



cutting through complexity

Audit prestatie- indicatoren voortvloeiende uit vervoer- en beheerconcessie

Definitieve Rapportage

17 September 2014

Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Audit
Prestatie-indicatoren
voortvloeiende uit vervoer- en
beheerconcessie

Rapport

17 september 2014
Dit rapport heeft 31 pagina's
Audit prestatie-indicatoren NS en ProRail
Rapportage

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
1.1	Achtergrond	1
1.2	Doelstelling	1
1.3	Object, scope en reikwijdte van het onderzoek	2
1.4	Aanpak	3
2	Managementsamenvatting	5
3	Bevindingen en aanbevelingen	7
3.1	Inleiding	7
3.2	Definities en meetsystemen	7
3.2.1	Vervoerconcessie	7
3.2.2	Beheerconcessie	8
3.3	Instelwaarden	10
3.3.1	Vervoerconcessie	10
3.3.2	Beheerconcessie	11
3.4	Betrouwbaarheid meetsystemen	13
3.4.1	NS	13
3.4.2	ProRail	14
3.5	Benchmark	15
3.5.1	Vervoerconcessie	15
3.5.2	Beheerconcessie	15
A	Tabel met resultaten per prestatie-indicator	17
B	Toelichting per prestatie-indicator vervoerconcessie	20
C	Toelichting per prestatie-indicator beheerconcessie	25
D	Historische informatie realisatie prestatie-indicatoren	30

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Het ministerie van Infrastructuur en Milieu werkt toe naar de concessies voor het hoofdrailnet (NS) en de hoofdspoorweginfrastructuur (ProRail) die beiden op 1 januari 2015 in werking treden. Na de goedkeuring door de Kamer van het beleidsvoornemen tot onderhandse gunning zijn de adviesversies van de concessies, mede in gesprek met NS en ProRail, opgesteld. Hierna zijn de ontwerpbeheerconcessie en de ontwerpvervoerconcessie aan de Eerste en de Tweede Kamer verzonden voor de formele voorhangprocedure (1 september 2014).

De prestatie-indicatoren alsmede de onderliggende meetsystemen vormen een cruciaal onderdeel van de aansturing van NS en ProRail vanuit het Ministerie van Infrastructuur en Milieu. De NS en ProRail stellen jaarlijks een vervoer- cq. beheerplan op waarin wordt aangegeven wat ten aanzien van de prestatie-indicatoren is gerealiseerd. NS en ProRail dienen jaarlijks te verantwoorden of de beloofde prestaties zijn gerealiseerd en zo niet, wat daarvan de reden is. Ten behoeve van de nieuwe concessieovereenkomsten is de set aan prestatie-indicatoren herzien en zijn bodem- en streefwaarden bepaald.

De bodemwaarde bepaalt het minimaal per kalenderjaar te realiseren prestatieniveau, ofwel het basisprestatieniveau. Naast deze bodemwaarde kent iedere prestatie-indicator een streefwaarde. Deze streefwaarde bepaalt het na te streven prestatieniveau in 2019 (en vervolgens in 2024). De prestaties van zowel NS als ProRail dienen in een periode van vijf jaren naar deze streefwaarde toe te groeien.

Naar aanleiding van de motie De Boer/ Hoogland¹ uit het Verslag Algemeen Overleg (VAO) van 25 juni jl. heeft het Ministerie van Infrastructuur en Milieu aan ons verzocht om een onafhankelijke audit uit te voeren naar de definities, meetmethoden en instelwaarden van de (tijdelijke en definitieve) prestatie-indicatoren zoals in de vervoer- en beheerconcessie zullen worden opgenomen.

1.2 Doelstelling

De doelstelling van deze audit is om de tijdelijke en definitieve prestatie-indicatoren zoals deze worden opgenomen in de vervoer- en de beheerconcessie te beoordelen voor wat betreft de definities, meetmethoden en de instelwaarden. Belangrijke aandachtspunten hierbij zijn de beoordeling van de mate waarin de in de concept ontwerp concessies opgenomen instelwaarden voldoende ambitieus zijn en op welke wijze de betrouwbaarheid van de gehanteerde onderliggende meetsystemen is gewaarborgd.

