



> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

Landelijk Overleg Consumentenbelangen OV  
T.av. de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in  
het Locov  
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](http://www.rijksoverheid.nl)

**Ons kenmerk**  
IenM/BSK-2016/151729

Datum 15 juli 2016  
Betreft consultatie herziening prestatie indicatoren

Geachte heer Frerichs,

Langs deze weg wil ik de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov uitnodigen advies te geven op de invulling van zes verbeterde prestatie indicatoren van NS en/of ProRail en één nieuwe prestatie indicator van ProRail, inclusief de daarbij behorende bodem- en streefwaarden. Deze wijzigingen zijn nader toegelicht in bijlage 1.

De juridische basis voor wijziging is gelegen in de vervoerconcessie (artikel 17) en de beheerconcessie (artikel 16). Als concessieverlener bepaalt IenM de set van prestatie indicatoren en stelt de daarbij behorende bodem- en streefwaarden vast. Consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov hebben hierop een wettelijk adviesrecht. Uiteindelijk worden de prestatie indicatoren, inclusief waarden, opgenomen in het vervoerplan 2017 c.q. beheerplan 2017.

Wij ontvangen graag uw advies/reactie op bijgevoegde voorgestelde wijzigingen binnen acht weken (uiterlijk maandag 12 september) en indien mogelijk graag eerder.

#### *Nadere toelichting op het proces*

IenM, NS en ProRail hebben de afgelopen maanden in goed overleg en samenspraak met consumentenorganisaties gewerkt aan de (door)ontwikkeling van de verbeterde en nieuwe prestatie indicatoren. Een aantal wijzigingen komt voort uit eerdere adviezen van de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov. Op 20 juni 2016 heeft IenM in een Locov themasessie de voorgenomen wijzigingen voor 2017 nader toegelicht aan de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov.

De voorliggende consultatie ziet op de wijziging van verschillende prestatie indicatoren die betrekking hebben op het hoofdrailnet en de hoofdspoorweginfrastructuur. Prestatie indicatoren die uitsluitend betrekking hebben op de HSL zijn in de voorliggende consultatie buiten beschouwing gelaten. We voorzien wel wijzigingen in de prestatiebesturing op de HSL. Bij de kabinetsreactie op de Parlementaire Enquete Fyra is door IenM aangekondigd gebruik te willen maken van de concessieafspraken om aanvullende prestatie



indicatoren te introduceren, gericht op het terugdringen van de aan NS en ProRail toerekenbare uitval op de HSL. Momenteel vindt de uitwerking hiervan plaats. Hierbij wordt ook gekeken naar de relatie met de overige prestatie indicatoren voor de HSL. In de loop van september is, zoals besproken tijdens de themasessie van 20 juni j.l., een 4 weekse consultatie voorzien van de voorgenomen wijzigingen in de set prestatie indicatoren die betrekking hebben op de HSL.

**Directoraat-Generaal  
Bereikbaarheid**  
Openbaar Vervoer en Spoor

**Ons kenmerk**  
IenM/BSK-2016/151729

Parallel aan deze consultaties zal in opdracht van IenM een audit uitgevoerd worden op de wijze waarop de voorgenomen wijzigingen van de prestatie indicatoren zijn vormgegeven.

#### *Nadere toelichting op de inhoud van de wijzigingen*

Sturing via prestatie indicatoren is in de concessies een belangrijk instrument om NS en ProRail tot betere prestaties te laten komen. De huidige sturing via de prestatie indicatoren kan op een aantal punten worden verbeterd. Bij de afsluiting van de concessies is een aantal verbeterpunten met betrekking tot de prestatie indicatoren op het gebied van reizigerspunctualiteit en vervoercapaciteit al onderkend, maar de tijd ontbrak om deze uit te werken en door te voeren. Vorig jaar is gestart met de ontwikkeling van die prestatie indicatoren. Inmiddels is voldoende data opgebouwd om waarden vast te stellen en een informatie indicator om te zetten in een prestatie indicator. De oude bodem- en streefwaarden zijn waar mogelijk ambitie neutraal omgezet.

