

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 4
2513 AA DEN HAAG

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Plesmanweg 1-6
2597 JG Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000
F 070-456 1111

Ons kenmerk
IENM/BSK-2014/211917

Bijlage(n)
5

Datum 29 september 2014
Betreft Consultatie/ audit prestatie-indicatoren, NS en decentrale spoorconcessies,
toiletten in Sprinters.

Geachte voorzitter,

Met deze brief vul ik een aantal toezeggingen aan uw Kamer in. Het betreft de audit op de prestatie-indicatoren van de ontwerpconcessies, de positie van NS bij decentrale spoorconcessies, de planning van de inbouw van toiletten in Sprinters en toezegging uit het AO HSL-Zuid.

Audit en Consultatie prestatie-indicatoren

Conform de motie De Boer/Hoogland¹ heeft een onafhankelijk bureau (KPMG) een audit uitgevoerd op de definities, meetmethoden en instelwaarden van de prestatie-indicatoren in de vervoerconcessie en de beheerconcessie.

Een deel van de instelwaarden was in de concept-ontwerpconcessies die ter consultatie waren voorgelegd nog niet opgenomen. In de ontwerpconcessies zijn deze bodem- en streefwaarden nader ingevuld. Deze heeft u op 1 september jl. ontvangen voor de wettelijke voorhangprocedure. De bijlage is parallel opnieuw voorgelegd aan de partijen die daartoe aangewezen zijn in de wetgeving. Consumentenorganisaties in het LOCOV, KNV, Veolia, NS en ProRail hebben in dit kader een schriftelijke reactie ingebracht.

In vervolg op mijn eerdere toezegging informeer ik uw Kamer voor het AO Vervoer en Beheer Hoofdrailnet (ontwerpconcessies) over de resultaten van de audit en de consultatie.

Hoofdconclusie van de audit is dat er sprake is van heldere definities en dat de gehanteerde meetmethoden en instelwaarden hier goed op aansluiten. Ten aanzien van de instelwaarden van zowel bodem- als streefwaarden luidt de conclusie dat de waarden in het algemeen voldoende ambitieus zijn en er voldoende uitdaging in zit om deze waarden te realiseren. Wel wordt geadviseerd de instelwaarden uit te drukken in decimalen, omdat hiermee een nauwkeuriger beeld ontstaat en ook de ontwikkeling van het cijfer, met de al dan niet gehanteerde verbetering hierin, beter kan worden gemonitord.

¹ Kamerstuk 29984, nr. 497

Het advies ten aanzien van de decimalen is overgenomen. In de bijlage 1 bij deze brief treft u de aanbevelingen van de auditor aan, inclusief de nadere wijze waarop hieraan opvolging wordt gegeven. Bijlage 2 is de audit van KPMG.

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk
IENM/BSK-2014/211917

De consultatie geeft geen aanleiding om de bodem- en streefwaarden van de prestatie-indicatoren in de vervoer- en beheerconcessie aan te passen. De reacties uit de consultatie van de indicatoren bevestigen het beeld dat de prestatie-indicatoren van zowel de vervoer- als de beheerconcessie een afgewogen set van indicatoren betreffen, met voldoende ambitie. Uit de reacties komt een aantal waardevolle suggesties naar voren voor de nog te ontwikkelen indicatoren, welke zullen worden geagendeerd in de gesprekken met ProRail en NS bij de verdere doorontwikkeling van de indicatoren. Bij de totstandkoming van die nieuwe prestatie-indicatoren zullen de consumentenorganisaties worden betrokken. Wel wordt naar aanleiding van de consultatie een aantal tekstuele aanpassingen doorgevoerd in de bijlage van de concessie. De aangepaste tekst met wijzigingen vindt u bijgevoegd (bijlage 3).

In de bijlage 4 bij deze brief treft u de voornaamste opmerkingen en suggesties die zijn gedaan in het kader van de consultatie en hoe hiermee wordt omgegaan.

Positie NS bij decentrale spoorconcessies

Zoals aangegeven in mijn brief aan uw Kamer van 10 juni dit jaar² moet NS zich focussen op het hoofdrailnet. Daarbij past dat NS niet meedingt naar de nieuwe vervoerconcessies voor het spoor die in Nederland op de markt komen, tenzij er substantiële samenloop is met het hoofdrailnet. De minister van Financiën en ik hebben afgelopen zomer met NS vastgelegd wanneer er sprake is van substantiële samenloop. Onder substantiële samenloop wordt verstaan "voor minimaal drie gezamenlijk bediende stations is er samenloop tussen regionale treinen en treinen van NS." Als een regionale concessie uit meerdere trajecten bestaat, dan is er sprake van substantiële samenloop als deze situatie zich voordoet op een van de trajecten.

Naar regionale multimodale concessies waarbinnen treinvervoer en bus en/of tram wordt gecombineerd, maar waarbinnen het regionale treinvervoer geen substantiële samenloop heeft met het vervoer over het hoofdrailnet, mag NS niet meedingen.

Planning inbouw toiletten in Sprinters

Mede naar aanleiding van de uitdrukkelijke wens vanuit uw Kamer heb ik met NS afgesproken dat in de nieuwe Sprinters (SLT, Sprinter Light Train) die zijn geleverd zonder toilet alsnog een toilet zal worden ingebouwd. Het gaat om 131 treinstellen. In een Algemeen Overleg in maart 2011 is uw Kamer toegezegd dat in 2025 de ombouw afgerond zal zijn.

In een AO heb ik toegezegd om in september de planning van NS voor het inbouwen van toiletten in de Sprinters die nog geen toilet hebben met uw Kamer te delen. Dat doe ik bij dezen.

