

Bijlage 1: Voorgenomen besluit IenM voor wijzigingen ten aanzien van prestatie-indicatoren

Voorgestelde wijzigingen m.i.v. 2017

1. Reizigerspunctualiteit HRN (NS en ProRail)

Voorstel nieuwe indicator

Reizigerspunctualiteit HRN 5 minuten

Prestatie-indicator vanaf 2017, daarvoor andere definitie en meetsysteem

Definitie

Reizigerspunctualiteit HRN 5 minuten geeft een indicatie van het percentage van de reizigers voor wie de treinreis met minder dan 5 minuten vertraging is verlopen. Dat wil zeggen dat de reiziger op zijn eindstation minder dan vijf minuten vertraging bij aankomst had ten opzichte van de reis die de reiziger direct na inchecken volgens de reisplanner had kunnen maken. Hierbij wordt uitgegaan van de officiële reisplanner die twee dagen voorafgaand aan de reis inclusief geplande werkzaamheden beschikbaar is maar exclusief wijzigingen na die tijd.

In scope zijn alle reizigers die inchecken én uitchecken op een Hoofdrailnet station en met NS reizen.

Berekeningsmethodiek

De indicator wordt als volgt berekend:

1. Op de belangrijkste herkomst-bestemmingen van het vorige kwartaal (met meer dan 100 reizigers per 100 dagen en reizen op 20 verschillende dagen) wordt in de reisplanner op twee dagen van tevoren gekeken wat de reismogelijkheden zijn op elke dag.
2. Van alle reisbeloften wordt op basis van de gerealiseerde treinen bekeken wat de vertrektijd en aankomsttijd was.
3. Van alle reizigers die reizen binnen de scope wordt elke dag de inchecktijd, uitchecktijd, vertrekstation en aankomststation verzameld.
4. Op basis van de inchecktijd, het vertrekstation en het aankomststation wordt in de bovenstaande reisplannergegevens gekeken wat de verwachte reis van de reiziger was en of zijn reis naar belofte is verlopen.
5. Bij reizen die niet naar belofte zijn verlopen vindt de bepaling van de aankomsttijd en de omvang van de vertraging plaats op basis van de uitchecktijd. Dit vindt plaats als een trein in de verwachte reis niet vertrekt van vertrekstation, te veel te laat vertrekt van vertrekstation of niet aankomt op aankomststation. Het vindt ook plaats als een overstap niet gehaald kon worden. Om vertekening van de gemeten vertraging zoveel mogelijk te voorkomen, wordt een per station specifieke en gemeten uitstapmarge van minimaal een minuut afgetrokken voor de looptijd tussen trein en uitcheckpaal/poortje.
6. Het totaal aantal reizigers dat minder dan vijf minuten vertraging heeft ten opzichte van de aankomsttijd in de reisplanner worden gedeeld door het totaal aantal reizigers dat in- en uitcheckt. De indicator is een percentage tussen de 0 en 100%.

Toelichting wijziging

- Er zijn nieuwe meetmethoden en gegevens beschikbaar, waaronder check-in/check-out gegevens. Deze wijzigingen zijn aangekondigd in de vervoer- en beheerconcessie. Het afgelopen jaar is voldoende data opgebouwd om hiervoor nieuwe waarden vast te stellen.

Argumentatie

- Betere aansluiting bij de reizigersbeleving doordat de hele treinreis van de reiziger wordt

gemeten.

- Check-in/ check-out gegevens geven een nauwkeuriger beeld. Alle reizigers tellen mee en even zwaar, in plaats van gewogen treinpunctualiteit die wordt gemeten op 35 stations.
- Betere aansluiting bij de interne sturing van NS en ProRail vanwege betere doorvertaling naar beïnvloedbare parameters door een nauwkeuriger beeld.