¹ Kamerstuk 29984 nr. 497

Om de doelstelling van de audit te realiseren zijn de volgende auditvragen geformuleerd:

- 1 Zijn de bodem- en streefwaarden in historisch perspectief zowel haalbaar, als ook gebaseerd op recente realisaties en ambitieus genoeg?*
- 2 In lijn met de gekozen prestatie-indicatoren en op basis van de aan te leveren motivatie van de definities, meetmethoden en hoogtes van de instelwaarden, is dit een logische en sluitende uitleg?*
- 3 Indien relevant, hoe verhouden de instelwaarden zich met de prestaties (gerealiseerde waarden) en andere spoorbedrijven?*
- 4 Sluiten de definities en meetmethodieken voor de individuele prestatie-indicatoren op elkaar aan?*
- 5 Is de meetmethodiek in opzet voldoende betrouwbaar?*

1.3 Object, scope en reikwijdte van het onderzoek

Object

Het object van de audit betreft de prestatie-indicatoren zoals wordt afgesproken tussen het Ministerie van Infrastructuur en Milieu en de NS enerzijds en de set aan prestatie-indicatoren zoals wordt afgesproken tussen het Ministerie van Infrastructuur en Milieu en ProRail anderzijds. Wij zijn hierbij uitgegaan van de ontwerp vervoer- en beheerconcessie zoals op 1 september aangeboden aan de Tweede Kamer.

Ons onderzoek heeft conform afspraak alleen betrekking op de prestatie-indicatoren. De informatie-indicatoren zijn derhalve buiten de scope van dit onderzoek gehouden.

Daarnaast zijn onze bevindingen gebaseerd op de door de betrokken organisaties aangeleverde documentatie zoals beschreven in bijlage A.

Scope

De scope van deze audit bestaat uit:

- De set aan prestatie-indicatoren zoals wordt afgesproken tussen het Ministerie van Infrastructuur en Milieu en NS en ProRail en opgenomen in de ontwerp vervoer- en beheerconcessie d.d. 1 september 2014.
- Voor wat betreft de hoogte van de instelwaarden zullen wij beoordelen of deze vanuit het historisch perspectief haalbaar zijn en in welke mate ze zijn gebaseerd op recente realisaties.
- Ten aanzien van de betrouwbaarheid van de meetsystemen hebben wij ons gericht op de opzet hiervan en in welke mate er voldoende borgingsmaatregelen zijn getroffen door de organisaties om de betrouwbaarheid van de informatie te waarborgen. De gerapporteerde cijfers hebben wij steekproefsgewijs beoordeeld aan de hand van de door de systemen gegenereerde informatie.
- Gezien de korte doorlooptijd van de audit zijn onze bevindingen gebaseerd op de beschikbare en aangeleverde informatie.

Reikwijdte

Dit rapport is uitsluitend bestemd voor de opdrachtgever van het onderzoek, het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, en de betrokken organisaties NS en ProRail. Het is niet bedoeld voor andere partijen, buiten deze doelgroep, en het gebruik van dit rapport door andere partijen is dan

ook voor eigen risico. KPMG aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het gebruik van dit rapport anders dan waarvoor het is opgesteld en aanvaardt geen aansprakelijkheid jegens andere partijen dan het Ministerie van Infrastructuur en Milieu.

De aard van de werkzaamheden houdt in dat wij geen accountantscontrole, beoordelingsopdracht of andere assuranceopdracht hebben uitgevoerd. Daarom kan aan onze rapportage geen zekerheid met betrekking tot de getrouwheid van financiële of andere informatie worden ontleend.

1.4 Aanpak

Tijdens de uitvoering van deze audit hebben wij de volgende vier fasen doorlopen:

- 1 Inventariseren
- 2 Veldwerk
- 3 Analyse en rapportage
- 4 Opzet rapport

Inventariseren

In deze fase van inventariseren stond het opstellen van een analysekader en het bestuderen van de relevante documenten centraal.

Naast het opstellen van een analysekader hebben we een kick-off bijeenkomst gehouden met het KPMG team en de opdrachtgever. Hierin zijn afspraken gemaakt over de beschikbare informatie en de wijze van verstrekking hiervan. Ook zijn afspraken gemaakt met de contactpersonen bij ProRail en NS.

Vervolgens is kennis genomen van de eerste ontvangen documentatie zoals auditrapportages, vervoerplannen en beheerplannen.

Op basis hiervan is een analysekader opgesteld dat als leidraad heeft gediend voor de uitvoering van de audit. Dit analysekader is afgestemd met de opdrachtgever van de audit.

Veldwerk

Het veldwerk bestond uit documentonderzoek en het houden van interviews. Van de NS en ProRail zijn de coördinatoren inzake het proces van totstandkoming van de prestatie-indicatoren geïnterviewd alsmede medewerkers die betrokken zijn bij de rapportages hieromtrent en medewerkers die ons achtergrondinformatie konden geven over de achterliggende meetsystemen van de verschillende indicatoren. De geïnterviewde functionarissen zijn in overleg met de opdrachtgever en de contactpersonen bepaald.

Daarnaast is een documentstudie uitgevoerd. Hiertoe is kennisgenomen van de opgestelde definities en de gerealiseerde waarden. Tevens is voor een deelwaarneming van de indicatoren bepaald in hoeverre de gerapporteerde waarden aansluiten bij de informatie zoals afkomstig uit de onderliggende meetsystemen.

Het resultaat van deze fase bestaat uit een goed overzicht en inzicht in de beschikbare informatie ten behoeve van het beantwoorden van de onderzoeksvragen.

