



LANDELIJK OVERLEG  
CONSUMENTENBELANGEN  
OPENBAAR VERVOER

Aan  
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat  
DGMo/OVS  
Wino Aarnink  
Postbus 20901  
2500 EX DEN HAAG

Contactpersoon: A. Frerichs

Doorkiesnummer: -

Datum: 5 oktober 2021

Bijlage(n): -

Ons kenmerk: Locov 2021-266401

Uw kenmerk: IENW/BSK-2021/226056

Onderwerp:

Advies voorgenomen wijzigingen prestatie indicatoren ProRail 2022

Geachte heer Aarnink,

In uw brief van 30 augustus 2021 (IENW/BSK-2021/226056, Adviesaanvraag voorgenomen wijzigingen prestatie indicatoren ProRail 2022-2024) vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies over enkele voorgenomen wijzigingen in de prestatie-indicatoren van ProRail en de daarbij behorende bodem- en streefwaarden voor de periode 2022-2024 en in de informatie-indicatoren voor dezelfde periode. Wij gaan hieronder in op uw verzoek.

### **Klantoordeel Reizigersvervoerders**

U stelt voor de streefwaarde 2024 voor de prestatie-indicator Klantoordeel Reizigersvervoerders niet te verhogen maar op een 7 te houden. In het Toekomstbeeld OV 2040 wordt als doel gesteld dat de waardering van de reiziger in het hele OV naar een 8 gemiddeld gaat. Om dat te bereiken zijn wij van mening dat ook het klantoordeel van de reizigersvervoerders over de prestaties van ProRail naar een 8 moet. Anders is de opgave van reizigersvervoerders om van de reizigers een 8 te krijgen een extra grote uitdaging. Wij adviseren u daarom richting 2024 een eerste stap te zetten naar dit hogere rapportcijfer voor ProRail en de streefwaarde te verhogen naar 7,2.

### **Betrouwbaarheid regionale treinseries**

U stelt voor de prestatie-indicator "treinpunctualiteit regionale treinseries 3 minuten" te wijzigen in "betrouwbaarheid regionale treinseries 3 minuten". U wilt hiermee komen tot

Bezoekadres secretariaat  
Rijnstraat 8  
2515 XP DEN HAAG

Postadres  
Postbus 20901  
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

Bereikbaar te voet vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 9.

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

een meer gelijkgerichte sturing, zowel ten opzichte van de concessie voor het hoofdrailnet als ten opzichte van de sturing door regionale overheden in regionale vervoerconcessies. Wij steunen deze doelen. Wij zien net als u kansen de prestatie- en informatie-indicatoren die kijken naar de punctualiteit zo aan te passen dat ze meer aansluiten bij het perspectief van de reiziger.

Wij constateren dat u voorstelt bij de nieuwe indicator betrouwbaarheid de uitgevallen én vervangende treinen te beschouwen als niet-punctuele aankomsten. Wij zijn van mening dat vervangende treinen alleen moeten worden beschouwd als niet-punctuele aankomsten als zij later of vroeger hebben gereden. Als zij op de oorspronkelijke tijd hebben gereden, dan is dit voor reizigers op dat meetpunt een punctuele aankomst. Wij adviseren u de definitie van de indicator op dit punt aan te passen. Bij handhaving gaat er anders een ongewenste prikkel uit van de indicator. Dan heeft het namelijk voor de vervoerder geen zin om een vervangende trein in te zetten. Indien u dit advies overneemt adviseren wij positief over de nieuwe indicator. Verder adviseren wij u aanvullend een indicator voor de betrouwbaarheid regionale treinseries op 5 minuten toe te voegen.