2. Aandachtstrajecten reizigerspunctualiteit (NS en ProRail)

Voorstel nieuwe indicator

Reizigerspunctualiteit HRN 15 minuten

Prestatie-indicator vanaf 2017, daarvoor andere definitie en meetsysteem

Definitie

Reizigerspunctualiteit HRN 15 minuten geeft een indicatie van het percentage van de reizigers voor wie de treinreis qua reistijd met maximaal 15 minuten vertraging is verlopen. Dat wil zeggen dat de reiziger op zijn eindstation minder dan vijftien minuten vertraging bij aankomst had ten opzichte van de reis die de reiziger direct na inchecken volgens de reisplanner had kunnen maken. Hierbij wordt uitgegaan van de officiële reisplanner die twee dagen voorafgaand de reis inclusief geplande werkzaamheden beschikbaar is maar exclusief wijzigingen na die tijd. In scope zijn alle reizigers die inchecken én uitchecken op een Hoofdrailnet station en met NS reizen.

Berekeningsmethodiek

De indicator wordt als volgt berekend:

1. Op de belangrijkste herkomst-bestemmingen van het vorige kwartaal (met meer dan 100 reizigers per 100 dagen en reizen op 20 verschillende dagen) wordt in de reisplanner op twee dagen van tevoren gekeken wat de reismogelijkheden zijn op elke dag.
2. Van alle reisbeloften wordt op basis van de gerealiseerde treinen bekeken wat de vertrektijd en aankomsttijd was.
3. Van alle reizigers die reizen binnen de scope wordt elke dag de inchecktijd, uitchecktijd, vertrekstation en aankomststation verzameld.
4. Op basis van de inchecktijd, het vertrekstation en het aankomststation wordt in de bovenstaande reisplannergegevens gekeken wat de verwachte reis van de reiziger was en of zijn reis naar belofte is verlopen.
5. Bij reizen die niet naar belofte zijn verlopen vindt de bepaling van de aankomsttijd en de omvang van de vertraging plaats op basis van de uitchecktijd. Dit vindt plaats als een trein in de verwachte reis niet vertrekt van vertrekstation, te veel te laat vertrekt van vertrekstation of niet aankomt op aankomststation. Het vindt ook plaats als een overstap niet gehaald kon worden. Om vertekening van de gemeten vertraging zoveel mogelijk te voorkomen, wordt een per station specifieke en gemeten uitstapmarge van minimaal een minuut afgetrokken van de uitchecktijd om rekening te houden met de looptijd tussen trein en uitcheckpaal/poortje.
6. Het totaal aantal reizigers dat minder dan vijftien minuten vertraging heeft ten opzichte van de aankomsttijd in de reisplanner worden gedeeld door het totaal aantal reizigers dat in- en uitcheckt. De indicator is een percentage tussen de 0 en 100%.

Toelichting wijziging

- Er zijn nieuwe meetmethoden en gegevens beschikbaar, waaronder check-in/check-out gegevens. Deze wijzigingen zijn aangekondigd in de vervoer- en beheerconcessie. Het afgelopen jaar is voldoende data opgebouwd om hiervoor nieuwe waarden vast te stellen.
- Deze prestatie indicator die betrekking heeft op negatieve uitschieters wordt voortaan niet meer gedefinieerd als een vaststaande top 10 maar bepaald op basis het percentage van de reizigers voor wie de treinreis qua reistijd met maximaal 15 minuten vertraging is verlopen.
- Een top 10 zal wel als informatie-indicator behouden blijven en regelmatig gepubliceerd worden op de website van NS en ProRail.

Argumentatie

- Betere aansluiting bij reizigersbeleving doordat de hele treinreis van de reiziger wordt gemeten.

- Check-in/ check-out gegevens geven een nauwkeuriger beeld. Alle reizigers tellen mee en even zwaar, in plaats van gewogen treinpunctualiteit die wordt gemeten op 10 vaststaande trajecten.
- Betere aansluiting bij de interne sturing van NS en ProRail vanwege betere doorvertaling naar beïnvloedbare parameters door een nauwkeuriger beeld.
- Sturen op een gemiddelde reizigerspunctualiteit van 15 minuten op het hele HRN geeft de mogelijkheid om beter te sturen prestatieverbetering op regelmatig bereisde herkomst – bestemmingen.

