



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan

Ministerie van IenM
De plv. directeur OVS
Heidi Boussem
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Contactpersoon
Arnoud Frerichs
Datum
8 september 2014
Ons kenmerk
Locov 2014-202813
Onderwerp

Doorkiesnummer
070-4569556
Bijlage(n)
-
Uw kenmerk

Advies prestatie- en informatie-indicatoren vervoer- en beheerconcessie

Geachte mevrouw Boussem,

Op 11 augustus 2014¹ heeft u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies gevraagd over prestatie- en informatie-indicatoren voor de nieuwe beheer- en vervoerconcessie vanaf 2015. Wij voldoen graag aan uw verzoek. Wij starten met onze opmerkingen over de indicatoren voor de vervoerconcessie.

VERVOERCONCESSIE

Algemene opmerking

Een aantal klantoordelen is als prestatie-indicator voor de nieuwe concessie geschrappt en vervangen door procesindicatoren. Alleen het algemeen klantoordeel 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. Wij vinden dit een ongewenste ontwikkeling. Meninge zijn weliswaar subjectief en procesmetingen objectief, maar gemiddelde procesresultaten geven niet altijd een goed beeld van het welbevinden van de klant. Een mens kan zich slecht voelen, ook al geeft de koortsthermometer keurig 37 graden aan.

Hier staat tegenover dat diverse procesindicatoren worden toegevoegd, verbeterd of meer worden gespecificeerd voor de meest kritische trajecten. Op een aantal punten hebben wij hierbij echter nog wel twijfels en bedenkingen.

¹ Consultatie prestatie- en informatie-indicatoren vervoer- en beheerconcessie

Secretariaat

Bezoekadres
Plesmanweg1-6
2596 JG DEN HAAG

Postadres
Postbus 20905
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999
Telefax (070) 456 9393

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

In het Locov hebben zitting: Ministerie van Infrastructuur en Milieu, NS, ProRail, ANWB, Consumentenbond, Ieder(in), Fietzersbond, Landelijke Studentenvakbond, Ouderenorganisaties CSO en ROVER.

Algemeen klantoordeel

Het is ons niet duidelijk in welke van de twee indicatoren het klantoordeel over de IC Direct wordt opgenomen. De beschrijving in het concept ontwerpvervoerplan 2015 van NS maakt dit ook niet helder. In de toelichting bij de kwartaalcijfers over de HSL-Zuid-diensten staat dat de IC Direct al vanaf het eerste kwartaal 2014 niet meer in het totaaloordeel over de HSL-Zuid-diensten zit. Daarentegen zit IC Brussel sinds vorig jaar wel in het totaalcijfer van de HSL-Zuid-diensten, terwijl deze in het concept ontwerpvervoerplan niet bij de HSL-Zuid-diensten is genoemd.

Uiteraard zal duidelijk moeten worden welke treindiensten in welke indicator meetellen. Wij vinden het gewenst dat hierbij ook wordt aangegeven of het een gewogen of ongewogen gemiddelde van de klantoordelen per treindienst betreft. Nu is dit voor beide indicatoren verschillend.

Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten

Wij horen graag hoe en wanneer deze indicator wordt geoperationaliseerd. Betreft dit ontwerp kwaliteit of uitvoeringskwaliteit? In onze ogen zijn bij de operationalisatie van deze indicator zowel de ontwerp kwaliteit als de uitvoeringskwaliteit van belang.

Verder is van belang te weten wat verstaan wordt onder 'belangrijke knooppunten'. Dit zouden alle stations moeten zijn met substantiële aantallen overstappers, waarbij het begrip 'substantieel' niet aan het hoofdrailnet, maar aan de regionale lijnen moet worden gerelateerd.

Reisinformatie treinketen

Uit de omschrijving in het concept ontwerpvervoerplan 2015 van NS blijkt dat hier sprake is van een meting ergens 'onderweg' in de verwerkings- en doorgifteprocessen van de informatie, tussen de bron en de schermen die de reiziger ziet. In de praktijk zien we geregeld haperingen bij schakels in deze technische procesketen. Bijvoorbeeld bij de transmissie van informatie naar de schermen op de perrons en in de stationshal, waardoor op sommige of alle schermen verouderde informatie blijft 'hangen' of een foutmelding wordt getoond. De informatie kan dus via InfoPlus tijdig en correct zijn uitgestuurd naar de schermen, terwijl de reizigers via de schermen niet of onjuist worden geïnformeerd. Zodoende is het voor ons nog maar de vraag hoeveel deze procesindicator zegt over de informatie die de reiziger daadwerkelijk ziet.

De meting betreft alleen informatie over vertrekvertragingen en spoorwijzigingen. Daarmee zegt deze indicator te weinig. Ook de informatie over de rituitval (voor zover deze niet in het dagplan is opgenomen) behoort in de meting te worden betrokken.

De stationsomroep en de informatie in de trein worden buiten de meting gelaten. Voor de reiziger zijn dit essentiële onderdelen van de informatievoorziening ingeval van vertraging, rituitval en spoorwijziging. Om welke reden betreft u de stationsomroep en de informatie in de trein niet bij de meting?

