

## **Reactie op advies actualisatie vervoerconcessie HRN en indicatoren ProRail**

Datum: 18 december 2020

Kenmerk: IenW/BSK-2020/248927

Betreft: Reactie op advies actualisatie vervoerconcessie HRN en indicatoren ProRail

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Op 6 oktober jl. heb ik u om advies gevraagd over de actualisatie van de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet en de bijstelling van de prestatie-indicatoren van ProRail voor het jaar 2021 (brief met kenmerk IENW/BSK-2020/182743). U heeft hierover op 19 november jl. geadviseerd (brief met kenmerk Locov-2020-229514). Met deze brief reageer ik op uw advies en informeer ik u tevens over de door de staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat genomen besluiten over de actualisatie van de vervoerconcessie en de bijstelling van de prestatie-indicatoren van ProRail. U vindt deze besluiten als bijlage bij de brief.

Bij de reactie in de toelichting van deze brief hou ik zoveel mogelijk de volgorde in uw advies aan. Wel heb ik ten aanzien van de actualisatie van de vervoerconcessie de opmerkingen over de prestatie- en informatie-indicatoren gebundeld en derhalve achter de reactie op de overige opmerkingen op de concessiewijziging geplaatst.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en wil u bedanken voor uw uitgebreide advies. Hoogachtend,

DE DIRECTEUR OPENBAAR VERVOER EN SPOOR,

Ir. W.H.B. (Wino) Aarnink

## **Toelichting: reactie op advies Locov**

### **A1. Actualisatie vervoerconcessie**

#### Treindienst Utrecht Maliebaan (spoorwegmuseum)

U adviseert negatief over de toevoeging aan artikel 2 dat NS gerechtigd is de treindienst tussen Utrecht Centraal en Utrecht Maliebaan uit te voeren. U vindt dit een loze bepaling. U geeft aan wel positief te kunnen adviseren als tegelijk de rechten van reizigers op dit traject worden geborgd (u noemt hierbij vervoerbewijzen, tarieven, producten en toegankelijkheid). In reactie hierop meld ik u dat deze aanpassing van de concessie niet beoogd de feitelijke situatie te wijzigen. De aanpassing is slechts doorgevoerd om te verduidelijken dat voor deze treindienst wordt voldaan aan de concessieplicht op grond van de Wet personenvervoer 2000. Dat is verduidelijkt in de toelichting van het besluit.

#### Uitbreiding samenloop

U adviseert negatief over de toevoeging aan artikel 2 dat de samenwerking tussen NS en een regionale spoorvervoerder niet mag resulteren in uitbreiding van samenloop op het hoofdlijnnet of van bestaande samenlooptrajecten. U vindt de bedoeling van deze toevoeging onduidelijk en in het belang van de reiziger ook ongewenst. U stelt dat meer samenloop juist in het belang van de reiziger is als hierdoor een hogere frequentie of meer rechtstreekse verbindingen ontstaan.

In reactie hierop meld ik u dat deze aanpassing van de concessie niet beoogt de feitelijke situatie te wijzigen. Zoals toegelicht in het besluit werken vervoerders achter de schermen samen om reizigers een doorgaande reis aan te bieden. De toevoeging is slechts ter verduidelijking dat eventuele samenwerking van NS met andere vervoerders en decentrale overheden op grond van dat vierde lid niet leidt tot nieuwe samenloop(-trajecten). Dat was reeds beoogd.

#### Prestatiegebied duurzaamheid

U adviseert positief over het voorstel om de aandachtsgebieden van het prestatiegebied duurzaamheid te specificeren. U adviseert daarbij "het stimuleren van duurzame mobiliteit" als aandachtsgebied toe te voegen aan de voorgestelde opsomming. U noemt daarbij dat NS een belangrijke partij is in de duurzame mobiliteitsketen en een grote rol speelt bij het realiseren van een modal shift naar duurzame mobiliteitsvormen. Hoewel ik het belang van het stimuleren van duurzame mobiliteit onderschrijf, heb ik deze suggestie niet overgenomen. NS draagt hier via het uitvoeren van de concessie reeds aan bij.

### Invulling prestatiegebieden in het vervoerplan

Vanwege het aflopen van de concessie per 2025 is voorgesteld om in artikel 16 toe te voegen dat NS in het vervoerplan slechts "voor zover redelijkerwijs mogelijk" inzicht geeft in de wijze waarop NS in de jaren vanaf 2025 invulling geeft aan de prestatiegebieden van de concessie. U stelt dat de gekozen formulering echter ook geldt voor de invulling van de prestatiegebieden tijdens de looptijd van de huidige concessie en u adviseert derhalve een alternatieve formulering. Uw opmerking is terecht. Naar aanleiding daarvan is in het besluit verduidelijkt dat de uitzonderingssituatie "voor zover redelijkerwijs mogelijk" slechts geldt voor de jaren na 2024, en niet al eerder.

### Sanctioneren

U adviseert in artikel 24 het onderscheid te schrappen tussen bodemwaarden uitgedrukt in hele procenten en in tiende procenten, nu alle bodemwaarden in bijlage 2 zijn uitgedrukt in tiende procenten. Dit advies neem ik niet over, aangezien de gekozen formulering toekomstvaster is met het oog op mogelijke - nu nog niet voorziene - toekomstige wijzigingen aan de prestatie-indicatoren. Mocht dit aan de orde zijn, dan wordt u hierbij vanzelfsprekend geconsulteerd.