3. Vervoercapaciteit reizigers in de spits (NS)

Voorstel nieuwe indicator

Zitplaatskans in de spits

Prestatie-indicator vanaf 2017

Definitie

Zitplaatskans in de spits geeft een indicatie van de kans dat een reiziger die tijdens de spits in de trein stapt de volledige reis heeft kunnen zitten. Het aantal zitplaatsen in de spits omvat zowel eerste als tweede klas zitplaatsen en klapzittingen.

In scope zijn alle reizigers die inchecken én uitchecken op een Hoofdrailnet station en met NS reizen.

Berekeningsmethodiek

De indicator wordt als volgt berekend:

- 1) Van alle reizigers die reizen binnen de scope wordt elke dag de inchecktijd, uitchecktijd, vertrekstation en aankomststation verzameld.
- 2) Op de belangrijkste herkomst-bestemmingen (met meer dan 100 reizigers per 100 dagen en reizen op 20 verschillende dagen) wordt bekeken welke routes de reiziger had kunnen nemen en hoe groot de kans is dat de reiziger die heeft genomen.
- 3) Daarna worden deze reizen en kansen verdeeld over alle gereden treinen op alle trajecten tussen opeenvolgende stations waar in en uitgestapt kan worden. Dit geeft een aantal reizigers per trein en een aantal instappers op die trein per station.
- 4) Omdat niet alle reizigers in- en uitchecken wordt het aantal reizigers opgehoogd met een percentage dat komt uit het reizigersonderzoek in de trein (Metten in de Trein (MidT)).
- 5) Met de opgehoogde reizigers per trein en traject wordt de zitplaatskans voor de instappende reiziger berekend door het aantal zitplaatsen dat niet bezet is te delen door het aantal instappers. Deze kans is maximaal 1 en bij nul instappers is deze ook altijd 1.
- 6) Voor alle reismogelijkheden van reizigers wordt de zitplaatskans bij het instappen van elke trein van de reismogelijkheid bepaald (inclusief bij overstappen). De zitplaatskansen van alle treinen in een reismogelijkheid worden met elkaar vermenigvuldigd tot een zitplaatskans per reismogelijkheid.
- 7) Voor de prestatie-indicator Zitplaatskans in de spits worden de volgende stappen genomen
 - a) Selectie van reizigers die in de spits hebben ingecheckt. Een rit is in de spits als de check-in op een werkdag tussen 6:35 en 8:55 of tussen 16:05 en 18:25 heeft plaatsgevonden. Reguliere vrije dagen zoals Nieuwjaarsdag, tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, tweede Pinksterdag, eerste en tweede Kerstdag en een per vijf jaar Bevrijdingsdag worden niet als werkdag maar als zondag beschouwd.
 - b) Selectie van de reizigers die vanaf een hoofdrailnetstation naar een hoofdrailnetstation reizen
 - c) Optelling voor alle reismogelijkheden van geselecteerde reizigers van de zitplaatskans per reismogelijkheid vermenigvuldigd met de kans dat die reismogelijkheid is genomen. Deze optelling wordt gedeeld door het aantal reizigers waar een zitplaatskans voor is bepaald keer 100%
 - d) De indicator is een percentage tussen de 0 en 100%.

Toelichting wijziging

- Ook bij de 'prestatie-indicatoren op het gebied van vervoercapaciteit gaat met Check-in / Check-out data gemeten worden.
- De definitie wordt gewijzigd van vervoercapaciteit naar zitplaatskans.

Argumentatie

- Betere aansluiting bij de reizigersbeleving doordat de zitplaatskans van de hele treinreis van de reiziger wordt gemeten, en niet meer enkel wordt gemeten in hoeverre NS haar beleid uitvoert. De nieuwe indicator is beter uitlegbaar.
- Betrouwbaardere metingen door check-in/ check-out data te gebruiken i.p.v. conducteurstellingen.
- Daarmee betere aansluiting bij de interne sturing van NS en ProRail.