U kondigt aan in het NOVB te willen spreken over de mogelijkheden om de prestatie-sturing tussen regionale vervoerders, NS en ProRail ten aanzien van punctualiteit en treinuitval op termijn verder te harmoniseren en daarbij ook reizigerspunctualiteit voor regionale treinseries te willen gaan meten. Dit voornemen steunen wij. Wij gaan hierover graag met u in gesprek en adviseren u deze prestatie-indicatoren uiterlijk bij de start van de nieuwe hoofdrailnetconcessie in te voeren. Onze wens is dat de nieuwe prestatie-indicatoren uiteindelijk gemeenschappelijk worden voor de spoorbeheerder en de spoorvervoerders, net zoals al het geval is voor reizigerspunctualiteit voor het hoofdrailnet. Verder is het onze wens dat bij reizigerspunctualiteit ook de overstappen tussen de verschillende concessies worden meegenomen.

Wij vragen u ook in het NOVB te werken aan meer gelijkgerichte sturing t.a.v. de kwaliteit van aansluitingen van regionale vervoerders op het hoofdrailnet en vice versa. Door hier meer uit te gaan van een deur-tot-deurbenadering kunnen indicatoren beter aansluiten bij het reizigersperspectief. Wij verwijzen voor onze specifieke adviezen korthedshalve naar ons advies hierover uit 2020 (Locov 2020-229514, Advies actualisatie vervoerconcessie voor het hoofdrailnet en bijstelling prestatie-indicatoren ProRail, 19 november 2020) en gaan graag binnen het NOVB met u verder hierover in gesprek.

Wij geven u tenslotte in overweging de informatie-indicatoren "gereden treinen HRN" en "uitgevallen reizigerstreinen" te harmoniseren tot "gereden treinen HRN", "gereden treinen regionale treinseries" en "gereden treinen".

## **Impactvolle verstoringen**

We zijn blij om te zien dat de specifieke aandacht voor impactvolle verstoringen behouden blijft in de prestatie- en informatie-indicatoren voor ProRail voor de komende jaren. Wij

adviseren positief op uw voornemen om deze indicator qua meetmethode en definitie ongewijzigd te laten. Dit draagt bij aan goede vergelijking door de tijd heen.

Voor de periode tot en met 2024 stelt u voor om de bodemwaarde niet aan te passen en de streefwaarde te verlagen tot 450 impactvolle verstoringen per jaar. De streefwaarde is hoger dan de gerealiseerde waarde in 2019, vanwege uitbreidingen van het aantal treindiensten en omleiding over de Brabantroute. Feitelijk neemt u hierbij dan een voorschot op enkele risico's die wellicht niet optreden of waarvoor maatregelen mogelijk zijn deze te voorkomen of de impact te beperken. Een streefwaarde die boven het niveau ligt van een gerealiseerde waarde in 2019, kan betekenen dat de reiziger in toenemende mate last gaat krijgen van impactvolle verstoringen. Dit vinden wij niet wenselijk en wij adviseren hierover dan ook negatief. We zien graag een streefwaarde die meer recht doet aan de ambitie om dit soort verstoringen zo ver mogelijk te verlagen. Hoewel de bodemwaarde afgelopen jaar is verlaagd van 610 naar 520 adviseren wij u deze verder te verlagen. Gezien de prestaties in de afgelopen drie jaar zien wij ruimte om deze te verlagen naar 500.

### **Geleverde treinpaden reizigersvervoer**

Wij adviseren positief over het omzetten van de prestatie-indicator geleverde treinpaden naar een informatie-indicator.

### **Duurzaamheid**

Wij steunen uw inzet om te komen tot klimaat neutrale en circulaire infrastructuur en uw voornemen om op dit gebied informatie-indicatoren te introduceren. Wanneer de CO<sub>2</sub> uitstoot wordt verminderd en circulariteit van infrastructuur wordt vergroot maakt dit dat het OV in vergelijking met andere modaliteiten gunstiger kan scoren. Dit vergroot ook het draagvlak bij aanleg en onderhoud van infrastructuur. Het belang voor de reiziger van de duurzaamheid van de infrastructuur is wel indirect. De vervoerskundige prestaties hebben een groter effect op de reizigerswaardering. Mocht er op het gebied van duurzaamheid een prestatie-indicator komen dan zijn wij van mening dat dit niet ten koste mag gaan van prestatie-indicatoren die zijn gericht op de kwaliteit van het vervoersproduct voor de reiziger.