Indien de berekeningswijze van de indicator gelijk is aan de huidige prestatie-indicator 'informatie bij ontregeling op het station', zou met 78% voor een lagere bodemwaarde voor 2015 worden gekozen dan de grenswaarde van 80% in het Vervoerplan 2014. Wij adviseren de ambities voor 2015 niet lager te stellen dan voor 2014.

Vervoercapaciteit reizigers in de spits

In het concept ontwerp Vervoerplan 2015 van NS wordt een berekeningswijze getoond voor deze indicator. Met deze berekeningswijze zegt deze indicator te weinig over wat reizigers ervaren gedurende de reis.

Veel trajecten kennen een spitsrichting en tegenspitsrichting, met een aanzienlijk verschil in reizigersaantallen. Uit de beschrijving van de berekening valt op te maken dat een tekort aan vervoercapaciteit in de spitsrichting onzichtbaar blijft als het overschot aan vervoercapaciteit in de tegenspitsrichting groter is. Voor reizigers is het echter geen optie om hun reis in omgekeerde richting te maken.

Daarnaast vermeldt de beschrijving van de berekening niet wat de norm voor een 'vervoerplaats' is. Gelden staanplaatsen in het gangpad van een intercityrijtuig bijvoorbeeld als 'vervoerplaatsen'? En hoe wordt de tijdsduur van staanplaatsen in de berekening betrokken?

In een voetnoot is aangegeven dat de indicator in ontwikkeling is, zodat deze beter aansluit bij de beleving van de reizigers. Zo lang geen bevredigende berekeningswijze is ontwikkeld, adviseren wij het klantoordeel over zitplaatskans als prestatie-indicator te handhaven.

Daarnaast adviseren wij, zo lang de bestaande indicator 'vervoercapaciteit in de spits' wordt gehandhaafd, voor 2015 geen lagere bodemwaarde te kiezen dan de grenswaarde voor 2014. NS heeft extra inspanningen aangekondigd op dit zorggebied. Het zou geen goed signaal zijn als de concessieverlener het ambitieniveau op dit onderdeel nu verlaagt.

Aandachtstrajecten vervoercapaciteit in spits

De 'top-10' vinden wij een belangrijke aanvulling, omdat het landelijke gemiddelde niets zegt over de negatieve uitschieters. Wel hebben wij enkele vragen bij het nu gepresenteerde lijstje:

- Wij veronderstellen dat het bij elk van de 10 trajecten gaat om één reisrichting, aangezien zowel Utrecht – 's-Hertogenbosch als 's-Hertogenbosch – Utrecht in het lijstje staan. Wij herkennen trajecten waarover veel klachten komen, maar hoe is deze selectie tot stand gekomen?
- Wordt deze 'top-10' ieder jaar opnieuw vastgesteld?
- Gaat het bij een traject om alle treinen op dat traject of om een bepaalde treinsoort (Intercity of Sprinter)?
- Op traject 10 (Zaandam – Hoorn) rijden ook de treinen van traject 7 (Amsterdam Centraal – Hoorn). Gaat het wellicht bij traject 10 alleen om Sprinters en bij traject 7 alleen om Intercity's?
- De beschrijving in het concept ontwerp vervoerplan 2015 van NS meldt dat deze indicator op dezelfde manier wordt berekend als voor het hoofdrailnet. In dit geval zouden echter zeker niet de heen- en terugrichting samen genomen mogen worden (zie hiervoor ook ons bezwaar genoemd bij Vervoercapaciteit reizigers in de spits).

Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station

Uit de beschrijving in het concept ontwerp vervoerplan 2015 blijkt dat deze indicator niets zegt over de mate waarin de gegeven informatie juist en tijdig was. Het is juist dit punt waaraan het nog wel eens schort.

De berekeningswijze lijkt ongewijzigd ten opzichte van de afzonderlijke indicatoren voor trein en station in de huidige concessie. De grenswaarden van deze indicatoren voor 2014 bedragen respectievelijk 60% en 80%. Het ongewogen gemiddelde daarvan zou dan 70% zijn. Met een bodemwaarde voor dit ongewogen gemiddelde van 75% in 2015 zou sprake zijn van een flinke

ambitieverbetering. Dit juichen wij uiteraard toe, maar wij zouden wel graag zekerheid hebben over de juistheid van onze interpretatie.

Reizigerspunctualiteit

De bodemwaarde voor 2015 is 90%, iets lager dus dan de huidige grenswaarde van 90,5% in het Vervoerplan 2014. Wij adviseren geen lagere bodemwaarde te kiezen dan in het vigerende Vervoerplan. Over 2011 en 2012 heeft NS een reizigerspunctualiteit van 91,5% gerealiseerd, zodat geen sprake is van een onhaalbare waarde.

Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten

De verschil in de aansturing voor het hoofdrailnet en de treindiensten over de HSL-Zuid vinden wij onbevredigend. Dit relict uit het verleden van de HSL-Zuid past niet bij het uitgangspunt van de LTSA van gezamenlijke verantwoordelijkheden van NS en ProRail en integratie van HRN en treindiensten over de HSL-Zuid. NS en ProRail zouden, net als bij het hoofdrailnet, met gezamenlijke KPI's moeten worden aangestuurd op een betrouwbare dienstuitvoering voor de reiziger. Het weglaten van de niet aan NS toerekenbare dispunctualiteit maakt de reizigerspunctualiteit onvergelijkbaar met het hoofdrailnet en geeft de infrabeheerder voor de HSL-Zuid niet de overeenkomstige prikkel tot verbetering.

Aandachtsknooppunten reizigerspunctualiteit

Wij horen graag hoe de top-10 eruit ziet, hoe deze wordt bepaald en of deze jaarlijks wordt aangepast.

Het is goed dat de grens van punctualiteit hier bij een grotere vertraging dan 5 minuten wordt gelegd, te weten bij 15 minuten. Dit past bij het gewenste accent in de sturing op de vermindering van grote vertragingen en rituitval.

Over de bodemwaarden kunnen wij op dit moment geen uitspraak doen. Het ambitieniveau is alleen te beoordelen als wij informatie krijgen over de tot nu toe gerealiseerde reizigerspunctualiteit met een 15-minutengrens.

In de beschrijving in het concept ontwerpvervoerplan 2015 staat dat de IC Direct, Thalys en Eurostar van de top-10 van aandachtsknooppunten zijn uitgezonderd. Zeker voor de IC Direct, die een volledig binnenlandse treindienst is, vinden wij dit onjuist. Net als bij punt 7, zien wij ook hier niet in waarom de betrouwbaarheid van (binnenlandse) treindiensten over de HSL-Zuid minder kritisch zou moeten worden aangestuurd dan die op het hoofdrailnet.

Informatie-indicatoren

Wij constateren dat een deel van de informatie-indicatoren nadere uitwerking behoeft. Daarbij dienen wij graag van nader advies. In dit verband merken wij het volgende op:

- Wij vinden het gewenst dat er ook een indicator is van de mate waarin NS en ProRail voldoen aan de afspraken omtrent toegankelijkheid. Bijvoorbeeld het nakomen van afspraken omtrent de regeling Assistentie Voor Gehandicapten en de daadwerkelijke toegankelijkheid van perrons (defecte liften e.d.). Hierbij denken wij in de eerste plaats aan de ervaringen van ouderen en reizigers met een beperking.
- Een belangrijk onderdeel van reisgemak is betaalgemak. Sinds de invoering van de OV-chipkaart is dit een van de meest besproken aspecten van het reizen met het openbaar vervoer geworden. Wij vinden het echter beslist onjuist om dit aspect terug te brengen tot een technische meting van de betrouwbaarheid van het OV-chipkaartsysteem van NS. Het hoort te gaan om het oordeel van de klant. Dus niet slechts een percentage over de technische betrouwbaarheid (dat ongetwijfeld op een waarde tussen 99 en

- 100 zal liggen), maar vooral ook over het gebruiksgemak van het gehele betaalsysteem.
- Op dit moment is het klantoordeel over de prijs-/prestatieverhouding niet openbaar. Wij zijn van mening dat dit een openbare informatie-indicator behoort te zijn.

BEHEERCONCESSIE

Aandachtstrajecten

Dezelfde opmerkingen als onder het kopje aandachtsknooppunten reizigerspunctualiteit zijn ook hier van toepassing.

Aantal beïnvloedbare TAO's

Het aantal TAO's zegt niets over de mate waarin deze leiden tot reizigersverliesuren en economische/maatschappelijke schade. Een kortdurende storing op een weinig gebruikte fabrieksaansluiting telt even zwaar als een storing die Schiphol geruime tijd onbereikbaar maakt of een storing die het complete treinverkeer in de spits in een aanzienlijk deel van de Randstad lam legt. De hardnekkigheid waarmee al vele jaren een aantal typen storingen met veel 'geraakte' treinen blijft optreden, maakt het nodig om nadrukkelijker te sturen op TAO's met buitensporig veel hinder voor reizigers. Het aantal 'geraakte' of uitgevallen treinen zou voor dit onderscheid als maatstaf kunnen dienen.

Klanthinder als gevolg van storingen infra

Mogelijk kan de nog te ontwikkelen indicator 'Klanthinder als gevolg van storingen infra' het onder het kopje 'aantal beïnvloedbare TAO's' genoemde bezwaar helpen ondervangen. Zolang over de uitwerking van deze indicator niets bekend is, kunnen wij dit echter niet beoordelen. Omdat ProRail niet de reizigers maar de vervoerders als klanten ziet, zouden wij allereerst graag willen weten hoe we bij deze nieuwe indicator het begrip 'klanthinder' moeten opvatten. Over welke klant hebben we het hier? Overigens lijkt ons het aantal wegens storingen geschrapte treinen een voorbeeld van een uitwerking die aan de hinder voor zowel reizigers als vervoerders goed uitdrukking geeft.

Wij zijn natuurlijk van harte bereid ons advies nader toe te lichten, wanneer u dit wenst.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,



Arriën Kruyt