- Daarbij moet opgemerkt worden dat de bodemwaarde voor de zitplaatskans nooit 100% zal zijn. Dat zou vragen om niet-doelmatige investeringen in materieel en is daarmee binnen de concessievoorwaarden bedrijfseconomisch niet verantwoord. De gemiddelde bezettinggraad dal is immers momenteel al laag. Staan in de spits hoort er daarom op de drukste trajecten in Nederland soms bij, net zoals files op de weg. Dit betekent dat de bodem- en streefwaarden van deze prestatie-indicator lager liggen dan die van de huidige prestatie-indicator.

4. Aandachtstrajecten t.a.v. vervoercapaciteit in de spits (NS)

Voorstel nieuwe indicator

Top 10 drukke treinen in de spits

Prestatie-indicator vanaf 2017

Definitie

Top 10 drukke treinen in de spits geeft een indicatie van de kans dat een reiziger die tijdens de spits op de tien slechtste reizen reist op een deel van zijn reis in een overvolle trein zit of staat. Dit betekent dat alle zitplaatsen bezet zijn en er op de balkons meer dan 4 mensen per vierkante meter staan. Het aantal vervoerplaatsen bevat in de spits zowel eerste klas zitplaatsen, tweede klas zitplaatsen en staanplaatsen. Het aantal staanplaatsen wordt berekend door alleen op de balkons uit te gaan van vier staanplaatsen per vierkante meter. De gangpaden in de coupes worden hierin niet meegenomen.

In scope zijn alle reizigers die inchecken én uitchecken op een Hoofdrailnet station en met NS reizen behalve in een internationale trein met zitplaatsreservering. Dit is exclusief Thalys en Eurostar.

Berekeningsmethodiek

De indicator wordt als volgt berekend:

- 1) Van alle reizigers die reizen binnen de scope wordt elke dag de inchecktijd, uitchecktijd, vertrekstation en aankomststation verzameld.
- 2) Op de belangrijkste herkomst-bestemmingen (met meer dan 100 reizigers per 100 dagen en reizen op 20 verschillende dagen) wordt bekeken welke reizen de reiziger had kunnen nemen en hoe groot de kans is dat de reiziger die heeft genomen.
- 3) Daarna worden deze reizen en kansen verdeeld over alle gereden treinen op alle trajecten tussen stations waar in en uitgestapt kan worden. Dit geeft een aantal reizigers per trein en een aantal instappers op die trein per station.
- 4) Omdat niet alle reizigers in- en uitchecken wordt het aantal reizigers opgehoogd met een percentage dat komt uit het reizigersonderzoek in de trein (Metten in de Trein (MidT)).
- 5) Met de opgehoogde reizigers per trein en traject wordt de vervoerplaatskans voor de instappende reiziger berekend door het aantal vervoerplaatsen dat niet bezet is te delen door het aantal instappers. Deze kans is maximaal 1 en bij nul instappers is deze ook altijd 1.
- 6) Voor alle reismogelijkheden van reizigers wordt de vervoerplaatskans bij het instappen van elke trein van de reismogelijkheid bepaald. De vervoerplaatskansen van alle treinen in een reismogelijkheid worden met elkaar vermenigvuldigd tot een vervoerplaatskans per reismogelijkheid.
- 7) Voor de prestatie-indicator Vervoerplaatskans in de spits worden de volgende stappen genomen
 - a) Selectie van reizigers die in de spits hebben ingecheckt. Een rit is in de spits als de checkin op een werkdag tussen 6:35 en 8:55 of tussen 16:05 en 18:25 heeft plaatsgevonden. Reguliere vrije dagen zoals Nieuwjaarsdag, tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, tweede Pinksterdag, eerste en tweede Kerstdag en een per vijf jaar Bevrijdingsdag worden niet als werkdag maar als zondag beschouwd.
 - b) Selectie van de reizigers die vanaf een hoofdrailnetstation naar een hoofdrailnetstation reizen op de tien reizen van de top 1000 meest gebruikte reizen die in de basisperiode de slechtste vervoerplaatskans hadden. Reizen zijn gedefinieerd als een enkele reis van herkomst naar bestemming. De Top-10 voor jaar x wordt samengesteld op basis van de periode 1 juni jaar x-2 en 31 mei jaar x-1.
 - c) Optelling voor alle reismogelijkheden van geselecteerde reizigers van de vervoerplaatskans per reismogelijkheid vermenigvuldigd met de kans dat die reismogelijkheid is genomen. Deze optelling wordt gedeeld door het aantal reizigers waar een vervoerplaatskans voor is

bepaald keer 100%. Dit is de kans dat de gemiddelde reiziger op een deel van zijn reis geen (fatsoenlijke) vervoerplaats had.

- d) De indicator is gelijk aan 100% min het bij d) berekende cijfer en het is een percentage tussen de 0 en 100%

Toelichting wijziging

- Ook bij de prestatie-indicatoren op het gebied van vervoercapaciteit gaat met Check-in / Check-out data gemeten worden. De prestatie-indicator 'Top 10 reizen met de slechtste vervoerplaatskans in de spits' laat in een dynamische top 10 zien waar de treinen te vol zijn. De norm hiervoor is: gedurende de reis staan met meer dan 4 personen per m² op het balkon.

Argumentatie

- Betere aansluiting bij de reizigersbeleving doordat de zitplaatskans van de hele treinreis van de reiziger wordt gemeten, en niet meer enkel wordt gemeten in hoeverre NS haar beleid uitvoert. De nieuwe indicator is beter uitlegbaar.
- Betrouwbaardere metingen door check-in/ check-out data te gebruiken i.p.v. conducteurstellingen.
- Daarmee betere aansluiting bij de interne sturing van NS en ProRail.

5. Klanthinder als gevolg van storingen aan de infrastructuur (ProRail)

Voorstel nieuwe indicator

Definitie

Klanthinder als gevolg van storingen aan de infrastructuur betreft het aantal storingen aan de infra die leiden tot veel en zeer veel hinder voor de dienstregeling van vervoerders en daardoor op reizigers en verladers. Storingen worden veroorzaakt door:

- Defecten aan de infrastructuur, zoals aan spoor, bovenleiding, overwegen, wissels en seinen.
- Externe factoren die invloed hebben op de werking van de infrastructuur, zoals weersomstandigheden, spoorlopers, suïcides, vandalisme, dieren of voorwerpen op het spoor.

Niet meegerekend worden vertragingen als gevolg van defecte treinen of logistieke problemen in de personeels- en/of materieelinzet bij vervoerders.

In deze indicator tellen drie aspecten mee: het aantal storingen, de snelheid van functieherstel en de mate van be- en bijsturing.

Storingen worden naar gelang de achterliggende oorzaak toebedeeld aan een van de vier oorzaak categorieën. Storingen die hun oorsprong in de techniek vinden zijn bijvoorbeeld sein- en wisselstoringen terwijl proces storingen het gevolg kunnen zijn van het uitlopen van werkzaamheden door de aannemer. Spoorlopers, suïcides en vandalisme vallen onder storingen derden en blikseminslag is een voorbeeld van een weer storing.

Storingen worden uitgedrukt in het aantal minuten vertraging van een trein plus het aantal vertragingminuten van andere treinen die last hebben van dezelfde storing. Opgeheven en omgeleide treinen tellen voor 30 minuten mee. Zo geldt dat storingen in gebieden waar minder treinen rijden, minder impact hebben dan storingen op druk bereiden trajecten.

ProRail maakt onderscheid tussen de volgende vier hinderklassen:

1. Zeer veel hinder (totaal meer dan 2400 minuten vertraging).
Voorbeelden: grote ICT-storing, stroomstoring, (bijna) aanrijding wegverkeer met veel schade, extreem weer (storm, sneeuw, onweer/bliksem).
2. Veel hinder (totaal tussen 680 en 2400 minuten vertraging).
Voorbeelden: aanrijding persoon op druk baanvak, brandmelding Schipholtunnel, wissel- of seinstoring op groot emplacement.
3. Hinder (totaal tussen 40 minuten en 680 minuten vertraging).
Voorbeelden: wissel- of seinstoring op klein emplacement, overwegstoring, aanrijding persoon op rustiger baanvak.
4. Beperkte hinder (totaal minder dan 60 minuten vertraging).
Voorbeelden: spoorlopers, roodseinpassage, eenvoudige storing op rustiger baanvak

Deze indicator bevat de hinderklassen 1 en 2.

Toelichting wijziging

- De in de beheerconcessie opgenomen en vorig jaar geïntroduceerde informatie-indicator 'klanthinder als gevolg van storingen aan de infrastructuur' wordt een prestatie-indicator.
- ProRail heeft deze bevindingen uit de audit 2015 betrokken bij een interne evaluatie en dit heeft tot enkele aanpassingen in de methodiek geleid.
 - Hinderklasse 1: ≥ 2400 TVM (was 6000)
 - Hinderklasse 2: $\geq 680 < 2400$ TVM (was 1500 tot 6000)
 - Hinderklasse 3: $\geq 40 < 680$ TVM (was 60 tot 1500)
 - Hinderklasse 4: > 0 en < 40 TVM (was 60)
 - Leeg materieel ritten worden niet meegerekend. Per treinnummer is het aantal TVM gemaximeerd op 30 minuten.

Argumentatie

Inmiddels is voldoende data opgebouwd om waarden vast te stellen en van de informatie-indicator een prestatie-indicator te maken. Op deze manier komt de hinder voor de klant door storingen meer centraal in de sturing te staan.

In de beheerconcessie is ontwikkeling van twee indicatoren aangekondigd op het gebied van reizigershinder, te weten 'klanthinder als gevolg van verstoringen aan de infrastructuur' en

'gemiddelde hersteltijd TAO's'. Vorig jaar was het voornemen deze informatie indicatoren per 2017 om te zetten in prestatie indicatoren. Deze voorgenomen wijziging is vorig jaar al aan u ter consultatie voorgelegd. Bij de nadere invulling van deze indicatoren is gebleken dat inhoudelijk sterke overlap tussen beide indicatoren bestaat. De functiehersteltijd is mede bepalend voor de hinderklasse bij de indicator klanthinder. Er bestaat ook overlap met de bestaande prestatie indicator 'aantal beïnvloedbare TAO's'. De categorieën hinderklasse 1 en 2 (incidenten met veel en zeer veel hinder) geven aan waar de grote hinder zit. Met het direct sturen op de indicator klanthinder wordt gestuurd op de beschikbaarheid voor de klant. Het sturen op de onderliggende indicatoren beïnvloedbare TAO's en functieherstel leidt niet automatisch tot het aanpakken van de storingen met (zeer) veel hinder en zou dus tot perverse sturing kunnen leiden. Daarom is het voornemen per 2017 één informatie indicator om te zetten naar prestatie indicator ('klanthinder als gevolg van verstoringen aan de infrastructuur'), 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.

6. Algemeen klantoordeel reizigersvervoerders (ProRail)

Voorstel nieuwe indicator

Definitie

Het klanttevredenheidsonderzoek onder reizigersvervoerders kent een generiek en een specifiek onderdeel (hiermee zijn de voorheen gehanteerde termen subjectief en objectief vervangen door termen die beter aansluiten bij de vraagstelling).

1. Een generiek oordeel van de reizigersvervoerders over de dienstverlening van ProRail.

Het gaat hierbij om een oordeel over:

- Het functioneren van de totale organisatie.
- Het functioneren van specifieke afdelingen/processen (relatiemanagement, capaciteitsverdeling, verkeersleiding, functiewijziging, functiehandhaving, en afhandeling veiligheidsincidenten).
- Het vakmanschap.

