Ministerie van Infrastructuur en Milieu

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

Landelijk Overleg Consumentenbelangen OV
T.a.v. de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov
Postbus 20905
2500 EX Den Haag

Bestuurskern
DG Bereikbaarheid
Dir.Openbaar Vervoer en Spoor

Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Ons kenmerk
IENM/BSK-2017/196684

Datum 14 september 2017
Betreft Consultatie wijzigingen prestatie-indicatoren

Geachte heer Frerichs,

Langs deze weg wil ik de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov uitnodigen advies te geven op de voorgenomen wijziging van een aantal prestatie-indicatoren en afspraken over de prestaties op de verbinding tussen Amsterdam – Utrecht – Eindhoven. Hiernaast wil ik de consumentenorganisaties informeren over een aantal technische wijzigingen in prestatie-indicatoren dat het ministerie voornemens is door te voeren. Deze laatste wijzigingen hebben geen invloed op de wijze van sturing, maar betreffen een technische aanpassing van enkele prestatie-indicatoren. Uiteraard staat het de consumentenorganisaties vrij om ook op deze aanpassingen hun zienswijze of advies te geven. De voorgenomen ingangsdatum van de wijzigingen is 1 januari 2018. Hieronder beschrijf ik de kern van de wijzigingen; een nadere toelichting vindt u in het achtergronddocument.

De juridische basis voor wijziging is gelegen in de vervoerconcessie en de beheerconcessie (artikel 17 respectievelijk artikel 16). Als concessieverlener bepaalt het ministerie van IenM de prestatie-indicatoren en stelt het de daarbij behorende bodem- en streefwaarden vast. De consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov hebben adviesrecht op wijzigingen van de prestatie-indicatoren. Uw advies ontvang ik graag uiterlijk 11 oktober 2017.

Parallel aan deze adviesaanvraag zal het ministerie een onafhankelijk bureau een audit laten uitvoeren op de manier waarop de voorgenomen wijzigingen van de prestatie-indicatoren en de afspraak zijn vormgegeven en tot stand gekomen.

Voorgenomen wijzigingen
Over de volgende voorgenomen wijzigingen vraag ik het advies van de consumentenorganisaties:

1. **Reisinformatie treinketen (NS)**
   De prestatie-indicator Reisinformatie treinketen meet in hoeverre NS de reizigers tijdig en correct heeft geïnformeerd over vertragingen en spoorwijzigingen. Het voornemen is om het referentiepunt om te bepalen wat een spoor*wijziging* is, te wijzigen van jaarplan naar dagplan. Kortgezegd betekent dit dat de reisinformatie op bijvoorbeeld de schermen op stations niet langer zal worden vergeleken met de

dienstregeling zoals in het jaarplan aan het begin van het jaar is vastgesteld, maar met de actuele dienstregeling zoals deze vaak enkele dagen van tevoren is vastgesteld. Hiermee verbetert de consistentie tussen de reisinformatiekanalen zoals apps, website en schermen op het station en vermindert het aantal onnodige waarschuwingen waarvan reizigers vaak al op de hoogte zijn. De consumentenorganisaties hebben over deze voorgenomen wijziging reeds positief geadviseerd.[1] Daarnaast is de meetmethode van de prestatie-indicator doorgelicht. Hierbij is een aantal technische issues aan het licht gekomen met wisselende impact op de KPI score. Naar aanleiding van deze review zijn er onder meer correcties en verbeteringen doorgevoerd in de implementatie en beheersing van de meetmethode. Ook zijn fouten in de externe brondata hersteld. Zowel de invoering van dagplanreferentie als de correcties en verbeteringen in de meetmethode van de KPI hebben invloed op de realisatiecijfers. Het voornemen is daarom om de bodemwaarde en streefwaarde ambitieneutraal aan te passen.

2. Transitotijd goederenvervoer (ProRail)

Het ministerie heeft samen met ProRail en de spoorgoederensector geconcludeerd dat de huidige prestatie-indicator Punctualiteit goederenverkeer 3 minuten niet goed aansluit bij de sturing op en door ProRail en evenmin bij de wensen van het merendeel van spoorgoederenvervoerders. Daarom heeft het ministerie samen met ProRail en de spoorgoederensector een vervanging voor deze indicator gevonden in de prestatie-indicator Transitotijd goederenvervoer. De spoorgoederenvervoerders zijn door middel van werkgroepen nauw betrokken geweest bij de keuze voor de prestatie-indicator Transitotijd.