U merkt daarnaast op dat in artikel 24 wordt gesproken over bodemwaarden uitgedrukt in een rapportcijfer, terwijl dat in bijlage 2 niet het geval is. U geeft aan te hebben begrepen dat hiermee wordt geanticipeerd op de mogelijkheid dat de prestatie-indicatoren over klantbeleving in een rapportcijfer worden uitgedrukt als gevolg van de overstap van het NS Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) naar de OV Klantenbarometer (OVKB). Dit klopt. Inmiddels kan ik u melden dat de overstap naar de OVKB met ingang van 2021 gaat plaatsvinden en dat de nieuwe bodem- en streefwaarden derhalve in bijlage 2 zijn opgenomen. Op uw overige opmerkingen over bodem- en streefwaarden kom ik verderop in deze brief terug.

U adviseert positief over het voorstel om de mogelijkheid tot het opleggen van boetes te schrappen voor het niet halen van de streefwaarden op het prestatiegebied betrouwbaarheid, maar wel onder de voorwaarde dat de bodem- en streefwaarden op dit prestatiegebied worden verhoogd. In het bijzonder noemt u hierbij de prestatie-indicator "Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL". Dit advies is niet overgenomen. Verderop in deze brief ga ik nader in op de methodieken die gebruikt zijn bij de totstandkoming van de bodem- en streefwaarden.

U merkt op dat in de voorgestelde tabellen bij artikel 24, vijfde en zesde lid, wordt verwezen naar artikel 24, eerste lid. U adviseert de verwijzing naar dit lid te schrappen, omdat het gaat over streefwaarden in plaats van bodemwaarden. Naar aanleiding hiervan zijn het vijfde en zesde lid verduidelijkt.

### Reistijden en rijsnelheid

U adviseert positief over het actualiseren van de verwijzingen naar de afspraken aangaande de implementatie van ERTMS in artikel 30, maar merkt daarbij op dat hiermee ook de verwijzing naar specifieke trajecten waar de snelheid wordt verhoogd uit de concessie wordt gehaald. U verwijst hierbij naar enkele trajecten waar 160 c.q. tenminste 200 kilometer per uur zou moeten worden gereden. Uw opmerking is ten onrechte. De afspraak in artikel 30, vierde lid, over de maximum rijsnelheid van 160 kilometer per uur blijft bestaan net als de specifieke trajecten, die in de tweede zin van het vierde lid zijn genoemd. Ook de afspraak in artikel 61, vijfde lid (nieuw), over de rijsnelheid van ten minste 200 kilometer per uur blijft bestaan. Dit is in de toelichting verduidelijkt.

### Laatste treinen en nachtnet

U adviseert positief over de wijziging van de bepaling van de laatste treinen in de nacht van vrijdag op zaterdag en de nacht van zaterdag op zondag in artikel 45 en bijlage 4. U merkt daarbij wel op dat de formulering nog niet helemaal helder is, omdat wordt gesproken over vertrekstations in plaats van specifieke verbindingen. In lijn met uw tekstuele suggesties is dit in het besluit verduidelijkt.

U merkt op dat inmiddels op verschillende trajecten ook nachttreinen worden geboden op basis van een contract met regionale overheden. U adviseert een analyse te doen naar het gebruik van deze contractsector-treinen ten behoeve van het opstellen van de vervoerconcessie vanaf 2025. Uw suggestie heeft geen betrekking op deze adviesaanvraag. Over de vervoerconcessie vanaf 2025 zijn wij separaat in gesprek. Daar kan ook de wens tot deze analyse worden besproken.

### Grensoverschrijdend vervoer

U adviseert in artikel 46, vijfde lid (over de nachttreindienst tussen Amsterdam en Wenen) op te nemen dat deze treindienst in Nederland tenminste op Utrecht Centraal of Arnhem Centraal dient te stoppen. Tevens merkt u op dat het artikel spreekt over "Amsterdam Centraal" en de toelichting over "een station in Amsterdam". Ik kan u melden dat in het bijgevoegde besluit geen bepaling over de nachttreindienst tussen Amsterdam en Wenen is opgenomen. Zodra de besluitvorming hierover is afgerond, informeer ik u hier separaat over.

U adviseert in artikel 46, zevende lid (nieuw) "kansrijke verbeteringen" nader te specificeren. Uw advies is niet overgenomen, omdat dit lid slechts opnieuw is vastgesteld zonder dat deze daarbij is gewijzigd. Ditzelfde geldt voor uw opmerking over het achtste lid (nieuw), waar volgens u "grensoverschrijdende verbindingen" in plaats van "grensoverschrijdende verbinding" had moeten staan.

U adviseert om in artikel 46, negende lid (nieuw) nader te specificeren dat van NS een inspanning wordt verwacht een eventuele overstap te benoemen op stations in reisinformatiemiddelen bij grensoverschrijdende verbindingen. Zo kan in Utrecht "Aken" als bestemming worden getoond met een overstap in Heerlen. U wordt graag bij de uitwerking hiervan betrokken. Ook adviseert u in de toelichting in ieder geval te verduidelijken aan welke reisinformatiemiddelen wordt gedacht. Uw advies om het negende lid nader te specificeren heb ik niet overgenomen, omdat ik uw suggesties te gedetailleerd vind om op te nemen in de concessie. Wel ga ik ervanuit dat NS u zoals gebruikelijk betreft bij het zorgdragen dat de reisinformatie zo goed mogelijk aansluit op de wensen van de reizigers.

