

## **Bijlage 1 Audit op de prestatie-indicatoren**

Hieronder treft u de aanbevelingen van de auditor aan, waarbij per aanbeveling is aangegeven, hoe hieraan opvolging wordt gegeven. In bijlage 3 vindt u de aanpassingen verwerkt.

- *Geef de bodem- en streefwaarden in decimalen weer aangezien hiermee een nauwkeuriger beeld ontstaat en ook de ontwikkeling van het cijfer, met de al dan niet gehanteerde verbetering hierin, beter kan worden gemonitord.*

De bodem- en streefwaarden worden voor de gemeenschappelijke prestatie-indicatoren van NS en ProRail en voor sommige afzonderlijke prestatie-indicatoren reeds in decimalen uitgedrukt. Mede naar aanleiding van de audit zullen, indien de nauwkeurigheid van de meetmethode hiervoor voldoende is en verschillen van enkele tienden van procenten betekenisvol zijn voor de reiziger, de prestatie-indicatoren in decimalen worden uitgedrukt. Dit betekent dat in beginsel de klantoordelen zullen worden afgerond, maar de proces-indicatoren in decimalen worden uitgedrukt.

- *Monitor de bodem- en streefwaarden strak en stel deze zo nodig bij indien hiertoe gegronde motieven bestaan. Een jaarlijkse evaluatie hiervan is raadzaam.*

De concessies kennen zowel bestaande als nieuwe prestatie-indicatoren. Ten aanzien van die laatste categorie ontbreken veelal de reeks aan historische prestaties. Mede om deze reden worden de prestatie-indicatoren in de vervoerconcessie in 2017, 2020 en 2023 geïkt. Bij de beheerconcessie kan ik via het instrument van de beleidsprioriteitenbrief in principe de prestatie-indicatoren ieder jaar wijzigen.

Mocht hier aanleiding voor bestaan, dan kan ik volgens de concessies bovendien altijd een (onafhankelijke) audit laten uitvoeren.

- *Verhoog de frequentie van de uit te voeren audits op volgens een vooraf gedefinieerde agenda. Maak daarbij gebruik van de mogelijkheid om onafhankelijke audits uit te voeren naar de betrouwbaarheid van de aangeleverde informatie.*

De concessies verplichten NS en ProRail hun meetsystemen zodanig in te richten dat hun metingen op de prestatie- en informatie-indicatoren een betrouwbaar beeld geven van de prestaties en zo goed mogelijk aansluiten bij de beleving van de reizigers. NS en ProRail moeten hierover jaarlijks een verklaring overleggen van een onafhankelijke deskundige instelling. Deze verklaring gaat ook over de betrouwbaarheid van de aangeleverde data.

Mocht hier aanleiding voor bestaan, dan kan ik ook hier volgens de concessies een (onafhankelijke) audit laten uitvoeren, naast de genoemde geplande audits op de ijkmomenten van de vervoerconcessie.

- *Geef opvolging aan de aanbevelingen uit de verschillende audits in het kader van het verbeteren van de beheersmaatregelen en het borgen van de betrouwbaarheid.*

De auditor concludeert uit verschillende in eerdere jaren uitgevoerde audits dat er ruimte bestaat voor verbetering op het gebied van procesbeschrijvingen en beheersmaatregelen in het kader van het beheer op de prestatie-indicatoren. Het beheerprotocol zal hierin voorzien door een effectieve en betrouwbare aanpak omtrent de handhaving van de afgesproken prestaties.

- *Ga bij de overgang naar OVCP (OV Chipkaart) data uit van duidelijke omschrijvingen en definities rondom de eisen aan het systeem en verifieer dit tevens direct bij de invoering hiervan. De overgang naar deze OVCP data zal vragen om herijking van de waardes van de betrokken indicatoren.*

Ik neem deze aanbeveling zonder meer mee wanneer prestatie-indicatoren gebaseerd worden op OVCP data. Wanneer de conversie naar OVCP data is voltooid, zal ik een onafhankelijke audit laten uitvoeren.

- *Blijf periodiek benchmarks uitvoeren aangezien het lerend vermogen ten aanzien van de invulling van concessies en de daarin te gebruiken prestatie-indicatoren toeneemt.*

Ingevolge de concessies voeren NS en ProRail eens per drie jaar respectievelijk vier jaar een benchmark uit. Het gaat hier bij uitstek over de prestatiegebieden en de daarbij behorende prestaties, waarbij deze in historisch perspectief worden geplaatst. Tevens wordt, samen met andere concessieverleners (bijv. van regionaal of lokaal openbaar vervoer), ervaringen met prestatiesturing uitgewisseld.

