



> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

Aan de vertegenwoordigers van de
consumentenorganisaties in het Locov

Bestuurskern

Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

's-Gravenhage
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Ons kenmerk

IenW/BSK-2021/311508

Uw kenmerk

Locov 2021-266401

Datum 6 december 2021
Betreft Reactie IenW op uw advies op voorgenomen wijzigingen
prestatie indicatoren ProRail 2022-2024

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Op 30 augustus jl. heb ik u om advies gevraagd over enkele voorgenomen wijzigingen in de prestatie-indicatoren van ProRail en de daarbij behorende bodem- en streefwaarden voor de periode 2022-2024 en in de informatie-indicatoren voor dezelfde periode¹.

U heeft hierover op 5 oktober jl. geadviseerd. Met deze brief reageer ik op uw advies en informeer ik u tevens over het door de staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat genomen besluit om het geconsulteerde voorgenomen besluit definitief te maken, inclusief de aanpassing in de set van informatie-indicatoren die daarop nog heeft plaatsgevonden naar aanleiding van de consultatie.

Bij de reactie in de toelichting van deze brief hou ik zoveel mogelijk de volgorde in uw advies aan. Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en wil u bedanken voor uw advies.

Hoogachtend,

DE DIRECTEUR OPENBAAR VERVOER EN SPOOR,

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

¹ Onze brief met kenmerk IENW/BSK-2021/226056

Toelichting: reactie op uw advies

Bestuurskern
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Klantoordeel Reizigersvervoerders

U geeft aan van mening te zijn dat het klantoordeel van de reizigersvervoerders over de prestaties van ProRail naar een 8 moet, om het doel uit het Toekomstbeeld OV 2040 te bereiken dat de waardering van de reiziger in het hele OV naar een 8 gemiddeld gaat. U adviseert om richting 2024 een eerste stap te zetten naar dit hogere rapportcijfer voor ProRail en de streefwaarde te verhogen naar 7,2.

Datum
6 december 2021

In reactie hierop meld ik u dat de score op het klantoordeel in de jaarverantwoording van ProRail genoemd wordt op 1 decimaal, maar dat de beoordeling van IenW t.o.v. de bodem- en streefwaarde plaatsvindt op een geheel getal, vanwege de relatief kleine omvang van de steekproef waardoor kleine verschillen niet significant zijn. ProRail streeft onafgerond naar een hoger klantoordeel dan een 7. De komende jaren is er een uitdaging op de te verdelen capaciteit door de verwachte groei van het treinverkeer, groei van het volume instandhoudingswerkzaamheden en in te passen omleidingen voor het goederenvervoer als gevolg van werkzaamheden aan het derde spoor in Duitsland. In dat licht is het niet realistisch om afgerond op een hoger klantoordeel uit te komen. ProRail zet wel de benodigde stappen om de meting van klantoordelen goed in te bedden in een plan do check act-cyclus, waarmee de waarde van het klantonderzoek in de samenwerkingsrelatie met vervoerders groter moet worden. ProRail onderzoekt de mogelijkheden om het klantoordeel op termijn anders en vaker te gaan meten, waardoor wellicht ook een beoordeling op een cijfer met één decimaal mogelijk wordt.

Betrouwbaarheid regionale treinseries

U steunt de introductie van de prestatie-indicator 'Betrouwbaarheid regionale treinseries 3 minuten' en adviseert hierover positief, mits de definitie van de indicator wordt aangepast om te voorkomen dat een ongewenste prikkel voor vervoerders ontstaat. U stelt voor vervangende treinen alleen als niet-punctuele treinen te beschouwen als zij daadwerkelijk niet op tijd hebben gereden. Voorts adviseert u een aanvullende indicator voor de betrouwbaarheid van regionale treinseries op 5 minuten toe te voegen. En u geeft in overweging om de informatie-indicatoren "gereden treinen HRN" en "uitgevallen reizigerstreinen" te harmoniseren tot "gereden treinen HRN", "gereden treinen regionale treinseries" en "gereden treinen".