NS hanteert voor de inbouw van de toiletten in de SLT's de volgende uitgangspunten:

² Kamerstuk 29984, nr. 489

- Het betreft één toilet per treinstel;
- Het toilet is rolstoeltoegankelijk;
- Het betreft een toilet met bioreactor;
- Het betreft een bestaand concept dat aangepast wordt voor inbouw in SLT.

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk
IENM/BSK-2014/211917

Volgens de huidige planning begint NS in het eerste kwartaal van 2018 met het inbouwen van een toilet in het eerste treinstel. Vervolgens worden vanaf het tweede kwartaal 2018 tot en met het tweede kwartaal 2021 elk kwartaal 10 treinstellen voorzien van een toilet. Medio 2021 zullen alle treinen een toilet hebben, afgezien van enkele oude Sprinters die volgens afspraak niet meer worden aangepast. Dit is dus ruim eerder dan het eerder toegezegde jaar 2025.

NS is momenteel in onderhandeling met verschillende leveranciers voor de inbouw van de toiletten in de SLT treinstellen. De verwachting is dat NS voor het einde van dit jaar een keuze maakt voor een leverancier en een aanpak. Zodra er sprake is van een formele opdracht, wordt de planning concreter en zekerder.

Als nadere toelichting op het inbouwtempo geldt dat NS bijna al het materieel inzet, om voldoende vervoercapaciteit te hebben om de dienstregeling op een goede manier uit te voeren. Er is nauwelijks nog materieel in reserve. In dit licht kan NS slechts een beperkt aantal SLT-treinstellen tegelijkertijd uit de roulatie nemen voor onderhoud en/of ombouw. Om de reizigershinder als gevolg van volle treinen te beperken heeft NS gekozen voor een ombouwschema van 10 treinstellen per kwartaal.

Daarnaast betreft het inbouwen van toiletten in de SLT treinstellen een complexe operatie. Een bestaand type toilet wordt nu ingebouwd in een nieuw type treinstel dat niet is ontworpen voor het plaatsen van toiletten. Het integreren hiervan vraagt om zorgvuldigheid in alle fasen van het (aanbestedings)project. Dit heeft consequenties voor de doorlooptijd. Overigens moeten de SLT-treinen na de inbouw van de toiletten, zoals na elke aanpassing die de constructie van het treinstel raakt, ook opnieuw worden goedgekeurd voor toelating op het spoor door de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT).

HSL-Zuid

Handhaving- en Geld Terug Bij Vertraging-regeling IC Direct

Tijdens het debat sprak ik uw Kamer over de prestaties op de HSL en specifiek over de IC direct (Amsterdam – Breda). In 2013 waren de prestaties op twee indicatoren onvoldoende: klanttevredenheid en uitval van treinen. In de eerste helft van 2014 zijn de prestaties nog niet op het gewenste niveau. Ik heb in het debat toegelicht dat zowel NS als ProRail inmiddels maatregelen hebben genomen om de uitval van IC direct weer omlaag te brengen. NS verwacht dat dit het komend half jaar zal leiden tot een daling van de gemiddelde uitval.

In de nieuwe concessie is een werkwijze afgesproken, waarbij NS bij achterblijvende prestaties een boete opgelegd krijgt, waarvan het bedrag ten goede komt aan de reiziger. Dit instrument is gekozen omdat hiermee direct ingegrepen kan worden bij achterblijvende prestaties, op een manier waarop de reiziger die hinder ondervindt van de achterblijvende prestaties direct profiteert.

Met het oog op de achterblijvende prestaties van de IC direct op de HSL-Zuid in 2013 en 2014 heb ik een indringend gesprek gevoerd met de CEO van NS. Hij is met mij van mening dat de prestaties niet zijn (geweest) wat de reiziger mag

verwachten. Ik heb daarom met NS afgesproken dat zij een bedrag van 2 miljoen euro vrijmaakt.

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

De helft van dit bedrag (1 miljoen euro) wordt ingezet om de specifieke Geld Terug Bij Vertraging-regeling voor de IC Direct tot en met 2016 te behouden. Dat wil zeggen dat bij een vertraging van 15 tot 30 minuten de helft van het bedrag van het treinkaartje (inclusief toeslag) teruggevraagd kan worden en vanaf 30 minuten het gehele bedrag.

Ons kenmerk
IENM/BSK-2014/211917

Hoewel NS verwacht dat de prestaties eerder zullen verbeteren ben ik tot deze termijn gekomen, omdat de reiziger al geruime tijd last heeft van de tegenvallende prestaties en omdat ik NS pas wil toestaan om de regeling te harmoniseren met de regeling die nu geldt voor het hoofdrailnet als uit verantwoordingsrapportages blijkt dat de prestaties aan de norm voor reizigerspunctualiteit op de HSL voldoen³.

Voor de resterende 1 miljoen euro heb ik NS gevraagd om, in de geest van de nieuwe vervoerconcessie, in overleg met de consumentenorganisaties een voorstel te doen voor de besteding van dit bedrag in lijn met de doelen van de Lange Termijn Spooragenda. Ik zal u voor het kerstreces informeren over de voortgang hiervan.

Met deze afspraak geef ik invulling aan de handhaving van de prestaties op de HSL over 2013 en 2014. Uiteraard zal ik ook scherp monitoren of de maatregelen die NS genomen heeft, leiden tot een verbetering van de prestaties. Ik verwacht dat de prestaties in 2015 weer op het afgesproken niveau zijn.

Schriftelijke reactie NS op audit Intercity Nieuwe Generatie

Voor het zomerreces heb ik uw Kamer geïnformeerd over de uitkomsten van de audit op het onderzoek van NS in het kader van de studiefase van de verwerving van nieuw intercity materieel voor de binnenlandse corridors van de HSL⁴.

NS heeft, conform de motie De Boer/Hoogland⁵, in haar onderzoek ondermeer grondig gekeken naar de meest ambitieuze, maar tegelijkertijd realistische instroomplanning en naar de snelheid van dit materieel.