- *Houd de huidige prestatie-indicatoren informatie bij ontregelingen in de trein en op het station gesplitst, aangezien in de nieuwe gecombineerde prestatie-indicator het inzicht in wat er op trein en station gebeurt, verloren gaat.*

Om hier inzicht in te behouden, zal ik de afzonderlijke prestaties op informatie bij ontregelingen in de trein en het station als afzonderlijke informatie-indicatoren in de concessie opnemen.

- *Het Klantoordeel sociale veiligheid is opgebouwd uit verschillende wegingsfactoren, en is gedifferentieerd naar tijdstip van de dag en naar trein en station. Ook hier kan het beeld positief zijn, terwijl er negatieve uitschieters zijn.*

Om hier inzicht in te verkrijgen, zal ik de onderliggende wegingsfactoren naar tijdstip van de dag en naar trein en station als afzonderlijke informatie-indicatoren in de concessie opnemen.

**Bijlage 2 Audit prestatie-indicatoren voortvloeiende uit vervoer- en  
beheerconcessie**

### Bijlage 3 Wijzigingen prestatie en informatie-indicatoren

#### Beheerconcessie

In het beheerplan worden, mede ter invulling van artikel 30 en bijlage V van richtlijn 2012/34 en in verband met de in artikel 4 bedoelde prestatiegebieden en de in artikel 5 bedoelde efficiency informatie- en prestatie-indicatoren opgenomen die (mede) bijdragen aan de ambities en doelen uit de Lange Termijn Spooragenda.

De indicatoren zijn aan verandering onderhevig en kunnen als gevolg van het doorlopen van de jaarlijkse beheerplancyclus en periodieke evaluaties worden gewijzigd.

Een deel van de indicatoren moet nog worden ontwikkeld. Onderstaand is een overzicht opgenomen van de set met indicatoren, waarbij is aangegeven welke indicatoren ontwikkeld moeten worden. Het betreft de informatie-indicatoren (zonder bodem- en streefwaarde) en de prestatie-indicatoren (met bodem- en streefwaarde).

Prestatie-gebied	Informatie-indicator	Prestatie-indicator	Oud		Nieuw	
			Bodem-waarde 2015	Streef-waarde 2019	Bodem-waarde 2015	Streef-waarde 2019
Algemeen	Aantal treinkilometers	Klantoordeel reizigers-vervoerders <sup>(1)</sup>	6	7	6	7
	Aangevraagde treinpaden	Klantoordeel goederen-vervoerders <sup>(1)</sup>	6	6	6	6
	Te beheren areaal					
	LCC-kosten per treinkilometer					
	Klantoordeel decentrale overheden <sup>(4)</sup>					

	Klantoordeel verladere <sup>(4)</sup>					
	Klantoordeel reizigers <sup>(4)</sup>					
Veiligheid	Aantal aanrijdingen overweggebruikers					
	Aantal botsingen trein-trein					
	Aantal ontsporingen					
	Aantal STS-passages					
	Aantal STS-passages gevaarpunt bereikt					
	Aantal arbeidsveiligheidsincidenten					
	Aantal milieu-overtredingen (geconstateerd door bevoegd gezag)					
Betrouwbaarheid	Aantal treinen goederenvervoer op tijd aan de grens met het hoofdspoor	Punctualiteit <3 min reizigersverkeer totaal <sup>(6)</sup>	87,0%	90%	87,0%	90,0%
	De gevraagde dienstregeling versus de gerealiseerde dienstregeling (goederenvervoer) <sup>(4)</sup>	Reizigerspunctualiteit <5 min HRN (gezamenlijke KPI met NS) <sup>(6)</sup>	90,0%	92%	90,0%	92,3%
	De gevraagde route	Punctualiteit regionale series	93,0%	94%	93,0%	94,0%