Ook adviseert u in het negende lid niet te spreken over "de belangrijkste bestemmingen vlak over de grens" maar over "in ieder geval de eerste intercityknooppunten over de Nederlandse grens". Dit advies neem ik niet over. Naar mijn mening dekt de term "belangrijkste bestemmingen" de lading, en vallen intercityknooppunten daar vanzelfsprekend ook onder.

U stelt daarnaast dat duidelijk is dat NS goede voorzieningen moet treffen voor de verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen voor in ieder geval afstanden tot 700 km vanaf een Nederlands station. U adviseert de eisen over verkrijgbaarheid van internationale tickets nader in de concessie te specificeren. Daarnaast vraagt u om een visie over hoe verkoopkanalen voor internationale vervoersbewijzen geordend worden. U noemt hierbij de optie van het maken van nadere afspraken met NS en de aanscherping van Europese regels. Uw opmerkingen en suggesties voeren te ver om te betrekken bij deze wijziging naar aanleiding van de midterm review. Wel neem ik uw suggesties in algemene zin in overweging bij de uitwerking van de ambities om het internationale personenverkeer per spoor te verbeteren.

#### Gedecentraliseerde stoptreindiensten

U adviseert om in artikel 47 niet te spreken over gedecentraliseerde lijnen maar over gedecentraliseerde stoptreindiensten. Uw advies is overgenomen.

#### OV-besluitvormingsstructuur

U adviseert negatief over de wijziging van artikel 59 waarmee NS alleen wordt verplicht de maatregelen uit te voeren waartoe in de OV-besluitvormingsstructuur (het NOVB) is besloten als dit betrekking heeft op het OV-chipkaartdomein. U vindt de termijn OV-chipkaartdomein voor meerdere interpretaties vatbaar en daarnaast vindt u het onduidelijk wat de voorgestelde wijziging betekent voor de maatregelen buiten het OV-chipkaartdomein, zoals onderwerpen die samenhangen met toegankelijkheid en sociale veiligheid. Naar aanleiding hiervan meld ik u dat deze wijziging niet beoogd de feitelijke situatie te wijzigen. Er is verduidelijkt dat artikel 59 slechts betrekking heeft op de maatregelen in het NOVB met betrekking tot het OV-chipkaartdomein. Dat was bij

aanvang van de concessie ook het geval, maar sindsdien is het aantal gespreksonderwerpen in het NOVB verbreed. Voor de onderwerpen die niet behoren tot het OV-chipkaartdomein en waarover in het NOVB wordt besloten, geldt dat de afspraken in het NOVB leidend zijn en dat die afspraken niet doorwerken in de concessie. Overigens is naar aanleiding van uw advies in de toelichting nog wel verduidelijkt dat onder het OV-chipkaartdomein ook het onderwerp "OV-betalen" wordt begrepen.

#### Verbinding Amsterdam-Brussel

U adviseert positief over de wijziging van artikel 62 om alle treinen van de Intercity Brussel naar Amsterdam te laten rijden en niet meer 4x per dag Den Haag HS als eindbestemming te hanteren. U merkt wel op dat de bodemwaarde voor de prestatie-indicator "reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL" met 0,4 procentpunt naar beneden is bijgesteld op het moment dat NS werd verplicht een deel van de treinen naar Den Haag HS te rijden en adviseert daarom nu de bodemwaarde nu weer met 0,4 procentpunt naar boven aan te passen. Uw stelling is onjuist. De bodemwaarde op deze prestatie-indicator is in 2018 inderdaad met 0,4 procentpunt naar beneden bijgesteld, maar dit was niet als gevolg van de gewijzigde dienstregeling van de IC Brussel. Zoals toegelicht in paragraaf 5.9 van het Vervoerplan NS 2018 kwam dit doordat de verkeersleiding van ProRail overstapte van het IT-systeem 'Verkeersleidingsysteem' (VKL) naar het systeem 'Verkeersleiding Operationeel Systeem' (VOS). Aangezien er nu niets verandert op dit vlak, zie ik geen aanleiding nu de bodemwaarde aan te passen.

Daarnaast adviseert u om in de concessie de frequentie van 16 treinen per dag van de IC Brussel aan te passen in "ten minste" 16 treinen per dag. Dit advies neem ik niet over.

U adviseert daarnaast negatief over artikel 62, vierde lid, op grond waarvan enige afwijkingen in het bedieningspatroon mogelijk zijn. U vindt dat hierbij adviesrecht van de consumentenorganisaties nodig is. Ik neem uw advies niet over. Ik wijs u erop dat het betreffende vierde lid slechts opnieuw is vastgesteld als gevolg van een vernummering, maar dat de bepaling reeds in de huidige vorm bestond.

#### Onvoorziene omstandigheden

U acht het nieuwe artikel 69a over onvoorziene omstandigheden zeer onwenselijk. U bent blij met de verantwoordelijkheid die IenW en NS nemen om de problemen die zijn ontstaan door de corona-uitbraak op te lossen, maar u stelt dat we daarvoor geen bepaling nodig hebben gehad. U stelt daarnaast dat de genoemde voorbeelden niet allemaal onvoorzien zijn, zoals beperkte opstelcapaciteit, perronlengtes, het inspelen op reizigersgroei en de omvorming van ProRail tot een zbo. In reactie hierop kan ik u melden dat deze bepaling inderdaad niet nodig is geweest om de problemen die zijn ontstaan door de corona-uitbraak op te lossen. De gevolgen van de corona-uitbraak tonen echter wel aan dat het zinvol is om een artikel te hebben waarmee partijen met elkaar in overleg kunnen treden bij onvoorziene omstandigheden of wijzigingen van wet- en regelgeving.