De vernieuwde indicator meet het percentage goederentreinen dat een gerealiseerde transitotijd of rijtijd heeft die meer dan 30 minuten langer is dan de geplande transitotijd of rijtijd en waarvan ProRail de veroorzaker is. De populatie treinen die meetellen wordt bepaald door alle goederentreinen die langs twee specifieke meetpunten op de corridors Brabantroute en Zee-Zevenaar rijden.
Deze indicator is een verbetering ten opzichte van de bestaande indicator omdat de transitotijd gemeten op 30 minuten belangrijker is voor de spoorgoederensector dan de punctualiteit van goederentreinen gemeten op 3 minuten. De voorgestelde indicator sluit daarmee goed aan bij de prestatiegebieden doorlooptijd van goederen en betrouwbaarheid. De indicator geeft, in tegenstelling tot de huidige indicator punctualiteit goederenverkeer, een beeld van in hoeverre het product is uitgevoerd conform het vooraf afgesproken plan (oorspronkelijk plan). Deze indicator sluit hiermee beter aan bij de sturing op en door ProRail dan de bestaande indicator en is tevens gericht op het deel van de transitotijd dat door ProRail te beïnvloeden is. Het ministerie heeft de voorgestelde bodem- en streefwaarde bepaald na overleg met ProRail. Deze waarden dienen realistisch en haalbaar te zijn. De streefwaarde dient daarnaast ambitie te bevatten om ProRail te prikkelen tot prestatieverbetering.

3. Afspraak prestaties A2-corridor.

Vanaf december 2017 zal NS met zes intercity's per uur rijden tussen Amsterdam – Utrecht – Eindhoven. Dit hoogfrequent rijden is noodzakelijk

[1] Advies verbetervoorstel reisinformatie bij geplande werkzaamheden en evenementen d.d. 02-12-2016.

om de groeiende reizigersstromen te kunnen opvangen en overvolle treinen op dit traject te verminderen. De ingebruikname van de hiertoe gerealiseerde infrastructuur levert een significante verbetering van het spoorvervoer op.

Een ambitieuze bodem- of streefwaarde voor de prestatie-indicatoren spoort NS en ProRail aan om de dienstverlening naar een hoger plan te brengen. Deze normen zijn echter geen doel op zich. In sommige gevallen kan een strenge norm een zekere terughoudendheid in de hand werken bij het zetten van nieuwe en ambitieuze stappen. Omdat het belang van de reiziger en de verlader altijd voorop blijft staan, wil het ministerie voorkomen dat het voldoen aan de prestatie-indicatoren de keuze voor ambitie belemmert. Het is bekend dat de introductie van een nieuw product vaak gepaard gaat met een tijdelijke terugval in de prestaties. Op basis van de door NS en ProRail gemaakte analyses is een gedegen inschatting gemaakt van de verwachte impact die de introductie van hoogfrequent rijden op de A2-corridor kan hebben op de prestaties.

Om NS en ProRail de ruimte te bieden de frequentieverhoging te realiseren, is het ministerie bereid om met NS en ProRail een afspraak te maken over een tijdelijke bijstelling van de prestatienormen op de indicatoren Reizigerspunctualiteit 5 en 15 minuten HRN in 2018. Wanneer de prestaties op de A2-corridor door de introductie van hoogfrequent rijden lager uitvallen dan in 2017 kunnen NS en ProRail zich beroepen op de afgesproken bijstelling van de prestatienormen. Gedurende 2018 zal daarbij de feitelijke realisatie door NS en ProRail getoond worden in haar prestatieverantwoordingen.

De introductie van hoogfrequent spoorvervoer op een van de drukste corridors in het spoornet is in de afgelopen jaren zorgvuldig voorbereid om een zo goed mogelijke introductie en uitvoering van het hoogfrequent rijden mogelijk te maken. NS, ProRail en IenM monitoren de introductie daarnaast nauwgezet en evalueren op meerdere momenten gezamenlijk hoe alle aspecten van invoering van hoogfrequent rijden verlopen en indien nodig tijdig kan worden bijgestuurd. Daarbij zullen de suggesties en ervaringen van consumentenorganisaties ook worden meegenomen. Hiermee wordt de kwaliteit van het product voor de reiziger worden bewaakt en verbeterd.