De hoofdconclusie van de audit is, dat er vertrouwen is in de diepgang en volledigheid van de huidige aanpak van het materieelproject. De audit stelt ook vast dat geleerde lessen uit eerdere materieelprojecten, waaronder de V250, zijn meegenomen. Uit de audit komt een aantal aanbevelingen naar voren om projectmanagement en het transparant vastleggen van kennis en besluiten beter te borgen.

Tijdens het debat op 11 september werden vragen gesteld over de wijze waarop NS met deze aanbevelingen omgaat en welke lessen geleerd zijn uit eerdere materieelprojecten. Naar aanleiding hiervan heb ik toegezegd NS te vragen mij daarover schriftelijk te informeren en deze reactie voor 1 oktober aan uw Kamer te doen toekomen.

³ Deze prestatie-indicator in de nieuwe vervoerconcessie omvat zowel uitval als punctualiteit.

⁴ Kamerstuk 22026 nr. 461

⁵ Kamerstuk 22026, nr. 454

De brief van NS over de wijze waarop NS invulling geeft aan de aanbevelingen uit de audit is als bijlage 5 bij deze brief meegestuurd. De daarin genoemde beheersmaatregelen geven vertrouwen dat NS de aanbevelingen uit het auditrapport oppakt en meeneemt bij de aanpak van het materieelprogramma.

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk
IENM/BSK-2014/211917

Gestrande treinen

Ik heb toegezegd de Kamer nader te informeren over de vraag waarom evacuatie van gestrande treinen en herstel van de treindienst op de HSL langer duurt dan op het hoofdrailnet. Ontruiming op de HSL-Zuid kost in de praktijk meer tijd dan op het hoofdrailnet. Dit komt door een aantal specifieke kenmerken van de HSL die niet of in mindere mate voor het hoofdrailnet gelden. Het tracé van de HSL is niet op alle punten goed bereikbaar, zeker niet voor bussen. Voorts zijn vanwege de hoge snelheid in tunnels (en op de vrije baan), het beperkte zicht door de vele kunstwerken, de afwijkende bovenleidingspanning (25 kV) en het beveiligingssysteem (ETCS) strenge veiligheidsprocedures nodig, zowel voor het inzetten van evacuatietreinen als het fysiek ontruimen van gestrande treinen. NS en ProRail evalueren sinds een half jaar alle gestrande treinen op de HSL. Inmiddels zijn maatregelen genomen om quick-wins te realiseren.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

Wilma J. Mansveld

Bijlage 1 Audit op de prestatie-indicatoren

Ministerie van
Infrastructuur en Milieu

Hieronder treft u de aanbevelingen van de auditor aan, waarbij per aanbeveling is aangegeven, hoe hieraan opvolging wordt gegeven. In bijlage 3 vindt u de aanpassingen verwerkt.

Ons kenmerk
IENM/BSK-2014/211917

- *Geef de bodem- en streefwaarden in decimalen weer aangezien hiermee een nauwkeuriger beeld ontstaat en ook de ontwikkeling van het cijfer, met de al dan niet gehanteerde verbetering hierin, beter kan worden gemonitord.*

De bodem- en streefwaarden worden voor de gemeenschappelijke prestatie-indicatoren van NS en ProRail en voor sommige afzonderlijke prestatie-indicatoren reeds in decimalen uitgedrukt. Mede naar aanleiding van de audit zullen, indien de nauwkeurigheid van de meetmethode hiervoor voldoende is en verschillen van enkele tienden van procenten betekenisvol zijn voor de reiziger, de prestatie-indicatoren in decimalen worden uitgedrukt. Dit betekent dat in beginsel de klantoordelen zullen worden afgerond, maar de proces-indicatoren in decimalen worden uitgedrukt.

- *Monitor de bodem- en streefwaarden strak en stel deze zo nodig bij indien hiertoe gegronde motieven bestaan. Een jaarlijkse evaluatie hiervan is raadzaam.*

De concessies kennen zowel bestaande als nieuwe prestatie-indicatoren. Ten aanzien van die laatste categorie ontbreken veelal de reeks aan historische prestaties. Mede om deze reden worden de prestatie-indicatoren in de vervoerconcessie in 2017, 2020 en 2023 geijkt. Bij de beheerconcessie kan ik via het instrument van de beleidsprioriteitenbrief in principe de prestatie-indicatoren ieder jaar wijzigen.

Mocht hier aanleiding voor bestaan, dan kan ik volgens de concessies bovendien altijd een (onafhankelijke) audit laten uitvoeren.

- *Verhoog de frequentie van de uit te voeren audits op volgens een vooraf gedefinieerde agenda. Maak daarbij gebruik van de mogelijkheid om onafhankelijke audits uit te voeren naar de betrouwbaarheid van de aangeleverde informatie.*

De concessies verplichten NS en ProRail hun meetsystemen zodanig in te richten dat hun metingen op de prestatie- en informatie-indicatoren een betrouwbaar beeld geven van de prestaties en zo goed mogelijk aansluiten bij de beleving van de reizigers. NS en ProRail moeten hierover jaarlijks een verklaring overleggen van een onafhankelijke deskundige instelling. Deze verklaring gaat ook over de betrouwbaarheid van de aangeleverde data.

Mocht hier aanleiding voor bestaan, dan kan ik ook hier volgens de concessies een (onafhankelijke) audit laten uitvoeren, naast de genoemde geplande audits op de ijkmomenten van de vervoerconcessie.

- *Geef opvolging aan de aanbevelingen uit de verschillende audits in het kader van het verbeteren van de beheersmaatregelen en het borgen van de betrouwbaarheid.*

De auditor concludeert uit verschillende in eerdere jaren uitgevoerde audits dat er ruimte bestaat voor verbetering op het gebied van procesbeschrijvingen en beheersmaatregelen in het kader van het beheer op de prestatie-indicatoren. Het beheerprotocol zal hierin voorzien door een effectieve en betrouwbare aanpak omtrent de handhaving van de afgesproken prestaties.