Derhalve acht ik dit artikel wel van toegevoegde waarde. Overigens bevat het artikel slechts een verplichting tot overleg tussen IenW en NS en is het niet zo dat NS van haar verantwoordelijkheid wordt gevrijwaard. Naar aanleiding van uw advies is nog wel verduidelijkt dat in het tweede lid wordt bedoeld op omstandigheden die ofwel niet voorzienbaar zijn of waren of waarvan de gevolgen groter zijn dan redelijkerwijs verwacht mocht worden.

### Cybersecurity

U adviseert bij het nieuwe programma cybersecurity naast NS, ProRail en IenW ook de andere spoorvervoerders, decentrale overheden en sporaannemers te noemen, omdat ook zij volgens u een verantwoordelijkheid zouden moeten hebben voor dit programma. Dit advies neem ik niet over. De concessie-afspraken met NS zijn niet het juiste instrument om afspraken met deze partijen te maken.

### NS Reisproducten

U maakt nog een aantal opmerkingen over artikelen in de concessie die niet worden aangepast. U adviseert bijvoorbeeld om NS via de concessie te stimuleren om samen met andere vervoerders aantrekkelijke en multimodale proposities aan te bieden in de tweede helft van deze concessieperiode en dit verder door te ontwikkelen voor de nieuwe HRN-concessie vanaf 2025. U doet hiervoor ook een concrete tekstsuggestie. Deze suggestie neem ik niet over. Deze adviesaanvraag is bedoeld om u te laten adviseren over bepalingen die worden gewijzigd; niet om u laten adviseren over bepalingen die ongewijzigd blijven.

### Mobility-as-a-Service (MaaS)

U merkt op dat er in de adviesaanvraag geen concreet voorstel is opgenomen voor het verbeteren van de MaaS-waardigheid van de vervoerconcessie. U adviseert hierover eisen op te nemen. In reactie hierop kan ik melden dat dit ook mijn bedoeling is en dat hierover nog overleg met NS plaatsvindt. De in het NOVB gemaakte afspraken over het MaaS-waardig maken van concessies zijn hierbij leidend. Zodra er overeenstemming tussen IenW en NS is, zal de concessie op dit punt alsnog worden aangepast. Vanzelfsprekend ontvangt u daarover dan eerst een adviesaanvraag.

### Klimaatakkoord

U geeft aan dat uit de voorgestelde wijzigingen niet blijkt dat invulling wordt gegeven aan de afspraken uit het Klimaatakkoord. U vraagt welk beleid IenW gaat uitvoeren zodat NS daar rekening mee kan houden. In algemene zin verwijst ik hiervoor naar de Kamerbrieven over de uitvoering van het Klimaatakkoord. Deze adviesprocedure is niet de plek om dit beleid uitgebreid toe te lichten.

### Tweezijdig contract

U geeft aan dat veel van de wijzigingen verplichtingen voor NS betreffen en dat u de veranderingen mist die IenW gaat doorvoeren om ervoor te zorgen dat NS beter aan zijn verplichtingen kan voldoen en extra resultaten kan boeken. In reactie hierop kan ik melden dat een concessie een instrument is om een vervoerder toe te staan om openbaar vervoer te mogen verrichten en daaraan bepaalde voorwaarden te verbinden. Zoals ook toegelicht bij de verlening van de concessie, heeft een concessie dus eenzijdige werking en bevat hij verplichtingen voor NS (zie Kamerstukken II 2014/2015, 29 984, nr. 572). De concessie is niet bedoeld om het beleid van IenW vast te leggen. Derhalve kan ik niet aan uw verzoek voldoen.

## **A2. Actualisatie vervoerconcessie: prestatie- en informatie-indicatoren**

Voordat u ingaat op de wijzigingen per indicator maakt u enkele algemene opmerkingen. U geeft aan veel van de wijzigingen aan bodem- en streefwaarden onvoldoende onderbouwd te vinden. U bent daarnaast van mening dat een aantal waarden hoger dient te worden vastgesteld. Ook vindt u het niet in alle gevallen duidelijk waarom informatie-indicatoren worden gewijzigd of geschrapt en wat precies de wijzigingen zijn in de meetmethode. U adviseert dit in het besluit te verduidelijken. In reactie hierop kan ik melden dat de in het besluit vastgestelde bodem- en streefwaarden de uitkomst zijn van gesprekken tussen IenW en NS (en waar relevant ProRail). De methodieken die gebruikt zijn bij de totstandkoming van de prognoses voor reizigersgroei en de inzet voor bodem- en streefwaarden zijn daarnaast extern gevalideerd. U vindt het rapport hierover als bijlage bij deze brief. Daarnaast vindt u een bijlage met daarin de definities van de nieuwe prestatie-indicatoren (de definities van de bestaande prestatie-indicatoren zijn reeds openbaar via onder meer de webpagina bij het NS Jaarverslag) en een bijlage met de definities van alle informatie-indicatoren. Ik hoop daarmee in algemene zin aan uw informatiebehoefte te hebben voldaan. Op uw specifieke vragen en opmerkingen ga ik hieronder nader in.