De volgende wijziging betreft een technische wijziging waarover ik u wil informeren. Het staat u vrij om ook hierover advies uit te brengen, maar gezien de technische aard van deze wijziging geef ik op voorhand aan dat ik uitsluitend bij gebleken onjuistheden mijn voornemen zal aanpassen:

4. **Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders (NS)**
   De prestatie-indicator Kwaliteit van aansluitingen NS op overige vervoerders maakt inzichtelijk hoe goed NS een overstap mogelijk maakt op treinen van andere vervoerders. De kwaliteit van de overstap wordt gemeten door het vaststellen van de aankomstpunctualiteit van NS treinen op de 18 belangrijkste overstapstations.
   Vanaf 1 april 2017 is station Rotterdam Centraal geen overstapstation meer naar een andere treinvervoerder in verband met het opheffen van de treindienst op de Hoekse Lijn. Dit is de aanleiding voor het aanpassen van

de lijst met overstapstations waarop de prestatie-indicator 'Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders' wordt berekend.
Het ministerie heeft na overleg met NS besloten om de lijst met overstapstations te actualiseren en tegelijkertijd uit te breiden van 18 belangrijkste stations naar alle stations van het Hoofdrailnet waarop reizigers kunnen overstappen op een andere treinvervoerder. Deze complete lijst met 28 overstapstations (zie achtergronddocument) zal de komende jaren, in elk geval tot en met 2019, niet meer wijzigen.
Deze wijziging verandert de definitie en de meetmethode van de prestatie-indicator en heeft invloed op de realisatiecijfers. Het voornemen is de bodemwaarde en streefwaarde ambitieneutraal aan te passen.

5. **Overgang meetsysteem van VKL naar VOS (NS en ProRail)**
   De verkeersleiding van ProRail maakt gebruik van ICT systemen om de dagelijkse treindienst te besturen. Op 22 januari 2017 vond een wijziging plaats in de manier waarop treinactiviteiten worden gemeten en gerapporteerd. Het systeem VKL (verkeerleidingsysteem) werd door ProRail vervangen door het systeem VOS (verkeersleidings- operationeel systeem). Het nieuwe systeem meet de treinactiviteiten nauwkeuriger dan het oude systeem.

   De systeemwijziging heeft impact op de realisatiecijfers van een zestal prestatie-indicatoren:
   - Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders (NS);
   - Reizigerspunctualiteit HRN 5 minuten (NS en ProRail);
   - Reizigerspunctualiteit HRN 15 minuten (NS en ProRail);
   - Reizigerspunctualiteit HSL 5 minuten (NS en ProRail);
   - Punctualiteit regionale series (ProRail);
   - Punctualiteit reizigersverkeer totaal (ProRail).

   NS en ProRail hebben de impact van systeemwijziging op de prestatie-indicatoren met een bandbreedte in kaart gebracht. Het ministerie zal deze berekening en bandbreedte door een onafhankelijk auditbureau laten beoordelen. Het auditbureau zal daarbij advies geven over de hoogte van de bijstellingsfactor. Op basis van zowel het advies van de consumentenorganisaties en andere belanghebbenden als de uitkomsten van de audit zal het ministerie de bijstellingsfactor vaststellen.

De wijzigingen zijn nader toegelicht in het achtergronddocument. Daarin vindt u tevens een overzicht van de definities van de bestaande prestatie-indicatoren die gewijzigd of vervangen worden (punctualiteit goederenverkeer 3 minuten, reisinformatie treinketen en kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders).

Voor vragen naar aanleiding van deze adviesaanvraag kunt u contact opnemen met Inge Jongerius (inge.jongerius@minienm.nl of 0615967604).

Met vriendelijke groet,

DE DIRECTEUR OPENBAAR VERVOER EN SPOOR,

Hellen A.M. van Dongen

Bestuurskern
DG Bereikbaarheid
Dir.Openbaar Vervoer en Spoor

Datum
13 september 2017

Ons kenmerk
IENM/BSK-2017/196684