- *Ga bij de overgang naar OVCP (OV Chipkaart) data uit van duidelijke omschrijvingen en definities rondom de eisen aan het systeem en verifieer dit tevens direct bij de invoering hiervan. De overgang naar deze OVCP data zal vragen om herijking van de waardes van de betrokken indicatoren.*

Ik neem deze aanbeveling zonder meer mee wanneer prestatie-indicatoren gebaseerd worden op OVCP data. Wanneer de conversie naar OVCP data is voltooid, zal ik een onafhankelijke audit laten uitvoeren.

- *Blijf periodiek benchmarks uitvoeren aangezien het lerend vermogen ten aanzien van de invulling van concessies en de daarin te gebruiken prestatie-indicatoren toeneemt.*

Ingevolge de concessies voeren NS en ProRail eens per drie jaar respectievelijk vier jaar een benchmark uit. Het gaat hier bij uitstek over de prestatiegebieden en de daarbij behorende prestaties, waarbij deze in historisch perspectief worden geplaatst. Tevens wordt, samen met andere concessieverleners (bijv. van regionaal of lokaal openbaar vervoer), ervaringen met prestatiesturing uitgewisseld.

- *Houd de huidige prestatie-indicatoren informatie bij ontregelingen in de trein en op het station gesplitst, aangezien in de nieuwe gecombineerde prestatie-indicator het inzicht in wat er op trein en station gebeurt, verloren gaat.*

Om hier inzicht in te behouden, zal ik de afzonderlijke prestaties op informatie bij ontregelingen in de trein en het station als afzonderlijke informatie-indicatoren in de concessie opnemen.

- *Het Klantoordeel sociale veiligheid is opgebouwd uit verschillende wegingsfactoren, en is gedifferentieerd naar tijdstip van de dag en naar trein en station. Ook hier kan het beeld positief zijn, terwijl er negatieve uitschieters zijn.*

Om hier inzicht in te verkrijgen, zal ik de onderliggende wegingsfactoren naar tijdstip van de dag en naar trein en station als afzonderlijke informatie-indicatoren in de concessie opnemen.

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk
IENM/BSK-2014/211917

**Bijlage 2 Audit prestatie-indicatoren voortvloeiende uit vervoer- en
beheerconcessie**

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk
IENM/BSK-2014/211917

Bijlage 3 Wijzigingen prestatie en informatie-indicatoren

Ministerie van
Infrastructuur en Milieu

Beheerconcessie

In het beheerplan worden, mede ter invulling van artikel 30 en bijlage V van richtlijn 2012/34 en in verband met de in artikel 4 bedoelde prestatiegebieden en de in artikel 5 bedoelde efficiency informatie- en prestatie-indicatoren opgenomen die (mede) bijdragen aan de ambities en doelen uit de Lange Termijn Spooragenda.

Ons kenmerk
IENM/BSK-2014/211917

De indicatoren zijn aan verandering onderhevig en kunnen als gevolg van het doorlopen van de jaarlijkse beheerplancyclus en periodieke evaluaties worden gewijzigd.

Een deel van de indicatoren moet nog worden ontwikkeld. Onderstaand is een overzicht opgenomen van de set met indicatoren, waarbij is aangegeven welke indicatoren ontwikkeld moeten worden. Het betreft de informatie-indicatoren (zonder bodem- en streefwaarde) en de prestatie-indicatoren (met bodem- en streefwaarde).

| Prestatie-gebied | Informatie-indicator | Prestatie-indicator | Oud | | Nieuw | |
|------------------|--|---|-------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| | | | Bodem-waarde 2015 | Streef-waarde 2019 | Bodem-waarde 2015 | Streef-waarde 2019 |
| Algemeen | Aantal treinkilometers | Klantoordeel reizigers-vervoerders ⁽¹⁾ | 6 | 7 | 6 | 7 |
| | Aangevraagde treinpaden | Klantoordeel goederen-vervoerders ⁽¹⁾ | 6 | 6 | 6 | 6 |
| | Te beheren areaal | | | | | |
| | LCC-kosten per treinkilometer | | | | | |
| | Klantoordeel decentrale overheden ⁽⁴⁾ | | | | | |
| | Klantoordeel verladers ⁽⁴⁾ | | | | | |
| | Klantoordeel reizigers ⁽⁴⁾ | | | | | |
| Veiligheid | Aantal aanrijdingen overweggebruikers | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------------|---|--|-------|-----|-------|-------|
| | Aantal botsingen trein-trein | | | | | |
| | Aantal ontsporingen | | | | | |
| | Aantal STS- passages | | | | | |
| | Aantal STS- passages gevaarpunt bereikt | | | | | |
| | Aantal arbeids- veiligheidsincidenten | | | | | |
| | Aantal milieu- overtredingen (geconstateerd door bevoegd gezag) | | | | | |
| Betrouw- baarheid | Aantal treinen goederenvervoer op tijd aan de grens met het hoofdspoor | Punctualiteit <3 min reizigers- verkeer totaal ⁽⁶⁾ | 87,0% | 90% | 87,0% | 90,0% |
| | De gevraagde dienstregeling versus de gerealiseerde dienstregeling (goederenvervoer) ⁽⁴⁾ | Reizigers- punctualiteit <5 min HRN (gezamenlijke KPI met NS) ⁽⁶⁾ | 90,0% | 92% | 90,0% | 92,3% |
| | De gevraagde route versus gerealiseerde route (goederenvervoer) ⁽⁴⁾ | Punctualiteit regionale series (<3 min) ⁽⁶⁾ | 93,0% | 94% | 93,0% | 94,0% |
| | De gevraagde route versus gerealiseerde route (goederenvervoer) ⁽⁴⁾ | Punctualiteit < 3 min HSL- producten en ICE ⁽⁶⁾ | 79,5% | 82% | 79,5% | 82,0% |
| | Aantal goederenpaden die aansluiten op het internationale net | Punctualiteit goederenverkeer ⁽⁷⁾ | 80,0% | 82% | 80,0% | 82,0% |
| | Geleverde treinpaden | Geleverde treinpaden | 97,5% | 98% | 97,5% | 98,2% |
| | Geleverde treinpaden goederenvervoer conform planning ⁽⁴⁾ | Aandachts- trajecten (gezamenlijke KPI met NS) | 94% | 96% | 93,7% | 95,6% |
| | Responstijden | | | | | |