	versus gerealiseerde route (goederenvervoer) <sup>(4)</sup>	(<3 min) <sup>(6)</sup>				
	Aantal goederenpaden die aansluiten op het internationale net	Punctualiteit < 3 min HSL-producten en ICE <sup>(6)</sup>	79,5%	82%	79,5%	82,0%
	Geleverde treinpaden goederenvervoer conform planning <sup>(4)</sup>	Punctualiteit goederenverkeer <sup>(7)</sup>	80,0%	82%	80,0%	82,0%
	Responstijden aanvragen goederenpaden binnen overeengekomen normtijd	Geleverde treinpaden	97,5%	98%	97,5%	98,2%
	Aantal overbelast-verklaringen	Aandachts-trajecten (gezamenlijke KPI met NS)	94%	96%	93,7%	95,6%
	Aantal TAO's derden	Aantal beïnvloedbare TAO's (techniek en processen) <sup>(3)</sup>	5900	5200	5900	5200
	Aantal TAO's weer	Klanthinder als gevolg van storingen infra <sup>(4)</sup>	PM	PM	PM	PM
	Uitgevallen treinen					
	Gerealiseerde aansluitingen op knooppunten <sup>(4)</sup>					
	Gemiddelde hersteltijd TAO's <sup>(5)</sup>					
Duurzaamheid:	CO <sup>2</sup> -voetafdruk					

- (1) Meting van het klantoordeel is gebaseerd op de huidige meetmethodes waarbij zowel objectieve als subjectieve waardering tot uiting wordt gebracht
- (2) Per prestatie-indicator is aangegeven in hoeveel decimalen de indicator wordt gemeten, zowel qua bodem-/streefwaarde als in de realisatie (in het beheerplan)
- (3) Het aantal TAO's is exclusief het voorheen Keyrail gebied
- (4) Nieuw nog te ontwikkelen indicator
- (5) Deze informatie-indicator wordt prestatie-indicator op het moment dat voldoende historische data voor deze nieuwe indicator beschikbaar is
- (6) Tijdelijke indicator. Deze prestatie-indicator wordt informatie-indicator op het moment dat de prestatie-indicatoren voor reizigerspunctualiteit in het kader van "Beter en Meer" beschikbaar zijn.
- (7) Indicator door te ontwikkelen in overleg met de goederensector

De belangrijkste ontwikkelingen in de indicatoren zijn:

- Indicatoren over aankomstpunctualiteit voor het reizigersvervoer worden vervangen door reizigerspunctualiteit. Daarbij wordt aangesloten bij "Beter en Meer".
- Klantoordelen van decentrale overheden, verladereenheden en reizigers moeten nog worden ontwikkeld.
- Een aantal nieuwe indicatoren voor het goederenvervoer moet nog worden ontwikkeld. In artikel 33 is de verplichting voor ProRail opgenomen om samen met de spoorgoederenvervoersector een set met informatie-indicatoren te ontwikkelen. Deze zijn nog niet in deze bijlage opgenomen.
- Een prestatie-indicator voor klanthinder als gevolg van storingen infra moet nog worden ontwikkeld
- Een informatie-indicator voor gerealiseerde aansluitingen op knooppunten moet nog worden ontwikkeld.

Voor de prestatie-indicatoren wordt een bodemwaarde en een streefwaarde bepaald. ProRail wordt jaarlijks beoordeeld op de bodemwaarden van de prestatie-indicatoren en in 2019 en 2024 op de streefwaarden. ProRail wordt niet beoordeeld op de informatie-indicatoren.

De bovenstaande informatie- en prestatie-indicatoren zijn vertrekpunt voor het minimum aan indicatoren dat in het online dashboard (ter versterking van de informatiepositie van de concessieverlener) zal worden opgenomen.

Enkele van de in de tabel genoemde indicatoren zijn reeds gedifferentieerd weergegeven (bijvoorbeeld punctualiteit uitgesplitst naar goederenvervoer, hoofdrailnet, regionale spoorlijnen). Voor andere indicatoren geldt dat deze differentiatie nog in een later stadium kan worden toegevoegd.

## Vervoerconcessie

Prestatiegebied	Prestatie-indicator	Oud		Nieuw	
		Bodem- waarde 2015	Streef- waarde 2019	Bodem- waarde 2015	Streef- waarde 2019
Algemeen	Algemeen klantoordeel	74%	80%	74%	80%
	Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten	75%	80%	75%	80%
Deur-tot-deur reis	Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten	PM	PM	PM	PM
	Reisinformatie treinketen (bij herijking zo mogelijk naar bredere keteninformatie)	78%	82%	78,0%	82.0%
Reisgemak	Vervoercapaciteit reizigers in de spits*	98,7%	99,2%	98,7%	99,2%
	Vervoercapaciteit in de spits HSL Zuid diensten (binnenland)*	98%	99,2%	97,5%	99,2%
	Aandachtstrajecten tav vervoercapaciteit in spits	96,5%	97,5%	96,5%	97,5%
Reisinformatie	Informatie bij ontregelingen in de	75%	80%	75,0%	80.0%