### Prestatiegebied Algemeen

U geeft aan al eerder te hebben geadviseerd over de overstap van het KTO naar de OV Klantenbarometer en het onduidelijk te vinden wanneer deze overstap nu plaatsvindt. U geeft aan te verwachten dat dit per 2021 het geval is. Zoals al eerder in deze brief toegelicht is inmiddels duidelijk dat deze overstap per 2021 plaatsvindt. Ik hoop daarmee de onduidelijkheid te hebben weggenomen.

In het verlengde hiervan geeft u aan de adviesaanvraag af te wachten waarin de bodem- en streefwaarden binnen de systematiek van de OV Klantenbarometer zijn uitgedrukt. U geeft echter al wel mee dat de voorgestelde verhogingen van de bodem- en streefwaarden binnen de oude systematiek onvoldoende te vinden, omdat de huidige prestaties ruim boven de voorgestelde bodemwaarden voor het "Algemeen klantoordeel"



en het "Algemeen klantoordeel HSL" liggen. In reactie hierop kan ik u melden dat de voorgestelde bodem- en streefwaarden in de oude systematiek 'ambitieneutraal' zijn omgezet naar de nieuwe systematiek. Derhalve acht ik een nieuwe adviesaanvraag niet van toegevoegde waarde. Voor een toelichting op de wijze waarop de bodem- en streefwaarden zijn vastgesteld verwijs ik naar het eerdergenoemde rapport in de bijlage bij deze brief.

U adviseert de indicatoren uit de OV Klantenbarometer die nog niet zijn opgenomen in de concessie toe te voegen als informatie-indicator. Dit betreft onder meer de klantoordelen over gemak bij het instappen, overlast medereizigers, reïssnelheid en prijs/kwaliteitverhouding. Dit advies neem ik niet over, vanwege het uitgangspunt het aantal informatie-indicatoren in de concessie enigszins te willen beperken. Wel kunt u via de rapportages van de OV Klantenbarometer inzicht krijgen in de prestaties van NS op deze indicatoren.

U adviseert daarnaast om bij de overstap naar de OV Klantenbarometer ook op treinserie en/of per traject te meten. U stelt dat ik het CROW opdracht kan geven voldoende enquêtes uit te voeren om significante uitspraken te doen op treinserie en/of trajectniveau. Ik kan op dit moment niet overzien in welke mate het CROW hiertoe aanvullende enquêtes moet uitvoeren en wat de kosten-batenverhouding daarvan is. Dat is medebepalend voor het oordeel over de wenselijkheid hiervan. Ik zeg u toe dit met het CROW te zullen bespreken voordat ik inga op uw advies. Wel geef ik hierbij alvast mee dat het vanwege de gevolgen van de corona-uitbraak nog onduidelijk is in hoeverre en op welke wijze de OV Klantenbarometer in 2021 kan worden uitgevoerd en dat het daarom niet waarschijnlijk is dat uw verzoek op korte termijn kan worden uitgevoerd.

U adviseert positief over het samenvoegen van vijf verschillende informatie-indicatoren over het personeel tot één nieuwe informatie-indicator "klantvriendelijkheid personeel". U adviseert te verduidelijken dat het om een klantoordeel gaat. Dat advies is overgenomen. U geeft aan de informatie-indicatoren "Klantoordeel afhandeling klachten", "Binnen tijdsnorm opgenomen telefoongesprekken", "Binnen tijdsnorm beantwoorde brieven" en "Klantcontacten inhoud" te willen behouden, omdat deze een goed beeld geven van de ontwikkeling van de klantenservice en een duiding kunnen geven wat de oorzaken zijn van wijzigingen in het klantoordeel klantenservice. Dit advies is niet overgenomen. Net als bij de indicator "Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel" acht ik het wenselijk een aantal inhoudelijk in elkaars verlengde liggende indicatoren samen te voegen tot één indicator: "Klantoordeel klantenservice".

#### *Prestatiegebied Deur-tot-deurreis*

U geeft aan dat bij de nieuwe prestatie-indicator "Gebruik ketendiensten" nog geen definitie of bodem- en streefwaarde zijn voorgesteld. U geeft aan hierover graag in gesprek te gaan en daarna ook een adviesaanvraag te verwachten. Dat kan ik toezeggen.

Ik geef hierbij alvast mee dat het de bedoeling is deze indicator in 2021 te ontwikkelen en in 2022 werking te laten treden.

U adviseert positief over behouden van de informatie-indicator "Klantoordeel deur-tot-deurreis". U geeft aan het onduidelijk te vinden hoe deze indicator nog moet worden afgestemd op de prestatie-indicator "Gebruik ketendiensten". Om deze onduidelijkheid weg te nemen kan ik u melden dat deze afstemming niet aan de orde is. Het zijn losstaande indicatoren, die uiteraard wel beide passen in het prestatiegebied deur-tot-deurreis. Wel is het zo dat vanwege de overstap naar de OV Klantenbarometer de onderhavige informatie-indicator wordt gewijzigd in "Klantoordeel overstaptijd van ander openbaar vervoer".

U adviseert de informatie-indicator "gemiddeld ervaren reistijd" te behouden, omdat hiermee één keer per jaar wordt bepaald of een nieuwe dienstregeling een beter serviceniveau biedt aan de reizigers. Dit advies neem ik niet over, gelet op het eerdergenoemde uitgangspunt het aantal informatie-indicatoren in de concessie enigszins te willen beperken.