| | | | | | | |
|---------------|---|---|------|------|------|------|
| | aanvragen goederenpaden binnen overeengekomen normtijd | Aantal beïnvloedbare TAO's (techniek en processen) ⁽³⁾ | 5900 | 5200 | 5900 | 5200 |
| | Aantal overbelast-verklaringen | Klanthinder als gevolg van storingen infra ⁽⁴⁾ | PM | PM | PM | PM |
| | Aantal TAO's derden | | | | | |
| | Aantal TAO's weer | | | | | |
| | Uitgevallen treinen | | | | | |
| | Gerealiseerde aansluitingen op knooppunten ⁽⁴⁾ | | | | | |
| | Gemiddelde hersteltijd TAO's ⁽⁵⁾ | | | | | |
| Duurzaamheid: | CO ² -voetafdruk | | | | | |

(1) Meting van het klantoordeel is gebaseerd op de huidige meetmethodes waarbij zowel objectieve als subjectieve waardering tot uiting wordt gebracht

(2) Per prestatie-indicator is aangegeven in hoeveel decimalen de indicator wordt gemeten, zowel qua bodem-/streefwaarde als in de realisatie (in het beheerplan)

(3) Het aantal TAO's is exclusief het voorheen Keyrail gebied

(4) Nieuw nog te ontwikkelen indicator

(5) Deze informatie-indicator wordt prestatie-indicator op het moment dat voldoende historische data voor deze nieuwe indicator beschikbaar is

(6) Tijdelijke indicator. Deze prestatie-indicator wordt informatie-indicator op het moment dat de prestatie-indicatoren voor reizigerspunctualiteit in het kader van "Beter en Meer" beschikbaar zijn.

(7) Indicator door te ontwikkelen in overleg met de goederensector

De belangrijkste ontwikkelingen in de indicatoren zijn:

- Indicatoren over aankomstpunctualiteit voor het reizigersvervoer worden vervangen door reizigerspunctualiteit. Daarbij wordt aangesloten bij "Beter en Meer".
- Klantoordelen van decentrale overheden, verladers en reizigers moeten nog worden ontwikkeld.
- Een aantal nieuwe indicatoren voor het goederenvervoer moet nog worden ontwikkeld. In artikel 33 is de verplichting voor ProRail opgenomen om samen met de spoorgoederenvervoersector een set met informatie-indicatoren te ontwikkelen. Deze zijn nog niet in deze bijlage opgenomen.
- Een prestatie-indicator voor klanthinder als gevolg van storingen infra moet nog worden ontwikkeld
- Een informatie-indicator voor gerealiseerde aansluitingen op knooppunten moet nog worden ontwikkeld.

Voor de prestatie-indicatoren wordt een bodemwaarde en een streefwaarde bepaald. ProRail wordt jaarlijks beoordeeld op de bodemwaarden van de prestatie-indicatoren en in 2019 en 2024 op de streefwaarden. ProRail wordt niet beoordeeld op de informatie-indicatoren.

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk
IENM/BSK-2014/211917

De bovenstaande informatie- en prestatie-indicatoren zijn vertrekpunt voor het minimum aan indicatoren dat in het online dashboard (ter versterking van de informatiepositie van de concessieverlener) zal worden opgenomen.

Enkele van de in de tabel genoemde indicatoren zijn reeds gedifferentieerd weergegeven (bijvoorbeeld punctualiteit uitgesplitst naar goederenvervoer, hoofdrailnet, regionale spoorlijnen). Voor andere indicatoren geldt dat deze differentiatie nog in een later stadium kan worden toegevoegd.

Vervoerconcessie

Ministerie van
Infrastructuur en Milieu

Ons kenmerk
IENM/BSK-2014/211917

| Prestatiegebied | Prestatie-indicator | Oud | | Nieuw | |
|-----------------------|--|--------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|
| | | Bodem- waarde 2015 | Streef- waarde 2019 | Bodem- waarde 2015 | Streef- waarde 2019 |
| Algemeen | Algemeen klantoordeel | 74% | 80% | 74% | 80% |
| | Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten | 75% | 80% | 75% | 80% |
| Deur-tot-deur reis | Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten | PM | PM | PM | PM |
| | Reisinformatie treinketen (bij herijking zo mogelijk naar bredere keteninformatie) | 78% | 82% | 78,0% | 82,0% |
| Reisgemak | Vervoercapaciteit reizigers in de spits* | 98,7% | 99,2% | 98,7% | 99,2% |
| | Vervoercapaciteit in de spits HSL Zuid diensten (binnenland)* | 98% | 99,2% | 97,5% | 99,2% |
| | Aandachtstrajecten tav vervoercapaciteit in spits | 96,5% | 97,5% | 96,5% | 97,5% |
| Reisinformatie | Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station | 75% | 80% | 75,0% | 80,0% |
| Veiligheid | Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station | 78% | 80% | 78% | 80% |
| Betrouwbaarheid | Reizigerspunctualiteit (gezamenlijke KPI met ProRail) | 90,0% | 92,3% | 90,0% | 92,3% |
| | Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (voor zover | 94% | 96% | 94,0% | 96,0% |

| | | | | | |
|--|---|-----|-----|-------|-------|
| | toerekenbaar aan NS) Aandachtstrajecten reizigerspunctualiteit (gezamenlijke KPI met ProRail) | 94% | 96% | 93,7% | 95,6% |
|--|---|-----|-----|-------|-------|

