



Directie

Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland
www.ns.nl

Aan de vertegenwoordigers van de
consumentenorganisaties in het LOCOV
Postbus 20906
2500 EX Den Haag

Datum 29 mei 2015
Ons kenmerk C&S/PA/SvS-726
Onderwerp Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Telefoon 06 - 22 13 48 14
E-mail Susanne.vanSteenbergen@NS.NL

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Middels deze brief vraag ik u om advies over de wijzigingen in de prestatie-indicatoren die NS voornemens is om in te voeren per 2016.

In de afgelopen periode heeft NS op verschillende momenten met u gesproken over de ontwikkeling van de verschillende prestatie-indicatoren. Conform de afspraken in de vervoerconcessie, consulteert NS u nu ook formeel over deze voorgenomen wijzigingen.

Ik vraag u om binnen 6 weken (uiterlijk 12 juli) te reageren met een advies. Hierdoor heeft NS gelegenheid om de reacties te bestuderen en om samen met het ministerie van Infrastructuur en Milieu een vervolgstap te nemen in de ontwikkeling van de prestatie-indicatoren. Het ministerie zal u in het najaar consulteren over de bodem- en streefwaarden die horen bij de gekozen nieuwe definities. Uiteindelijk worden de aangepaste prestatie-indicatoren inclusief de waarden opgenomen in het definitieve Vervoerplan 2016.

Hoofdpijnen wijzigingen prestatie-indicatoren

In bijlage 1 zijn de wijzigingen per indicator beschreven. De belangrijkste wijzigingen zijn:

- De overgang naar een online klantonderzoek
- Het gelijk maken van de methoden voor het hele Hoofdrailnet (inclusief HSL-zuid diensten)
- Het beter aansluiten bij de ervaring van de reizigers
- Het gebruik van OV-chipdata

Er is een aantal openstaande punten beschreven. Hierover gaat NS in gesprek met het ministerie en betreft u daar ook graag bij. Ik nodig u uit om in uw advies hierover denkrichtingen mee te geven.



Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en zie uw advies graag tegemoet. Heeft u op voorhand vragen of opmerkingen over deze brief of het proces, dan kunt u contact opnemen met Susanne van Steenbergen.

Met vriendelijke groet,

Maurice Unck
Directeur Communicatie en Strategie

Bijlagen:

- Ontwikkeling prestatie-indicatoren Concessie voor het hoofdrailnet 2015-2024