	trein en op het station				
Veiligheid	Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station	78%	80%	78%	80%
Betrouwbaarheid	Reizigerspunctualiteit (gezamenlijke KPI met ProRail)	90,0%	92,3%	90,0%	92,3%
	Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (voor zover toerekenbaar aan NS)	94%	96%	94,0%	96,0%
	Aandachtstrajecten reizigerspunctualiteit (gezamenlijke KPI met ProRail)	94%	96%	93,7%	95,6%

\* De indicator vervoercapaciteit spits is in ontwikkeling zodat die beter aansluit bij de beleving van de reizigers.

Prestatiegebied	Informatie-indicator
<b>Algemeen</b>	Algemeen klantoordeel
	Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten
	Analyse klantonderzoeken
	Analyse meldingen klantenservice
	Notering klantvriendelijkheid
<b>Deur-tot-deur reis</b>	Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten
	Reisinformatie treinketen (bij herijking zo mogelijk naar bredere keteninformatie)

	<p>Nader te bepalen in samenhang met in samenhang met artikel 28 van de vervoerconcessie (ontwikkeling dashboard deur-tot-deur reis):</p> <p>Klantoordeel ketenreis</p> <p>Reistijdwinst</p>
<b>Reisgemak</b>	<p>Vervoercapaciteit reizigers in de spits</p> <p>Vervoercapaciteit in de spits HSL-Zuid diensten (binnenland)</p> <p>Klantoordeel vervoercapaciteit</p> <p>Procesindicator bezettingsgraad</p> <p>Klantoordeel reinheid interieur treinen en stations</p> <p>Standkwaliteit reinheid treinen en stations</p> <p>Betrouwbaarheid OV chipkaart systeem NS**</p>
<b>Reisinformatie</b>	<p>Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station</p> <p>Klantoordeel reisinfo bij 0-15 min vertraging</p> <p>Klantoordeel reisinfo bij 15 min of meer vertraging</p> <p>Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel</p> <p>Tijd waarbinnen alternatief vervoer beschikbaar is**</p>
<b>Veiligheid</b>	<p>Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station</p> <p>Trefkans conducteur</p> <p>Aantal niet technische STS-en</p>
<b>Betrouwbaarheid</b>	Reizigerspunctualiteit

	<p>Klantoordeel op tijd rijden</p> <p>Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (totaal)</p> <p>Aankomstpunctualiteit (3 en 5 min.)</p> <p>Aankomstpunctualiteit HSL (zowel toerekenbaar aan NS als totaal)</p> <p>Gereden treinen</p> <p>Uitgevallen treinen</p> <p>HSL-Zuid diensten (zowel toerekenbaar aan NS als totaal)</p> <p>Overslaan stations**</p> <p>Gerealiseerde aansluitingen</p> <p>Aantal verstoringen veroorzaakt door NS**</p> <p>Gemiddelde hersteltijd na een verstoring**</p>
<b>Duurzaamheid</b>	<p>Energie per rkm</p> <p>CO2-uitstoot</p>

Waar indicatoren nog in ontwikkeling zijn wordt gewerkt met tijdelijke indicatoren.

\*\* NS ontwikkelt de informatie-indicatoren aangeduid met een \*\*. In het eerste vervoerplan geeft NS aan hoe zij invulling aan de betreffende indicatoren heeft gegeven.

Toelichting op de prestatie-indicatoren ten aanzien van aandachtstrajecten:

*Aandachtstrajecten vervoercapaciteit in spits*

Omdat voor de individuele reiziger een gemiddeld goede prestatie niet voldoet, wordt ook gestuurd op negatieve uitschieters. De basis voor deze KPI wordt gevormd door een selectie van 10 trajecten met te volle treinen, vergelijkbaar met de file top-10 die in het wegverkeer wordt gebruikt. De indicator geeft de gemiddelde vervoercapaciteit van de 10 geselecteerde trajecten. De scores van de individuele trajecten worden transparant gemaakt.