* De indicator vervoercapaciteit spits is in ontwikkeling zodat die beter aansluit bij de beleving van de reizigers.

| Prestatiegebied | Informatie-indicator |
|---------------------------|---|
| Algemeen | Algemeen klantoordeel Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten Analyse klantonderzoeken Analyse meldingen klantenservice Notering klantvriendelijkheid |
| Deur-tot-deur reis | Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten Reisinformatie treinketen (bij herijking zo mogelijk naar bredere keteninformatie) Nader te bepalen in samenhang met in samenhang met artikel 28 van de vervoerconcessie (ontwikkeling dashboard deur-tot-deur reis): Klantoordeel ketenreis Reistijdwinst |
| Reisgemak | Vervoercapaciteit reizigers in de spits Vervoercapaciteit in de spits HSL-Zuid diensten (binnenland) Klantoordeel vervoercapaciteit Procesindicator bezettingsgraad Klantoordeel reinheid interieur treinen en stations Standkwaliteit reinheid treinen en stations Betrouwbaarheid OV chipkaart systeem NS** |
| Reisinformatie | Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station |

| | |
|------------------------|---|
| | Klantoordeel reisinfo bij 0-15 min vertraging Klantoordeel reisinfo bij 15 min of meer vertraging Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel Tijd waarbinnen alternatief vervoer beschikbaar is** |
| Veiligheid | Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station Trefkans conducteur Aantal niet technische STS-en |
| Betrouwbaarheid | Reizigerspunctualiteit Klantoordeel op tijd rijden Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (totaal) Aankomstpunctualiteit (3 en 5 min.) Aankomstpunctualiteit HSL (zowel toerekenbaar aan NS als totaal) Gereden treinen Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten (zowel toerekenbaar aan NS als totaal) Overslaan stations** Gerealiseerde aansluitingen Aantal verstoringen veroorzaakt door NS** Gemiddelde hersteltijd na een verstoring** |
| Duurzaamheid | Energie per rkm CO2-uitstoot |

Ministerie van
Infrastructuur en Milieu

Ons kenmerk
IENM/BSK-2014/211917

Waar indicatoren nog in ontwikkeling zijn wordt gewerkt met tijdelijke indicatoren.

** NS ontwikkelt de informatie-indicatoren aangeduid met een **. In het eerste vervoerplan geeft NS aan hoe zij invulling aan de betreffende indicatoren heeft gegeven.

Toelichting op de prestatie-indicatoren ten aanzien van aandachtstrajecten:

Aandachtstrajecten vervoercapaciteit in spits

Omdat voor de individuele reiziger een gemiddeld goede prestatie niet voldoet, wordt ook gestuurd op negatieve uitschieters. De basis voor deze KPI wordt gevormd door een selectie van 10 trajecten met te volle treinen, vergelijkbaar met de file top-10 die in het wegverkeer wordt gebruikt. De indicator geeft de gemiddelde vervoercapaciteit van de 10 geselecteerde trajecten. De scores van de individuele trajecten worden transparant gemaakt.

De selectie betreft:

| | |
|----|--------------------------------|
| 1 | Zaandam – Schiphol |
| 2 | Hoorn – Zaandam |
| 3 | Amsterdam Centraal – Hilversum |
| 4 | Tilburg – 's Hertogenbosch |
| 5 | Hilversum – Schiphol |
| 6 | Schiphol – Almere Centrum |
| 7 | Amsterdam Centraal – Hoorn |
| 8 | Utrecht – 's Hertogenbosch |
| 9 | 's Hertogenbosch – Utrecht |
| 10 | Zaandam - Hoorn |

Aandachtstrajecten reizigerspunctualiteit

Vanuit 'Beter en Meer' ontwikkelen de infrastructuurbeheerder en NS samen afwegingskaders voor bijsturing. Daar de infrastructuurbeheerder en NS gezamenlijk sturen is voor een gezamenlijke indicator gekozen. Dit betreft de slechtste 10 aankomstrichtingen op knooppunten t.a.v. de punctualiteit op 15 minuten. Door deze indicator op 15 minuten te stellen, wordt aandacht gegeven aan de grote vertragingen die het meeste overlast bezorgen voor reizigers en is deze indicator aanvullend op de reizigerspunctualiteit die op 5 minuten meet.

Bij de bepaling van de 10 aandachtsknooppunten 15 minuten is een ondergrens van 3 miljoen reizigers per jaar gehanteerd om zo de sturing van deze KPI te richten op knooppunten die voor grote groepen reizigers belangrijk zijn. De indicator geeft het gemiddelde van de lijst van 10. De scores van de individuele knooppunten zullen transparant gemaakt worden.

Het betreft de volgende knooppunten vanuit de richting:

| | |
|----|--|
| 1 | Roermond vanuit richting Eindhoven |
| 2 | Amsterdam Zuid vanuit richting Amsterdam Bijlmer ArenA |
| 3 | Den Haag Centraal vanuit richting Den Haag HS |
| 4 | Den Haag HS vanuit richting Rotterdam Centraal |
| 5 | Rotterdam Centraal vanuit Gouda |
| 6 | Nijmegen vanuit richting Arnhem |
| 7 | Leiden Centraal vanuit richting Schiphol |
| 8 | Dordrecht vanuit richting Rotterdam |
| 9 | Apeldoorn vanuit richting Amersfoort |
| 10 | Amersfoort vanuit richting Apeldoorn |

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk
IENM/BSK-2014/211917

Bijlage 4 Consultatie van de prestatie-indicatoren

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Klantoordelen versus procesindicatoren

Consumentenorganisaties merken op dat een aantal klantoordelen die nu werken als prestatie-indicator voor de nieuwe concessie geschrapt zijn en vervangen door procesindicatoren. Alleen het algemeen klantoordeel (hoofdrailnet en HSL Zuid diensten) en het klantoordeel sociale veiligheid gelden nog als indicatoren, waarbij de mening van de klant een rol speelt bij de beoordeling van de prestaties van NS. Consumentenorganisaties vinden dit een ongewenste ontwikkeling.