U reageert op het voorstel om de prestatie-indicator "kwaliteit aansluitingen van NS op andere vervoerders" te behouden. U doet daarbij diverse suggesties om deze prestatie-indicator op een andere wijze te meten, waarbij u ook refereert aan een adviesprocedure uit 2015. In kan u melden dat het destijds genoemde uitgangspunt om NS niet af te rekenen op prestaties van andere partijen die buiten de invloedssfeer van NS liggen, nog steeds relevant is. Derhalve is de onderhavige prestatie-indicator ongewijzigd gebleven. Dit neemt niet weg dat er in het belang van de reiziger blijvende aandacht moet zijn om de overstaprelaties waarbij meerdere vervoerders betrokken zijn, zo goed mogelijk te laten zijn. Zowel in het ontwerp als de uitvoering van de dienstregeling. Het door u genoemde dashboard deur-tot-deur biedt mogelijkheden om te monitoren in hoeverre dit plaatsvindt.

#### *Prestatiegebied Reisgemak*

U geeft aan het idee te steunen om de huidige prestatie-indicator "Top 10 drukke treinen HRN" te vervangen door de nieuwe prestatie-indicator "Aantal drukke treinen per werkweek". U bent hierbij van mening dat moet worden gekeken naar zowel drukke treinen binnen als buiten de spits, en zowel op werkdagen als in het weekend. U adviseert daarnaast om niet te kijken naar de vervoercapaciteit, maar naar de zitplaatscapaciteit. U geeft aan dat de prestatie-indicator met deze aanpassingen beter aansluit op de beleving van de reiziger. In reactie hierop kan ik melden dat uw suggesties niet zijn overgenomen. Reden hiervoor is dat alleen in de spitsuren treinen soms "planmatig te vol" zijn en dus aanvullende sturing nodig is. Ik ben me ervan bewust dat te volle treinen incidenteel ook buiten de spitsuren voorkomen, maar dat is veelal het gevolg van verstoringen. Aangezien reeds via de prestatie-indicatoren over reizigerspunctualiteit wordt gestuurd op het beperken van de impact van verstoringen, voegt het derhalve niet veel toe om in deze

nieuwe prestatie-indicator ook de tijdsvakken buiten de spitsuren mee te nemen. Om dezelfde reden stuur ik met de nieuwe prestatie-indicator ook op vervoerplaatsen en niet op zitplaatsen: er zijn immers al twee prestatie-indicatoren over zitplaatskans in de spits. Daarnaast wijs ik u erop dat de oorspronkelijke prestatie-indicator "Top 10 drukke treinen HRN" ook uitging van vervoerplaatsen. Ter volledigheid wijs ik u er ook nog dat de nieuwe prestatie-indicator nog wel een naamswijziging heeft ondergaan. Om eventuele onduidelijkheid weg te nemen, heet de nieuwe indicator nu "Aantal drukke treinen per werkweek in de spits HRN".

U adviseert positief over de nieuwe informatie-indicatoren "Reizigerskilometers in de spits", "Reizigerskilometers in het dal", "Zitplaatskans dal HRN" en "Zitplaatskans dal HSL" en over behoud van de informatie-indicator "Bezettingsgraad spits". U adviseert bij de laatste indicator alleen de zitplaatsen en niet de staanplaatsen te betrekken. In reactie hierop kan ik u melden dat deze indicator ongewijzigd is gebleven.

U adviseert positief over het behouden van de informatie-indicator "Klantoordeel over het gebruik van de OV Chipkaart". U adviseert daarbij wel een actualisatie van deze indicator te verkennen, gezien het feit dat er komende periode ook nieuwe betaalmethoden beschikbaar komen. Aangezien deze indicator gemeten wordt met de OV Klantenbarometer, breng ik dit advies onder de aandacht bij het CROW.

U adviseert positief over het behoud van de informatie-indicatoren "klantoordeel reinheid interieur treinen" en "klantoordeel reinheid treinen". In lijn met uw vermoeden kan ik bevestigen dat deze indicatoren wijzigen als gevolg van de overstap naar de OV Klantenbarometer. De nieuwe indicatoren zijn "Klantoordeel netheid treinen" en "Klantoordeel veiligheid stations".

#### *Prestatiegebied Reisinformatie*

Zoals u ook aangeeft is het de bedoeling om een nieuwe prestatie-indicator over reisinformatie te gaan gebruiken, waarmee naast tijdigheid en juistheid van informatie voor vertragingen en spoorwijzigingen ook de informatie over uitgevallen treinen en het bieden van handelingsperspectief bij grotere verstoringen wordt gemeten. U juicht de voorgestelde verbeteringen toe, maar geeft aan lastig te kunnen adviseren vanwege een gebrek aan informatie over de precieze meetmethode. Ik verwacht u met de eerdergenoemde bijlage met daarin de definities van de nieuwe prestatie-indicatoren van voldoende informatie te hebben voorzien.

U noemt daarnaast dat het bieden van handelingsperspectief nog een stevige ontwikkeling moet doormaken. U adviseert daarom de komende jaren uit te gaan van twee prestatie-indicatoren: één gericht op de reisinformatie treinketen en één gericht op reisinformatie treinketen inclusief het bieden van handelingsperspectief. Dit advies is niet overgenomen. Gelet op de bijgevoegde definitie van de nieuwe prestatie-indicator is het

juist de bedoeling om één nieuwe prestatie-indicator over reisinformatie te gaan gebruiken waarin alle aspecten van reisinformatie aan bod komen.