De selectie betreft:

1	Zaandam – Schiphol
2	Hoorn – Zaandam
3	Amsterdam Centraal – Hilversum
4	Tilburg – 's Hertogenbosch
5	Hilversum – Schiphol
6	Schiphol – Almere Centrum
7	Amsterdam Centraal – Hoorn
8	Utrecht – 's Hertogenbosch
9	's Hertogenbosch – Utrecht
10	Zaandam - Hoorn

#### *Aandachttrajecten reizigerspunctualiteit*

Vanuit 'Beter en Meer' ontwikkelen de infrastructuurbeheerder en NS samen afwegingskaders voor bijsturing. Daar de infrastructuurbeheerder en NS gezamenlijk sturen is voor een gezamenlijke indicator gekozen. Dit betreft de slechtste 10 aankomstrichtingen op knooppunten t.a.v. de punctualiteit op 15 minuten. Door deze indicator op 15 minuten te stellen, wordt aandacht gegeven aan de grote vertragingen die het meeste overlast bezorgen voor reizigers en is deze indicator aanvullend op de reizigerspunctualiteit die op 5 minuten meet.

Bij de bepaling van de 10 aandachtsknooppunten 15 minuten is een ondergrens van 3 miljoen reizigers per jaar gehanteerd om zo de sturing van deze KPI te richten op knooppunten die voor grote groepen reizigers belangrijk zijn. De indicator geeft het gemiddelde van de lijst van 10. De scores van de individuele knooppunten zullen transparant gemaakt worden.

Het betreft de volgende knooppunten vanuit de richting:

1	Roermond vanuit richting Eindhoven
2	Amsterdam Zuid vanuit richting Amsterdam Bijlmer ArenA
3	Den Haag Centraal vanuit richting Den Haag HS
4	Den Haag HS vanuit richting Rotterdam Centraal
5	Rotterdam Centraal vanuit Gouda
6	Nijmegen vanuit richting Arnhem
7	Leiden Centraal vanuit richting Schiphol
8	Dordrecht vanuit richting Rotterdam
9	Apeldoorn vanuit richting Amersfoort
10	Amersfoort vanuit richting Apeldoorn

## **Bijlage 4 Consultatie van de prestatie-indicatoren**

### Klantoordelen versus procesindicatoren

*Consumentenorganisaties merken op dat een aantal klantoordelen die nu werken als prestatie-indicator voor de nieuwe concessie geschrapt zijn en vervangen door procesindicatoren. Alleen het algemeen klantoordeel (hoofdrailnet en HSL Zuid diensten) 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. Consumentenorganisaties vinden dit een ongewenste ontwikkeling.*

Conform LTSA streven we naar een beperkte en gerichte set aan prestatie-indicatoren. Prestaties waarop wordt gestuurd moeten zoveel mogelijk objectief meetbaar zijn, zodat daadwerkelijk wordt afgerekend op wat NS en ProRail afspreken te gaan leveren. Daarom zetten we in op procesindicatoren. Daarnaast zijn algemeen klantoordeel, algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten en het klantoordeel sociale veiligheid afrekenbare prestatie-indicatoren. Ook wordt het klantoordeel vervoercapaciteit toegevoegd als tijdelijke indicator. Diverse andere klantoordelen zijn opgenomen als informatie-indicatoren, waarvan geldt dat deze niet direct afrekenbaar zijn. Echter de informatie-indicatoren leveren wel de informatie voor IenM als concessieverlener om te bezien hoe het met NS gaat. Op deze wijze wordt ook hierop gemonitord en gestuurd, met de mogelijkheid om verbeterprogramma's te initiëren als prestaties onder de maat blijven.

### Bodem- en streefwaarden versus grenswaarden

*Consumentenorganisaties merken op dat bodemwaarden hier en daar dicht of zelfs onder de huidige grenswaarden liggen. Zij geven aan dat deze instelwaarden zouden moeten worden aangepast.*

In de nieuwe concessies is van het begrip van grenswaarden afgestapt mede om duidelijk te maken dat er sprake is van een aangescherpte sturingssystematiek. Het jaarlijks overleg met ProRail en NS om te komen tot een grenswaarde per prestatie-indicator die voldoende ambitie bevat, is hierdoor voorbij. Er wordt nu per prestatie-indicator in de nieuwe concessies een bodemwaarde gedefinieerd, waarmee de basiskwaliteit wordt aangegeven en een streefwaarde, waarmee de kwaliteitsverbetering voor de komende jaren wordt vastgesteld. Voor de bodemwaarde is vastgelegd dat deze gedurende de concessieperiode niet lager mag zijn dan de bodemwaarde zoals die in 2015 wordt vastgesteld. Bodemwaarde en grenswaarde zijn derhalve niet hetzelfde, de ambitie moet uiteindelijk in de streefwaarde zitten. NS en ProRail moeten jaarlijks progressie laten zien in de richting van deze streefwaarden door middel van een passage in respectievelijk het vervoer- en beheerplan.