Belangrijke aanleiding voor de wijzigingen is onder andere het gebruik van check-in/ check-out data. Deze geven een onafhankelijk en nauwkeuriger beeld. Met de wijzigingen wordt verder beter aangesloten bij de beleving van reizigers.

In de beheerconcessie is de ontwikkeling van twee indicatoren op het gebied van reizigershinder aangekondigd, te weten 'klanthinder als gevolg van verstoringen aan de infrastructuur' en 'gemiddelde hersteltijd TAO's'. Bij de nadere invulling van deze indicatoren is gebleken dat inhoudelijk sterke overlap tussen beide indicatoren bestaat en dat de indicator klanthinder als gevolg van storingen aan de infrastructuur ook overlapt met de bestaande prestatie indicator 'aantal beïnvloedbare TAO's'. Daarom is het voornemen per 2017 de informatie indicator 'klanthinder als gevolg van verstoringen aan de infrastructuur' om te zetten naar prestatie indicator, de andere informatie indicator 'gemiddelde hersteltijd TAO's' als informatie indicator te handhaven en de prestatie indicator 'aantal beïnvloedbare TAO's' om te zetten in een informatie indicator. Vorig jaar was het voornemen de informatie indicator 'klanthinder als gevolg van storingen aan de infrastructuur' per 2017 om te zetten in een prestatie indicator. Deze voorgenomen wijziging is vorig jaar al aan u ter consultatie voorgelegd. Ten opzichte van de vorige consultatie is de definitie aangescherpt en is een bodem- en streefwaarde bepaald.

In de vervoerconcessie is, naar aanleiding van een verzoek van de Tweede Kamer, opgenomen dat NS op verzoek van IenM meewerkt aan een onafhankelijke meting van de klantoordelen. Hiertoe wordt momenteel aansluiting gezocht bij de meting van de klantoordelen in het overig openbaar vervoer: de OV-Klantenbarometer. Op deze manier wordt vergelijking tussen de klantoordelen van NS en andere openbaar vervoer aanbieders mogelijk. Er wordt hard gewerkt om de mogelijkheden te verkennen hoe deze aansluiting gaat plaatsvinden. De metingen



van klantordelen zullen naar verwachting op een digitale manier (tablets, apps, telefoons, email etc.) plaatsvinden, met een beknopte vragenlijst die op specifieke onderwerpen met gebruik van check-in check-out-data kan worden uitgebreid. Wanneer meer bekend is over hoe de verdere aansluiting eruit ziet zal dit ook bij u worden geconsulteerd.

**Directoraat-Generaal  
Bereikbaarheid**  
Openbaar Vervoer en Spoor

**Ons kenmerk**  
IenM/BSK-2016/151729

Voor een nadere toelichting op de voorgenomen wijzigingen verwijs ik u naar bijlage 1. Ter informatie heb ik ook de bestaande ('oude') definities bijgevoegd (bijlage 2)

Zoals aangekondigd tijdens de themasessie van 20 juni j.l. is een lijst met veelgestelde vragen opgesteld. Deze vindt u ter achtergrondinformatie in bijlage 3.

Voor vragen naar aanleiding van deze consultatie kunt u contact opnemen met Peter Gerbrands ([peter.gerbrands@minienm.nl](mailto:peter.gerbrands@minienm.nl), T 06 52596086) of Inge Jongerius ([inge.jongerius@minienm.nl](mailto:inge.jongerius@minienm.nl), T 06-15967604).

DE DIRECTEUR OPENBAAR VERVOER EN SPOOR,

*K/a*

Hellen A.M. van Dongen

Bijlage 1: voorgenomen besluit IenM voor wijziging van prestatie indicatoren.

Bijlage 2: definities huidige indicatoren

Bijlage 3: Veelgestelde vragen