In reactie hierop meld ik u dat ProRail en IenW verwachten dat er van de gekozen definitie geen ongewenste prikkel richting vervoerders uitgaat. De prestatie-indicator betreft een afspraak tussen ProRail en IenW en niet tussen regionale vervoerders en hun concessieverlener. Daarnaast gaat het volgens ProRail om een erg klein aandeel in het totaal aantal metingen, waardoor het effect op de score beperkt is. Tevens ziet ProRail dat vervangende treinen vaak maar een deel van het oorspronkelijke traject rijden (omdat een ander deel niet gereden kan worden), waardoor de kans groot is dat een deel van de reizigers in een vervangende trein wel hinder heeft. Alles overwegende is besloten om de definitie voor de prestatieafpraak tussen IenW en ProRail niet aan te passen.

Over de door u geadviseerde indicator 'betrouwbaarheid van regionale treinseries op 5 minuten' is bij IenW (en ProRail) de gedachte dat het beeld van de ontwikkeling van deze indicator in de tijd grosso modo hetzelfde zal zijn als die

van de betrouwbaarheid gemeten op 3 minuten (die aansluit op de huidige prestatie-indicator treinpunctualiteit regionale series op 3 minuten). Tegelijkertijd wordt in de huidige sturing op de gezamenlijk prestatie-indicator reizigerspunctualiteit gekeken naar 5 minuten. IenW stelt voor om dit bestaande verschil mee te nemen in de beoogde gesprekken in het NOVB over de mogelijkheden om de prestatiesturing tussen regionale vervoerders, NS en ProRail op termijn verder te harmoniseren. In dit gesprek betreft IenW ook graag uw suggestie om de informatie-indicatoren op het gebied van gereden c.q. uitgevallen treinen te harmoniseren. Overigens biedt het prestatiedashboard van ProRail (<https://kpi.prorail.nl/uitval?lang=nl>) naast een landelijk cijfer ook gedifferentieerd inzicht in de uitval van treinen op de meetpunten (aankomststations) van zowel HRN- als regionale treinseries.

Bestuurskern
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum
6 december 2021

Impactvolle verstoringen

U adviseert positief op het voornemen om de indicator 'Impactvolle verstoringen' qua meetmethode en definitie ongewijzigd te laten. U adviseert negatief op de voorgenomen streefwaarde en vindt het wenselijk om een streefwaarde te hanteren die beter is dan de gerealiseerde waarde in 2019. Voorts ziet u ruimte voor het verder aanscherpen van de bodemwaarde naar 500 (i.p.v. 520).

In reactie hierop meld ik u dat uw advies over de bodem- en streefwaarden niet is overgenomen. In afwachting van de herijking is vorig jaar besloten om voor het jaar 2021 zowel de bodemwaarde als de streefwaarde van deze indicator te verlagen. De bodemwaarde, die specifiek bij deze indicator feitelijk een plafondwaarde is, ging van 610 naar 520 per jaar. En de streefwaarde ging van 546 naar 470. Deze verlaging reflecteert de verbeteringen in de score die t/m 2019 zijn opgetreden. Enerzijds door de inzet van maatregelen uit het interne ProRail-programma klanthinder en anderzijds door een verbetering (in 2018) van de storingsregistratie die tot een lager aantal leidt (methode-effect).

In 2020 en ook in het lopende jaar 2021 is het aantal impactvolle storingen verder verminderd, maar deze scores zijn niet goed te vergelijken met de jaren daarvoor, omdat door Coronamaatregelen het aanbod aan treinen en reizigers veel minder was, waardoor de druk op het systeem afnam. Nu de vraag naar verwachting weer aantrekt en het aantal treinen de komende jaren verder toeneemt (o.a. ETMET ROSA), neemt ook de druk op het systeem weer toe. In combinatie met andere ontwikkelingen (grotere instandhoudingopgave en de inpassing van omleidingen van goederenvervoer over de Brabantroute) wordt de kans op een impactvolle verstoring groter. In dat licht is het een uitdaging om het prestatieniveau van vóór de coronaperiode tot en met 2024 te behouden.