Ons kenmerk
IENM/BSK-2014/211917

Conform LTSA streven we naar een beperkte en gerichte set aan prestatie-indicatoren. Prestaties waarop wordt gestuurd moeten zoveel mogelijk objectief meetbaar zijn, zodat daadwerkelijk wordt afgerekend op wat NS en ProRail afspreken te gaan leveren. Daarom zetten we in op procesindicatoren. Daarnaast zijn algemeen klantoordeel, algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten en het klantoordeel sociale veiligheid afrekenbare prestatie-indicatoren. Ook wordt het klantoordeel vervoercapaciteit toegevoegd als tijdelijke indicator. Diverse andere klantoordelen zijn opgenomen als informatie-indicatoren, waarvan geldt dat deze niet direct afrekenbaar zijn. Echter de informatie-indicatoren leveren wel de informatie voor IenM als concessieverlener om te bezien hoe het met NS gaat. Op deze wijze wordt ook hierop gemonitord en gestuurd, met de mogelijkheid om verbeterprogramma's te initiëren als prestaties onder de maat blijven.

Bodem- en streefwaarden versus grenswaarden

Consumentenorganisaties merken op dat bodemwaarden hier en daar dicht of zelfs onder de huidige grenswaarden liggen. Zij geven aan dat deze instelwaarden zouden moeten worden aangepast.

In de nieuwe concessies is van het begrip van grenswaarden afgestapt mede om duidelijk te maken dat er sprake is van een aangescherpte sturingssystematiek. Het jaarlijks overleg met ProRail en NS om te komen tot een grenswaarde per prestatie-indicator die voldoende ambitie bevat, is hierdoor voorbij. Er wordt nu per prestatie-indicator in de nieuwe concessies een bodemwaarde gedefinieerd, waarmee de basiskwaliteit wordt aangegeven en een streefwaarde, waarmee de kwaliteitsverbetering voor de komende jaren wordt vastgesteld. Voor de bodemwaarde is vastgelegd dat deze gedurende de concessieperiode niet lager mag zijn dan de bodemwaarde zoals die in 2015 wordt vastgesteld. Bodemwaarde en grenswaarde zijn derhalve niet hetzelfde, de ambitie moet uiteindelijk in de streefwaarde zitten. NS en ProRail moeten jaarlijks progressie laten zien in de richting van deze streefwaarden door middel van een passage in respectievelijk het vervoer- en beheerplan.

Prestatie-indicator vervoercapaciteit in de spits in vervoerconcessie

Volgens consumentenorganisaties zegt deze indicator te weinig over wat reizigers ervaren gedurende de reis. Op basis hiervan adviseren de consumentenorganisaties het klantoordeel over zitplaatskans als prestatie indicator te handhaven, totdat de prestatie-indicator vervoercapaciteit in de spits is aangepast.

Bovendien kennen veel trajecten een spitsrichting en tegenspitsrichting, met een aanzienlijk verschil in reizigersaantallen. Door te werken met gemiddelden valt het tekort aan vervoercapaciteit in de spitsrichting weg tegen het overschot aan vervoercapaciteit in de tegenspitsrichting.

Ik ben het met de consumentenorganisaties eens dat de prestatie-indicator vervoercapaciteit in de spits moet worden aangepast, zodat deze beter aansluit bij de reizigersbeleving. Op dit moment wordt daaraan gewerkt, zodat de prestatie-

indicator kan worden aangepast. De reizigersorganisaties zullen worden betrokken in de ontwikkeling van de nieuwe prestatie-indicator vervoerscapaciteit in de spits, die volgend jaar wordt geïntroduceerd in het vervoerplan 2016. Ook deze nieuw te ontwikkelen prestatie-indicator betreft een landelijk gemiddelde.

De problematiek van volle treinen is veelal een lokaal probleem, dat zich lastig in beeld laat brengen met een landelijk gemiddelde. Om deze reden is de indicator "aandachtstrajecten vervoerscapaciteit in de spits" toegevoegd, Hiermee wordt specifiek gestuurd op die trajecten met de volste treinen. Daarbij vindt de meting plaats op rijrichting niveau.

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk
IENM/BSK-2014/211917

Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten in vervoerconcessie

Het verschil in de aansturing voor het hoofdrailnet en de treindiensten over de HSL-Zuid vinden consumentenorganisaties onwenselijk. Het weglaten van de niet aan NS toerekenbare dispunctualiteit maakt de reizigerspunctualiteit onvergelijkbaar met het hoofdrailnet.

Dit is conform de huidige praktijk onder de HSL concessie. Dit heeft te maken met vertragingen die ontstaan in het buitenland en waarop NS geen enkele invloed heeft. Hiermee blijven de prestaties van de HSL-Zuid diensten wel goed vergelijkbaar met de afgelopen jaren. De komende jaren kunnen zo de prestaties van de HSL-Zuid diensten afzonderlijk worden gemonitord. Via een ingroeipad zal NS de prestaties op de HSL-corridor de komende jaren moeten verbeteren, tenminste tot op het niveau van de prestaties op de rest van het hoofdrailnet.