2. Een specifiek oordeel van de reizigersvervoerders over de mate waarin ProRail specifiek gemaakte afspraken (speerpunten of aandachtsgebieden) nakomt. Het gaat hierbij om afspraken die per vervoerder verschillend kunnen zijn en dus per vervoerder specifiek worden gemaakt. In scope vallen vervoerders waarmee een volwaardige toegangsovereenkomst (TO) is afgesloten (geen beperkte TO) en die openbaar vervoer van reizigers verzorgen.

Berekeningsmethodiek

ProRail houdt jaarlijks een Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onder reizigersvervoerders. Vervoerders vullen een vragenlijst in, waardoor ProRail een beeld krijgt over het oordeel van haar klanten. De vervoerders geven voor de onder punt 1 genoemde aspecten een rapportcijfer van 1-10. Uiteindelijk komt per vervoerder één cijferlijst tot stand. Bij de calculatie van het PI-cijfer gelden de volgende uitgangspunten:

- Voor het generieke oordeel van een vervoerder worden de drie hierboven aangegeven aspecten gelijk gewogen (allen 33,3%).
- Voor het totaalcijfer van een vervoerder worden het generieke en het specifieke oordeel gelijk gewogen (beide 50%).
- bij reizigersvervoerders telt NS groep (NSR+ NS Int) voor 50% en de regionale reizigersvervoerders tellen gezamenlijk voor 50% om beter aan te sluiten bij de marktaandelen van deze vervoerders. Tevens wordt inzicht gegeven in de respons van vervoerders (vervoerders die niet reageren worden niet meegenomen).

Toelichting wijziging

- De onderzoeken worden bij een onafhankelijke partij belegd. De uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek worden gewogen aan de hand van een weging die meer aansluit bij het marktaandeel van de verschillende vervoerders. Geen oordeel wordt meer gevraagd over het onderwerp 'prijs-kwaliteitsverhouding van treinpaden'.

Argumentatie

De wijziging vloeit voort uit zowel de beheerconcessie als een onafhankelijke audit. De onafhankelijke meting geeft een objectiever beeld van het klantoordeel. Door de gewijzigde weging ontstaat een representatiever beeld van de oordelen die de klant heeft over ProRail. Niet langer wordt een oordeel gevraagd over de prijs-kwaliteitsverhouding van treinpaden omdat de tarifiering in verband met wet- en regelgeving voor een groot deel niet door ProRail beïnvloedbaar is.

7. Algemeen klantoordeel goederenvervoerders (ProRail)

Voorstel nieuwe indicator

Definitie

Het klanttevredenheidsonderzoek onder goederenvervoerders kent een generiek en een specifiek onderdeel:

1. Een generiekoordeel van de goederenvervoerders over de dienstverlening van ProRail. Het gaat hierbij om een oordeel over:

- Het functioneren van de totale organisatie.
- Het functioneren van specifieke afdelingen/processen (relatiemanagement, capaciteitsverdeling, verkeersleiding, functiewijziging, functiehandhaving, en afhandeling veiligheidsincidenten).
- Het vakmanschap.

2. Een specifiek oordeel van de goederenvervoerders over de mate waarin ProRail specifiek gemaakte afspraken (speerpunten of aandachtsgebieden) nakomt. Het gaat hierbij om afspraken die per vervoerder verschillend kunnen zijn en dus per vervoerder specifiek worden gemaakt. In scope vallen goederenvervoerders die hoofdzakelijk in opdracht van andere partijen dan ProRail werken (niet: vervoerende aannemers).

Berekeningsmethodiek ProRail houdt jaarlijks een Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onder goederenvervoerders.

Op basis van door vervoerders ingevulde vragenlijsten krijgt ProRail een beeld over het oordeel van haar klanten. De vervoerders geven voor de hierboven genoemde aspecten een rapportcijfer van 1-10. Uiteindelijk komt per vervoerder één cijferlijst tot stand. Bij de calculatie van het PI-cijfer gelden de volgende uitgangspunten:

- Voor het generieke oordeel van een vervoerder worden de drie hierboven aangegeven aspecten gelijk gewogen (allen 33,3%).
- Voor het totaalcijfer van een vervoerder worden het generieke en het specifieke oordeel gelijk gewogen (beide 50%).