U adviseert de informatie-indicatoren "Klantoordeel reisinformatie bij 0-15 minuten vertraging" en "Klantoordeel reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging" te behouden. In reactie hierop kan ik melden dat beide indicatoren komen te vervallen als gevolg van de overstap naar de OV Klantenbarometer. Hiervoor komt een nieuwe informatie-indicator "Klantoordeel op tijd rijden" in de plaats.

#### Prestatiegebied Veiligheid

U adviseert de bodem- en streefwaarden op de prestatie-indicator "Klantoordeel sociale veiligheid" te verhogen. Dit advies neem ik niet over. Ik verwijs hierbij naar de eerdere toelichting op de wijze waarop de bodem- en streefwaarden tot stand zijn gekomen. Wel meld ik u voor de volledigheid dat ook voor deze indicator wordt overgestapt naar de OV Klantenbarometer en derhalve wordt overgeschakeld naar rapportcijfers.

#### Prestatiegebied Betrouwbaarheid

U adviseert de bodem- en streefwaarden voor de prestatie-indicator "Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN" te verhogen. Dit advies is niet overgenomen. Voor een toelichting op de wijze waarop de bodem- en streefwaarden zijn vastgesteld verwijs ik naar het eerdergenoemde rapport in de bijlage bij deze brief.

U adviseert daarnaast om hogere bodem- en streefwaarden te hanteren voor de prestatie-indicator "Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL". U verwijst daarbij naar de gewijzigde route van de IC Brussel, de komst van nieuw materieel en de genomen maatregelen aan de infrastructuur (windschermen). In algemene zin verwijs ik u terug naar het vorige antwoord. Daarnaast meld ik u dat de komende jaren verschillende wijzigingen plaatsvinden met betrekking tot de HSL-Zuid (aanpassingen aan de infrastructuur, wijzigingen in de materieelinzet, wijzigingen in de lijnvoering). Het netto-effect van deze wijzigingen op de reizigerspunctualiteit is op voorhand niet goed te kwantificeren. De ontwikkeling van de punctualiteit zal daarom nauwkeurig gemonitord en geanalyseerd worden. Daarbij zal ook worden gekeken naar de betekenis voor de bodem- en streefwaarden.

U vindt het van belang dat er, net als in het verleden, indicatoren zijn die een beeld geven van slechtst presterende treinseries. Een landelijk gemiddelde zegt volgens u immers niet alles. U adviseert daarom om de bestaande informatie-indicator hierover te behouden en daarnaast een nieuwe indicator te ontwikkelen die stuurt op het beperken van het aantal trajecten dat onder een vast te stellen percentage scoort voor reizigerspunctualiteit. Ook adviseert u een nieuwe informatie-indicator "Punctualiteit treinseries" te ontwikkelen, die jaarlijks per treinserie zowel inzicht geeft in de aankomstpunctualiteit als in de impact van deze treinserie op de reizigerspunctualiteit. Ik

kan u melden dat deze verzoeken niet zijn overgenomen. Wel wijs ik u erop dat u via het prestatiedashboard van ProRail (<https://kpi.prorail.nl>) inzicht kunt krijgen in de aankomst- en reizigerspunctualiteit op diverse grotere stations. Hier kunt u eveneens inzicht krijgen in de punctualiteit van de treinseries die op deze stations stoppen.

U adviseert de informatie-indicator "Aankomstpunctualiteit 5 minuten HRN" te behouden. In reactie hierop kan ik u melden dat dit reeds de bedoeling was. Per abuis is dit niet verwerkt in de consultatieversie van het besluit. Dat is in het definitieve besluit hersteld. U adviseert daarnaast om de IC Direct, IC Brussel, IC Berlijn en ICE op te nemen in de scope van de indicatoren over aankomstpunctualiteit. In reactie hierop kan ik u melden dat de IC Direct, IC Brussel en IC Berlijn in scope zijn van deze indicatoren. De ICE is dit niet, net als de Thalys en Eurostar.

U noemt in uw brief dat de indicatoren over de aankomst- en reizigerspunctualiteit niet zo veel zeggen over de omvang van de hinder die reizigers ervaren. U doet hierbij de suggestie om, net als in Zwitserland, te rapporteren over het aantal reizigersvertragingminuten. Allereerst als informatie-indicator, maar in de nieuwe concessie vanaf 2025 ook als prestatie-indicator. U noemt hierbij dat deze indicator goed meetbaar is en is reeds voor de jaren 2015-2018 in beeld gebracht door het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM). Uw advies is niet overgenomen.

U geeft aan de huidige informatie-indicatoren "Overslaan stations", "Gerealiseerde aansluitingen", "Leveringsgraad busvervoer bij buitendienststellingen", "Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in het dal" en "Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de spits" te missen. U adviseert deze indicatoren wel op te nemen. Dit advies neem ik niet over, vanwege het uitgangspunt het aantal informatie-indicatoren in de concessie enigszins te willen beperken.

#### Prestatiegebied Duurzaamheid

U neemt dat ik met de informatie-indicator "CO2-uitstoot" heb bedoeld "CO2-uitstoot per reizigerskilometer". Dit klopt en is derhalve aangepast.