IenW ziet ruimte om de ambitie in de streefwaarde voor 2024 verder aan te scherpen van 470 naar 450 impactvolle verstoringen per jaar. Dit is net iets boven de gerealiseerde score in 2019 (433). Gelet op de te verwachten ontwikkelingen is het niet zeker dat ProRail deze waarde kan realiseren en gaat daarvan een goede prikkel uit om het aantal impactvolle verstoringen zoveel mogelijk te beperken. De bodemwaarde is gericht op het garanderen van een basisprestatieniveau. Dat basisprestatieniveau blijft voor de komende jaren gelijk aan wat ook voor 2021 geldt. IenW en ProRail sturen niet op het net aan de bodemwaarde voldoen, maar op het behouden en waar mogelijk verbeteren van de realisatie t.o.v. een streefwaarde.

Duurzaamheid

U steunt de inzet van IenW om informatie-indicatoren te introduceren op het gebied van klimaatneutrale en circulaire infrastructuur. U geeft daarbij ook aan dat als er op dit gebied een prestatie-indicator komt, dit niet ten koste mag gaan van prestatie-indicatoren die zijn gericht op de kwaliteit van het vervoersproduct voor de reiziger.

Bestuurskern

Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum

6 december 2021

In reactie hierop meld ik u dat IenW het streven naar toekomstige prestatie-sturing op duurzaamheid ziet als aanvullende sturing bovenop het behoud en waar mogelijk verder verbeteren van de prestaties van ProRail op de kwaliteit van het vervoersproduct voor de reiziger. De introductie van vijf informatie-indicatoren voor duurzaamheid per 2022 is bedoeld om de hiervoor benodigde ontwikkelstappen te zetten en ervaring op te gaan doen. In 2023 wordt op basis daarvan geëvalueerd welke indicator(en) geschikt zijn - of met een doorontwikkeling geschikt te maken - voor prestatie-sturing. De consumentenorganisaties zullen in ieder geval in de gelegenheid worden gesteld om op een dergelijke stap formeel te adviseren.

Veiligheid

U heeft begrip voor het voornemen om informatie-indicatoren toe te voegen op het gebied van veiligheid die aansluiten op de ERA-rapportagelijijn. U adviseert daarbij om de huidige informatie-indicatoren "aantal aanrijdingen overweggebruikers" en "aantal arbeidsveiligheidsincidenten" in een overgangperiode vooralsnog te handhaven naast de nieuwe om historische vergelijkingen mogelijk te blijven maken.

IenW heeft uw advies overgenomen en zal de betreffende informatie-indicatoren tot en met 2024 behouden naast de nieuw te introduceren informatie-indicatoren.

Stations

U ondersteunt de gedachte om te zoeken naar één of meerdere prestatie-indicatoren voor stations en gaat in het kader van de stationsagenda graag verder met IenW in gesprek over de keuze van de nieuwe indicatoren, waarbij u aantekent dat niet de stationsbelevingsmonitor leidend moet zijn, maar het door IenW voorgestelde doel.

IenW deelt het standpunt dat de te kiezen prestatie-indicatoren moeten aansluiten bij de inhoud van de agenda en gaat daarover in 2022 graag met u in overleg.

Capaciteit

U geeft aan te begrijpen dat het prestatiegebied capaciteit niet geschikt is voor prestatie-sturing, maar vindt het wel van belang dat de sturing op dit prestatiegebied verbetert. Met name met betrekking tot de lange termijnplanning en het vasthouden van een integrale blik.

IenW deelt dit standpunt. Met het OV Toekomstbeeld en de ontwikkelagenda zijn er stippen op de horizon gezet, waaraan keuzes in het nu moeten bijdragen. Met behulp van de integrale mobiliteitsanalyse (IMA) kijkt IenW welke oplossingen en maatregelen, gelet op de beschikbare middelen als eerste aan bod zijn. ProRail geeft in dit verband gevraagd en ongevraagd advies aan IenW. In de recente beleidsprioriteitenbrief aan ProRail heeft het belang van een integrale afweging en toekomstbestendige keuzes extra aandacht gekregen.