Bij goederenvervoerders tellen de grote vervoerders gezamenlijk voor 33,3%, de middelgrote gezamenlijk voor 33,3% en de kleine vervoerders gezamenlijk voor 33,3% .

Hierbij worden als grote goederenvervoerders beschouwd vervoerders met een marktaandeel tussen de 100,0 % en 25,0%; een middelgrote vervoerders met een marktaandeel tussen de 24,9 en 5,0%; als kleine vervoerders worden beschouwd vervoerders met een marktaandeel tussen de 5,0 en 0%.

Goederenvervoerders die geen commerciële treinen hebben gereden (maar wel een Toegangsovereenkomst hebben) worden niet meegeteld.

Koepelorganisaties (zoals KNV) worden meegeteld als ware zij een middelgrote goederenvervoerder.

Het marktaandeel wordt bepaald aan de hand van het aantal gereden treinkilometers in de 12 maanden voorafgaande aan de maand waarin het onderzoek wordt afgenomen (Betuweroute en Gemengde net samen; losse loc ritten worden wel meegeteld; Besloten Personenvervoer wordt niet meegeteld). Naast het totaalcijfer van de PI wordt ook inzicht gegeven in de respons van vervoerders (vervoerders die niet reageren worden niet meegenomen).

Toelichting wijziging

- De onderzoeken worden bij een onafhankelijke partij belegd. De uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek worden gewogen aan de hand van een weging die meer aansluit bij het marktaandeel van de verschillende vervoerders. Geen oordeel wordt meer gevraagd over het onderwerp 'prijs-kwaliteitsverhouding van treinpaden'.

Argumentatie

De wijziging vloeit voort uit zowel de beheerconcessie als een onafhankelijke audit. De onafhankelijke meting geeft een objectiever beeld van het klantoordeel. Door de gewijzigde weging ontstaat een representatiever beeld van de oordelen die de klant heeft over ProRail. Niet langer wordt een oordeel gevraagd over de prijs-kwaliteitsverhouding van treinpaden omdat de tarifiering in verband met wet- en regelgeving voor een groot deel niet door ProRail beïnvloedbaar is.

Tabel overzicht waarden

Prestatie indicator	Voorgestelde bodemwaarde	Voorgestelde streefwaarde 2019
Reizigerspunctualiteit HRN 5 min (*)	89,2%	91,3%
Reizigerspunctualiteit HRN 15 min (*)	96,7%	97,3%
Zitplaatskans spits HRN (**)	93,6%	94,1%
Top 10 drukke treinen in de spits (**)	5,9%	4,9%
Klanthinder agv storingen infra (***)	610	546
Klantoordelen reizigers (ProRail)	Nvt, blijft gelijk	Nvt, blijft gelijk
Klantoordelen goederen (ProRail)	Nvt, blijft gelijk	Nvt, blijft gelijk

(*) voorlopig vastgesteld door middel van lineaire regressie obv gerealiseerde prestaties Q2 2015 – Q1 2016. Deze waarden worden mogelijk nog aangepast naar aanleiding van een audit die parallel met deze consultatie wordt uitgevoerd.

(**) voorlopig vastgesteld door het verschil tussen de realisatiewaarden van oude en nieuwe methode te bepalen obv gerealiseerde prestaties Q2 2015 – Q1 2016 en dat vervolgens af te trekken/op te tellen bij de huidige bodem- en streefwaarde (lineaire regressie is hier niet mogelijk). Deze waarden worden mogelijk nog aangepast naar aanleiding van een audit die parallel met deze consultatie wordt uitgevoerd.

(***) Dit betreft een informatie indicator die omgezet is naar prestatie indicator. De bodemwaarde is voorlopig vastgesteld obv gerealiseerde prestaties Q2 2015-Q1 2016. De streefwaarde is voorlopig vastgesteld op 546, een daling van ruim 10%. Deze waarden worden mogelijk nog aangepast naar aanleiding van een audit die parallel met deze consultatie wordt uitgevoerd.