

Bijlage 5: Reacties uit de consultatie van de prestatie-indicatoren

Hieronder volgt een overzicht van de grootste punten die naar voren zijn gekomen uit de consultatie van de gewijzigde prestatie-indicatoren.

Goederenindicatoren

Koninklijk Nederlands Vervoer (KNV) geeft in reactie op de wijzigingen aan dat de gewijzigde indicatoren van ProRail alleen betrekking hebben op reizigersvervoer.

De set van prestatie-indicatoren die gewijzigd zijn, bevat inderdaad geen indicatoren met betrekking tot goederenvervoer. De volledige set van prestatie-indicatoren bevat wel een aantal informatie-indicatoren gericht op het goederenvervoer. Zo wordt ProRail afgerekend op het klantoordeel van de goederenvervoerders en de punctualiteit van het goederenverkeer. Daarnaast is er in gezamenlijkheid met de vertegenwoordigers aan de goederentafel een set met informatie-indicatoren voor het goederenvervoer opgesteld waarover ProRail informatie dient te verstrekken.

Beïnvloedbare Treindienst aantastende onregelmatigheden (TAO's)

NS-reizigers vraagt zich af, in reactie op de wijzigingen wat de reden is voor een bijstelling van de ambitie van de indicator beïnvloedbare TAO's.

Ten aanzien van de ambitie voor beïnvloedbare TAO's geldt dat deze al in 2014 ruim is gehaald. In 2015 werd een aanvullende daling verwacht. Dit in combinatie met de initiatieven die de komende periode genomen worden om het aantal TAO's te laten afnemen, is de ambitie verhoogd.

Gedifferentieerd inzicht in klanttevredenheid

Metropoolregio Amsterdam (MRA) vraagt zich af of er niet meer zicht op de prestaties van NS kan worden gekregen dan alleen het jaarlijkse gemiddelde tbv de klantoordelen en punctualiteit.

In het kader van transparantie over prestaties is het mogelijk dat NS in beperkte mate meer gedifferentieerd informatie geeft over het klantoordeel. Daarbij moet rekening worden gehouden met de mogelijkheden die het klantonderzoek van NS biedt om betrouwbare uitsneden te maken. Als er voor een bepaalde uitsnede te weinig respondenten zijn, is het risico groot dat de uitkomst geen representatief beeld geeft van de werkelijkheid. Het is ook belangrijk om te kijken naar de mogelijkheden die NS heeft om het klantoordeel gedifferentieerd te beïnvloeden. Reizigers kunnen tijdens hun reis bijvoorbeeld gebruik maken van sprinters en intercity's. Het klantoordeel over de treinreis is dan moeilijk toe te delen aan één van de treinformules.

IenM heeft al gekozen om gedifferentieerd te sturen op essentiële prestaties voor de reiziger, waaronder punctualiteit. Hiervoor is in de huidige set een indicator opgenomen die inzichtelijk maakt waar de treinpunctualiteit voor 10 aankomststrichtingen, gemeten op 15 minuten, het slechtst is. Bij deze indicator zijn in 2016 geen wijzigingen voorzien.

Daarnaast werkt ProRail momenteel aan een dashboard waarop gedifferentieerd inzicht in de punctualiteit zichtbaar is. Op de website is het mogelijk om te kijken naar de gemiddelde treinpunctualiteit op de vorige dag, ten opzichte van het voortschrijdend gemiddelde voor het jaar tot en met de vorige dag. Daarbij is differentiatie mogelijk naar stations, treintype en corridor. Dit dashboard is op 1 december jl. live gegaan.

Algemeen klantoordeel HSL-zuiddiensten

De consumentenorganisaties in het Locov hebben aangegeven dat de bodem- en streefwaarden van de klantoordelen over de HSL niet lager moeten zijn dan de waarden op het hoofdrailnet (HRN).

Een belangrijk uitgangspunt voor de doorontwikkeling van de prestatie-indicatoren is dat de oorspronkelijke ambitie in de afgesproken bodem- en streefwaarden behouden blijft. NS heeft vastgesteld dat het verschil tussen de huidige en nieuwe meetmethode voor het klantoordeel HSL-Zuid diensten op basis van cijfers over het eerste half jaar van 2015 circa vijf procentpunt bedraagt. Het verschil tussen de huidige en de nieuwe methode zal begin 2016 definitief worden vastgesteld, zodra vergelijkingscijfers over het hele jaar 2015 beschikbaar zijn¹.

Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten

De consumentenorganisaties in het Locov hebben zich kritisch uitgelaten over de manier waarop invulling wordt gegeven aan deze indicator.

IenM is zich bewust dat de voorgenomen voorlopige invulling van de prestatie-indicator 'kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders' niet optimaal aansluit bij het beoogde doel van deze indicator. Desondanks vindt IenM het belangrijk om een start te maken met de sturing op het prestatiegebied deur-tot-deur-reis. IenM vindt het belangrijk dat hierin door de sector stappen worden gezet. Om die reden heeft NS in de vervoerconcessie de opdracht gekregen het voortouw te nemen in de ontwikkeling van een deur-tot-deur dashboard waarin informatie wordt ontsloten over de wijze waarop vervoerders gezamenlijk de deur-tot-deur reis optimaliseren.

¹ Dit geldt ook voor de andere prestatie-indicatoren op basis van het nieuwe klanttevredenheidsonderzoek (Algemeen klantoordeel en Klantoordeel sociale veiligheid).