### Prestatie-indicator vervoercapaciteit in de spits in vervoerconcessie

*Volgens consumentenorganisaties zegt deze indicator te weinig over wat reizigers ervaren gedurende de reis. Op basis hiervan adviseren de consumentenorganisaties het klantoordeel over zitplaatskans als prestatie indicator te handhaven, totdat de prestatie-indicator vervoercapaciteit in de spits is aangepast.*

*Bovendien kennen veel trajecten een spitsrichting en tegenspitsrichting, met een aanzienlijk verschil in reizigersaantallen. Door te werken met gemiddelden valt het tekort aan vervoercapaciteit in de spitsrichting weg tegen het overschot aan vervoercapaciteit in de tegenspitsrichting.*

Ik ben het met de consumentenorganisaties eens dat de prestatie-indicator vervoercapaciteit in de spits moet worden aangepast, zodat deze beter aansluit bij de reizigersbeleving. Op dit moment wordt daaraan gewerkt, zodat de prestatie-indicator kan worden aangepast. De reizigersorganisaties zullen worden betrokken in de ontwikkeling van de nieuwe prestatie-indicator vervoerscapaciteit in de spits, die volgend jaar wordt geïntroduceerd in het vervoerplan 2016. Ook deze nieuwe te ontwikkelen prestatie-indicator betreft een landelijk gemiddelde.

De problematiek van volle treinen is veelal een lokaal probleem, dat zich lastig in beeld laat brengen met een landelijk gemiddelde. Om deze reden is de indicator “aandachtstrajecten vervoercapaciteit in de spits” toegevoegd. Hiermee wordt specifiek gestuurd op die trajecten met de volste treinen. Daarbij vindt de meting plaats op rijrichting niveau.

#### Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten in vervoerconcessie

*Het verschil in de aansturing voor het hoofdrailnet en de treindiensten over de HSL-Zuid vinden consumentenorganisaties onwenselijk. Het weglaten van de niet aan NS toerekenbare dispunctualiteit maakt de reizigerspunctualiteit onvergelykbaar met het hoofdrailnet.*

Dit is conform de huidige praktijk onder de HSL concessie. Dit heeft te maken met vertragingen die ontstaan in het buitenland en waarop NS geen enkele invloed heeft. Hiermee blijven de prestaties van de HSL-Zuid diensten wel goed vergelijkbaar met de afgelopen jaren. De komende jaren kunnen zo de prestaties van de HSL-Zuid diensten afzonderlijk worden gemonitord. Via een ingroeipad zal NS de prestaties op de HSL-corridor de komende jaren moeten verbeteren, tenminste tot op het niveau van de prestaties op de rest van het hoofdrailnet.

#### Goederenvervoer in de beheerconcessie

*KNV richt zich in haar reactie vooral op het goederenvervoer. Door KNV wordt opgemerkt dat de eerder door KNV gemaakte opmerkingen op de beheerconcessie nog niet lijken te zijn verwerkt. De indicatoren voor het goederenvervoer aangaande betrouwbaarheid zijn volgens KNV nog geen adequate indicatoren. KNV doet het voorstel om een speciale voorziening op te nemen die het mogelijk maakt prestatie- en informatie-indicatoren*

*betreffende het goederenvervoer op een later moment toe te voegen. Daarnaast doet KNV de aanbeveling om (1) meer aandacht te geven aan de werkwijzen bij aangrenzende netwerken en hier een prestatie-indicator voor op te nemen, en (2) volumegroei als prestatie-indicator op te nemen.*

In reactie hierop kan worden gemeld dat de consultatiereacties wel degelijk zijn gebruikt bij het aanpassen / aanscherpen van de bijlage met prestatie- en informatie-indicatoren in de beheerconcessie, zoals deze op 1 september jl. aan de Tweede Kamer is verzonden.

