wijziging adviseren wij positief. In de lijst met 28 stations ten behoeve van de KPI aansluiting NS op andere vervoerders is ook Maastricht Randwyck opgenomen, terwijl hier sinds de dienstregeling 2017 geen treinen van NS meer stoppen.

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

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,

Arriën Kruyt