Goederenvervoer in de beheerconcessie

KNV richt zich in haar reactie vooral op het goederenvervoer. Door KNV wordt opgemerkt dat de eerder door KNV gemaakte opmerkingen op de beheerconcessie nog niet lijken te zijn verwerkt. De indicatoren voor het goederenvervoer aangaande betrouwbaarheid zijn volgens KNV nog geen adequate indicatoren. KNV doet het voorstel om een speciale voorziening op te nemen die het mogelijk maakt prestatie- en informatie-indicatoren betreffende het goederenvervoer op een later moment toe te voegen. Daarnaast doet KNV de aanbeveling om (1) meer aandacht te geven aan de werkwijzen bij aangrenzende netwerken en hier een prestatie-indicator voor op te nemen, en (2) volumegroei als prestatie-indicator op te nemen.

In reactie hierop kan worden gemeld dat de consultatiereacties wel degelijk zijn gebruikt bij het aanpassen / aanscherpen van de bijlage met prestatie- en informatie-indicatoren in de beheerconcessie, zoals deze op 1 september jl. aan de Tweede Kamer is verzonden.

Voor het goederenvervoer is er – naast de bijlage met prestatie- en informatie-indicatoren – in de beheerconcessie de aanvullende afspraak (artikel 33 lid 2) gemaakt dat ProRail samen met de concessieverlener en de spoorgoederenvervoersector een set informatie-indicatoren ontwikkelen, waarmee de realisatie van de ambities van het vigerende beleidskader gemonitord kunnen worden. De indicatoren voor het goederenvervoer in de bijlage van de beheerconcessie hebben daardoor een tijdelijk karakter. De door partijen te ontwikkelen set met informatie-indicatoren is mede afhankelijk van de uitwerking van het operationeel spoorconcept.

Voor wat betreft de suggestie voor een indicator "werkwijze bij aangrenzende netwerken" heeft ProRail aangegeven in het beheerplan op te nemen dat er wat betreft de nog te ontwikkelen informatie-indicatoren voor het goederenvervoer, als onderdeel van de nadere uitwerking van het operationeel spoorconcept, in elk

geval een informatie-indicator op het gebied van aansluitingen op het internationaal netwerk zal worden ontwikkeld.

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Een indicator als "volumegroei" kan overigens geen prestatie-indicator voor ProRail zijn, omdat ProRail – gegeven de kenmerken van de goederenvervoermarkt – niet kan worden afgerekend op de volumegroei van het goederenvervoer.

Ons kenmerk
IENM/BSK-2014/211917

Bodem- en streefwaarden in de beheerconcessie

Veolia heeft opmerkingen gemaakt over de hoogte van een aantal bodem- en streefwaarden in de beheerconcessie. De bodemwaarde 2015 en de streefwaarde 2019 genoemd onder Algemeen klantoordeel reizigersvervoerders zijn volgens Veolia laag gesteld en hierdoor weinig uitdagend. De suggestie wordt gedaan om daar wat meer uitdaging in te stoppen door de bodemwaarde van 6 naar een 7 te verhogen en de streefwaarde 2019 van een 7 naar een 8 te verhogen. Van de bodem- en streefwaarde behorend bij het aantal overbelastverklaringen (aantal beïnvloedbare TAO's) kan Veolia niet beoordelen of dit voldoende uitdaging biedt. Daarnaast maakt Veolia nog een opmerking over de TAO's als gevolg van storingen infra. Dit is een nog te ontwikkelen indicator. Veolia doet de suggestie om de indicatoren per lijn aan te geven, zodat een benchmark kan plaats vinden tussen de lijnen in Nederland.

In reactie op de suggestie met betrekking tot de bodem- en streefwaarden van deze prestatie indicatoren, stel ik vast dat uit de audit op de prestatie-indicatoren naar voren komt dat de gekozen bodemwaarden reëel blijken en de gekozen streefwaarden voldoende ambitieus zijn.

Ten aanzien van de opmerking over de TAO's, is de inzet om daarvoor in de plaats een KPI Klanthinder te ontwikkelen. Daarbij zal bezien worden of en zo ja hoe differentiatie mogelijk is.

Klanthinder in de beheerconcessie

Door consumentenorganisaties wordt opgemerkt dat de indicator "aantal beïnvloedbare TAO's" niets zegt over de mate waarin de reiziger hier hinder van ondervindt. Daarbij merken consumentenorganisaties op dat onduidelijk is welke klant wordt bedoeld in de indicator "klanthinder als gevolg van storingen infra": is dit de vervoerder of de reiziger?

Dit is een terechte constatering. Het is evident dat zowel vervoerders als reizigers hinder ondervinden van storingen infra. Bij de uitwerking van de indicator "klanthinder als gevolg van storing infra" zal duidelijk moeten worden op welke wijze invulling wordt gegeven aan deze indicator, waarbij de insteek is de hinder voor de reiziger als basis te nemen.

Ontbreken van reizigerspunctualiteit HSL Zuid diensten in beheerconcessie

Door NS is aangegeven dat zij de prestatie-indicator "reizigerspunctualiteit HSL Zuid diensten" mist in de beheerconcessie. Deze is opgenomen in de vervoerconcessie.

Er is niet voor gekozen om "reizigerspunctualiteit HSL Zuid diensten" ook in de beheerconcessie voor ProRail op te nemen, omdat deze indicator alleen betrekking heeft op de aan NS toe te rekenen reizigerspunctualiteit. In plaats daarvan is de "punctualiteit <3 min HSL producten en ICE" opgenomen in de beheerconcessie.

Verder is de idee dat er op termijn één gezamenlijke KPI reizigerspunctualiteit komt.

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk
IENM/BSK-2014/211917

**Bijlage 5 Brief NS d.d. 17 september 2014 over Invulling aanbevelingen
ADSE-rapport**

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk
IENM/BSK-2014/211917