## **B. Bijstelling prestatie-indicatoren ProRail**

#### Ontbrekende concessiewijzigingen

U geeft aan alle wijzigingen die buiten de KPI's vallen te missen in de adviesaanvraag en u adviseert de verbeteringen uit de midterm review te vertalen in een verbeterde beheerconcessie en daarbij niet te wachten op de omvorming van ProRail tot zelfstandig bestuursorgaan. In reactie hierop kan ik melden dat u nu gevraagd bent te adviseren over het voornemen om de bodem- en streefwaarden voor een aantal indicatoren voor het jaar 2021 naar boven bij te stellen en een technische wijziging door te voeren in de meetmethode van één prestatie-indicator. De voorgenomen aanpassingen lopen vooruit

op de herijking van de prestatie-indicatoren in het kader van het door ProRail op te stellen meerjarenplan voor de periode 2022–2025. De verbeteringen uit de midterm review ten aanzien van de sturing zijn betrokken bij het opstellen van de (ontwerp) wet- en regelgeving voor de zbo-vorming. Deze wet- en regelgeving is separaat geconsulteerd. De overige aanbevelingen uit de midterm review zijn meegenomen in de reguliere beheerplancyclus of worden betrokken bij het nog op te stellen meerjarenplan. Een voorbeeld van dit laatste is de herijking van de prestatie-indicatoren.

### Wijzigingen niet-gezamenlijke indicatoren voor 2021

#### *Looptijd en herijking*

U stelt vragen bij het feit dat de bodem- en streefwaarden slechts voor één jaar worden vastgesteld en niet tot het einde van de beheerconcessie. U adviseert om de prestatie-indicatoren alsnog per 1 januari 2021 te herijken en geeft bovendien aan dat het lijkt alsof IenW het sturingsprincipe omdraait. In reactie hierop kan ik aangeven dat in het kader van de omvorming van ProRail is gekozen om met meerjarenplannen te gaan werken. De eerste meerjarenperiode van het zbo ProRail is 2022–2025. Er is gekozen om de herijking van de prestatie-indicatoren op die periode aan te sluiten en om voor het tussenliggende jaar 2021 een beperkte bijstelling door te voeren. Het sturingsprincipe loopt daarbij zoals ook u dit voor ogen heeft: ProRail dient bij het opstellen van haar meerjarenplan rekening te houden met de prestatie-indicatoren die door de staatssecretaris zijn vastgesteld en niet andersom.

#### *Punctualiteit regionale series 3 minuten*

IenW heeft het voornemen om de streefwaarde voor de prestatie-indicator “punctualiteit regionale series 3 minuten” gelijk te stellen aan de gemiddelde realisatie van de afgelopen vijf jaren (94,5%). U adviseert een verdere verhoging en ziet in de betere prestaties van de afgelopen jaren ook reden om de bodem waarde voor deze indicator aan te scherpen. In reactie op dit advies kan ik melden dat de verhoging van de streefwaarde specifiek voor 2021 is bedoeld om de verbetering van de afgelopen jaren te consolideren. Het advies om de waarden verder te verhogen neem ik mee in het kader van de herijking voor de periode 2022-2025. Daarbij betrek ik ook de diverse te verwachten ontwikkelingen op het spoor in die periode (investeringen, groei van reizigers etc.). De midterm review beveelt overigens aan om daarbij wel de balans te zoeken tussen groei van het reizigersvervoer en verdere verbetering prestaties.

#### *Gerealiseerde treinpaden reizigers*

IenW heeft het voornemen om bij de prestatie-indicator “gerealiseerde treinpaden reizigers” de streefwaarde met 0,1 procentpunt te verhogen. Dit is hoger dan de realisatie in 2018 maar lager dan de gerealiseerde waarde in 2019 om rekening te kunnen houden met het onzekere effect op de score van deze indicator als gevolg van eventueel extreem weer. U geeft aan dat door een beperkte verhoging de prikkels wordt weggenomen om

het spoor klaar te maken voor de effecten van extreem weer. U adviseert deze prestatie-indicator verder te verhogen. In reactie hierop kan ik melden dat de streefwaardeverhoging (specifiek voor 2021) ook bij deze indicator bedoeld is om de verbetering van de afgelopen jaren te consolideren. Het advies om de streefwaarde verder te verhogen, zal ik meenemen in het kader van de herijking van de prestatie-indicatoren voor de periode 2022-2025.

### *Programma klimaatproof*

U adviseert om een gezamenlijk (ProRail en NS) programma voor klimaatproof spoor in te stellen om effecten van extreem weer weg te nemen. Ook IenW is van mening dat klimaatbestendigheid een belangrijk thema is voor de komende jaren (voetnoot: Zie ook Beheerplan 2020-2021 en de beleidsprioriteitenbrief ten behoeve van het beheerplan 2020-2021). Om die reden is ProRail gevraagd om de gevoeligheid van het spoornetwerk in dialoog met de omgeving in kaart te brengen en IenW hierover te adviseren. ProRail wil met behulp van een stresstest de gevoeligheden inzichtelijk maken en vervolgens samen met de stakeholders de aanpak bepalen. Het is niet ondenkbaar dat deze aanpak de vorm van een programma krijgt. Voor de goede orde wil ik wel opmerken dat het spoorstelsel adaptief moet kunnen inspelen op het veranderende klimaat, maar dat ten aanzien van extreem weer altijd een optimum gezocht zal moeten worden tussen de mate van weersbestendigheid van het spoor en de hoogte van de kosten die daarmee gepaard gaan.