### **Veiligheid**

Wij hebben begrip voor uw voorstel om informatie-indicatoren toe te voegen op het gebied van veiligheid die aansluiten op de ERA-rapportagelijijn. De nieuw voorgestelde indicatoren, die kijken naar het aantal slachtoffers per treinkilometer, kunnen echter een vertekend beeld geven van de ontwikkeling van de veiligheid indien frequentieverhogingen vooral plaatsvinden op spoorlijnen zonder spoorwegovergangen in de Randstad. Het is in die situatie denkbaar dat het totaal aantal incidenten toeneemt op perifere lijnen, terwijl de

nieuwe indicatoren juist een positieve trend laten zien. Wij adviseren daarom de huidige informatie-indicatoren "aantal aanrijdingen overweggebruikers" en "aantal arbeidsveiligheidsincidenten" vooralsnog te handhaven naast de nieuwe. Dit is ook van belang voor een historische vergelijking. Volgens ons is zo'n overgangperiode geen probleem, omdat het hier om informatie-indicatoren gaat en niet om prestatie-indicatoren.

## **Stations**

Wij ondersteunen de gedachte om te zoeken naar één of meerdere prestatie-indicatoren voor stations. U ziet aanknopingspunten om gebruik te maken van de resultaten van de stationsbelevingsmonitor. In het Toekomstbeeld OV 2040 wordt als doel gesteld dat de waardering van de reiziger in het hele OV naar een 8 gemiddeld gaat. Wij constateren op basis van de uitkomsten van de stationsbelevingsmonitor dat voor het halen van dit doel voor stations nog een grote opgave ligt. Wij gaan er vanuit dat een nieuwe prestatie-indicator zal bijdragen aan het halen van dit doel. Wij zijn van mening dat er niet alleen gekeken moet worden naar het gemiddelde landelijke rapportcijfer, maar ook naar het aantal stations dat een te lage score heeft. Wij gaan in het kader van de Stationsagenda graag verder met u in gesprek over de keuze van de nieuwe indicatoren. Overigens tekenen wij daarbij aan dat niet de stationsbelevingsmonitor leidend moet zijn, maar het door u voorgestelde doel.

## **Capaciteit**

Er zijn momenteel geen prestatie-indicatoren voor het prestatiegebied netwerk- en capaciteitsontwikkeling. U vindt dit prestatiegebied niet geschikt voor prestatiebesturing omdat het primaat van de ontwikkelingsfunctie bij IenW en de politiek ligt, de capaciteitsontwikkeling schoksgewijs verloopt, en omdat korte termijn bijsturing niet of nauwelijks mogelijk is. Wij begrijpen deze argumentatie, maar vinden het van belang dat de sturing op dit prestatiegebied wel verbetert. IenW en de politiek beslissen immers op basis van informatie van ProRail. Daarbij tekenen wij aan dat u meer sturingsmogelijkheden heeft dan het meten van prestatie-indicatoren.

Een element waar wij graag verbetering zien is de lange termijnplanning. Met het Toekomstbeeld OV 2040 ligt er een agenda met een groot aantal benodigde capaciteitsuitbreidingen. De kracht van deze agenda is de integrale blik op netwerkniveau. Het is van belang om deze integrale blik vast te houden. Het moet in onze optiek niet eenmalig onderzoek zijn waaruit alleen een aantal projecten worden geselecteerd voor verdere uitwerking. Ook bij de uitwerking van projecten moet steeds integraal naar het hele netwerk worden gekeken en moet de lange termijn netwerkontwikkeling een rol spelen bij de te maken keuzes. Dit voorkomt suboptimale investeringen voor de korte termijn. U kunt in de aansturing van ProRail en de organisatie van de netwerk en capaciteitsontwikkeling binnen IenW sturen op het vasthouden aan het lange termijn perspectief.

Mocht u behoefte hebben aan een nadere toelichting, dan zijn wij hiertoe natuurlijk van harte bereid.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV.