

## **Bijlage 4 Audit op de prestatie-indicatoren**

### **Achtergrond**

Deze audit had betrekking op vier prestatie-indicatoren uit de vervoersconcessie van NS en vier prestatie-indicatoren uit de beheerconcessie van ProRail. Het betreft:

#### *Vervoerconcessie:*

1. Algemeen Klantoordeel
2. Algemeen klantoordeel HSL-Zuid-diensten
3. Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station
4. Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten (nieuw)

#### *Beheerconcessie:*

5. Punctualiteit regionale series
6. Punctualiteit < 3 minuten HSL-producten en ICE
7. Aantal beïnvloedbare TAO's
8. Klanthinder als gevolg van stringen infra (nieuw)

### **Vraagstelling audit**

De audit richtte zich specifiek op veranderingen in de prestatie-indicatoren die sinds de vaststelling van de concessies zijn doorgevoerd. Omdat de redenen voor aanpassing per indicator uiteenlopen, verschilden de onderzoeksvragen per indicator. In het algemeen heeft de audit getoetst aan de volgende voorwaarden:

- de definities en meetmethoden dienen helder, concreet en eenduidig interpreteerbaar beschreven te zijn;
- de meetpraktijk dient overeen te komen met de beschreven meetmethoden en de metingen worden juist gerapporteerd;
- de metingen dienen zodanig betrouwbaar te zijn dat een vergelijking over meerdere jaren mogelijk is;
- er dient sprake te zijn van betekenisvolle bodem- en streefwaarden, waartegen de gemeten waarden kunnen worden afgezet. In het geval van reeds bestaande indicatoren betekent dit dat bodem- en streefwaarden ambitieneutraal worden gewijzigd.

### **Aanbevelingen audit**

De auditors concluderen dat de bevindingen op de onderzochte prestatie indicatoren waarop de audit primair betrekking heeft, relatief beperkt zijn. De aanbevelingen hebben veelal betrekking op het preciezer beschrijven en in documentatie vastleggen van gemaakte keuzes ten aanzien van definities, meetmethoden en berekeningswijzen. NS en ProRail hebben hieraan opvolging gegeven in hun interne processen.

Daar waar de audit aanbevelingen doet over de aanpassingen in bodem- en streefwaarden van ProRail, zijn deze aanbevelingen in het voorliggende beheerplan 2016 verwerkt.

Ten aanzien van de nieuwe prestatie-indicator 'kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders' is de aanbeveling uit de audit dat de bodemwaarde licht naar boven bijgesteld zou kunnen worden. Uit de consultatie van de wijzigingen bij consumentenorganisaties in het Locov komt naar voren dat zij geen belang hechten aan de huidige invulling van deze prestatie-indicator, omdat deze nog niet optimaal is. Vanwege het niet-optimale karakter van deze indicator is deze aanbeveling uit de audit niet overgenomen. Het streven is om de prestatie-indicator in de nabije toekomst beter te laten aansluiten bij de beleving van de reizigers. Daarvoor ontstaan mogelijkheden als check-in/check-out data als bron voor prestatie-metingen worden gebruikt. De afspraak met NS is dat zij op de doorontwikkelde indicator meer ambitie moet tonen.

De audit geeft tot slot een aantal specifieke aandachtspunten voor NS en ProRail om het gebruik van de prestatiegegevens in de toekomst verder te verbeteren. Deze aanbevelingen worden door NS en ProRail meegenomen in de verdere professionalisering van de sturing op de concessies. NS

heeft dit uitgewerkt in de verbeterinitiatieven zoals genoemd in de brief over de berekeningsfout van de prestatie-indicator 'Vervoercapaciteit HSL-Zuid diensten in de spits'.