Voor het goederenvervoer is er – naast de bijlage met prestatie- en informatie-indicatoren – in de beheerconcessie de aanvullende afspraak (artikel 33 lid 2) gemaakt dat ProRail samen met de concessieverlener en de spoorgoederenvervoersector een set informatie-indicatoren ontwikkelen, waarmee de realisatie van de ambities van het vigerende beleidskader gemonitord kunnen worden. De indicatoren voor het goederenvervoer in de bijlage van de beheerconcessie hebben daardoor een tijdelijk karakter. De door partijen te ontwikkelen set met informatie-indicatoren is mede afhankelijk van de uitwerking van het operationeel spoorconcept.

Voor wat betreft de suggestie voor een indicator "werkwijze bij aangrenzende netwerken" heeft ProRail aangegeven in het beheerplan op te nemen dat er wat betreft de nog te ontwikkelen informatie-indicatoren voor het goederenvervoer, als onderdeel van de nadere uitwerking van het operationeel spoorconcept, in elk geval een informatie-indicator op het gebied van aansluitingen op het internationaal netwerk zal worden ontwikkeld.

Een indicator als "volumegroei" kan overigens geen prestatie-indicator voor ProRail zijn, omdat ProRail – gegeven de kenmerken van de goederenvervoermarkt – niet kan worden afgerekend op de volumegroei van het goederenvervoer.

#### Bodem- en streefwaarden in de beheerconcessie

*Veolia heeft opmerkingen gemaakt over de hoogte van een aantal bodem- en streefwaarden in de beheerconcessie. De bodemwaarde 2015 en de streefwaarde 2019 genoemd onder Algemeen klantoordeel reizigersvervoerders zijn volgens Veolia laag gesteld en hierdoor weinig uitdagend. De suggestie wordt gedaan om daar wat meer uitdaging in te stoppen door de bodemwaarde van 6 naar een 7 te verhogen en de streefwaarde 2019 van een 7 naar een 8 te verhogen. Van de bodem- en streefwaarde behorend bij het aantal overbelastverklaringen (aantal beïnvloedbare TAO's) kan Veolia niet beoordelen of dit voldoende uitdaging biedt.*

*Daarnaast maakt Veolia nog een opmerking over de TAO's als gevolg van storingen infra. Dit is een nog te ontwikkelen indicator. Veolia doet de suggestie om de indicatoren per lijn aan te geven, zodat een benchmark kan plaats vinden tussen de lijnen in Nederland.*



In reactie op de suggestie met betrekking tot de bodem- en streefwaarden van deze prestatie indicatoren, stel ik vast dat uit de audit op de prestatie-indicatoren naar voren komt dat de gekozen bodemwaarden reëel blijken en de gekozen streefwaarden voldoende ambitieus zijn.

Ten aanzien van de opmerking over de TAO's, is de inzet om daarvoor in de plaats een KPI Klanthinder te ontwikkelen. Daarbij zal bezien worden of en zo ja hoe differentiatie mogelijk is.

#### Klanthinder in de beheerconcessie

*Door consumentenorganisaties wordt opgemerkt dat de indicator "aantal beïnvloedbare TAO's" niets zegt over de mate waarin de reiziger hier hinder van ondervindt. Daarbij merken consumentenorganisaties op dat onduidelijk is welke klant wordt bedoeld in de indicator "klanthinder als gevolg van storingen infra": is dit de vervoerder of de reiziger?*

Dit is een terechte constatering. Het is evident dat zowel vervoerders als reizigers hinder ondervinden van storingen infra. Bij de uitwerking van de indicator "klanthinder als gevolg van storing infra" zal duidelijk moeten worden op welke wijze invulling wordt gegeven aan deze indicator, waarbij de insteek is de hinder voor de reiziger als basis te nemen.

#### Ontbreken van reizigerspunctualiteit HSL Zuid diensten in beheerconcessie

*Door NS is aangegeven dat zij de prestatie-indicator "reizigerspunctualiteit HSL Zuid diensten" mist in de beheerconcessie. Deze is opgenomen in de vervoerconcessie.*

Er is niet voor gekozen om "reizigerspunctualiteit HSL Zuid diensten" ook in de beheerconcessie voor ProRail op te nemen, omdat deze indicator alleen betrekking heeft op de aan NS toe te rekenen reizigerspunctualiteit. In plaats daarvan is de "punctualiteit <3 min HSL producten en ICE" opgenomen in de beheerconcessie. Verder is de idee dat er op termijn één gezamenlijke KPI reizigerspunctualiteit komt.

**Bijlage 5 Brief NS d.d. 17 september 2014 over Invulling aanbevelingen  
ADSE-rapport**