Analyse en rapportage

De bevindingen, conclusies en aanbevelingen zijn vastgelegd in dit rapport.

Opzet rapport

In hoofdstuk één is de opzet van het onderzoek beschreven. Hoofdstuk twee bevat de managementsamenvatting met de belangrijkste bevindingen en aanbevelingen. In hoofdstuk drie zijn bevindingen beschreven en aanbevelingen gedaan voor de verschillende deelgebieden.

2 Managementssamenvatting

De doelstelling van deze audit is om de tijdelijke en definitieve prestatie-indicatoren zoals deze worden opgenomen in de vervoer- en de beheerconcessie te beoordelen voor wat betreft de definities, meetmethoden en de instelwaarden. Belangrijke aandachtspunten hierbij zijn de beoordeling van de mate waarin de bepaalde instelwaarden voldoende ambitieus zijn en op welke wijze de betrouwbaarheid van de gehanteerde onderliggende meetsystemen is gewaarborgd. In deze managementssamenvatting is het antwoord op de gestelde onderzoeksvragen geformuleerd. Daarnaast zijn de belangrijkste bevindingen en aanbevelingen weergegeven.

Bevindingen en conclusies

Wij hebben geconcludeerd dat sprake is van heldere definities en dat de gehanteerde meetmethoden en de instelwaarden hier goed op aansluiten. Voor enkele indicatoren dienen de definities, instelwaarden en de meetsystemen nog verder te worden ontwikkeld. Voor wat betreft de instelwaarden hebben wij deze voor zover mogelijk gerelateerd aan historisch beschikbare informatie. Hieruit komt naar voren dat de waarden in het algemeen voldoende ambitieus zijn en er voldoende uitdaging in zit om deze waarden te realiseren. Er is sprake geweest van een goed afstemmingsproces en een goede wisselwerking tussen de betrokken organisaties bij de bepaling van de bodem- en streefwaarden. Voor de vastgestelde bodem- en streefwaarden blijkt dat in beide concessies deze afwisselend met en zonder decimalen worden weergegeven, dit verschilt per prestatie-indicator.

Uit door ProRail en NS uitgevoerde benchmarks blijkt dat de Nederlandse concessie goed in lijn ligt bij wat de internationale ontwikkelingen op dit gebied zijn. Benadrukt dient nog wel te worden dat vergelijkingen altijd moeilijk te maken zijn aangezien de kenmerken van het railnet in de verschillende landen ook weer verschillen vertoont.

Uit het onderzoek is gebleken dat er in opzet maatregelen van interne controle zijn getroffen door zowel de NS als ProRail om de betrouwbaarheid van de informatie over de prestatie-indicatoren te kunnen waarborgen maar dat er nog wel ruimte is voor verbetering op dit aspect. Dit wordt bevestigd door de overige audits die door externe partijen zijn uitgevoerd. Ook door het toekomstig gebruik van de OVCP (OV Chipkaart) informatie kan de nauwkeurigheid van de cijfers ten aanzien van enkele indicatoren zoals punctualiteit en vervoercapaciteit worden verbeterd. Op dit moment worden de cijfers voor deze indicatoren mede bepaald op basis van schattingen van het aantal reizigers door conducteurs.

In ons onderzoek zijn wij voor enkele belangrijke indicatoren nagegaan in hoeverre de gerapporteerde waarde in 2013 overeenkomt met hetgeen volgt uit de verschillende onderliggende meetsystemen. Het betreft onder andere de indicatoren algemeen klantoordeel en reizigerspunctualiteit. Wij hebben vastgesteld dat de gerapporteerde waarde aansluit bij de informatie die door het onderliggende meetsysteem wordt opgeleverd.

Zowel in de huidige als nieuwe vervoer- en de beheerconcessie wordt de mogelijkheid gegeven om periodiek audits uit te voeren naar de prestatie-indicatoren en onderliggende meetsystemen. Ook bestaat de mogelijkheid om benchmarks uit te voeren. Wij hebben vastgesteld dat ProRail jaarlijks een audit uitvoert naar enkele van de prestatie-indicatoren. Ook de NS besteedt onder het huidige concessieregime hier, weliswaar minder frequent, aandacht aan. Wij willen er op wijzen om ook bij de nieuwe concessies in toenemende mate gebruik te blijven maken van deze mogelijkheid en op periodieke basis audits naar alle prestatie-indicatoren te blijven uitvoeren.

Voor een detailoverzicht van de bevindingen verwijzen wij naar hoofdstuk 3 en de bijlagen B, C, D, en E. In bijlage E is een overzicht opgenomen van de bodem- en streefwaarden en de realisatiecijfers van de afgelopen jaren ten aanzien van de betreffende prestatie-indicatoren.

Aanbevelingen

Op basis van de bovenstaande bevindingen hebben wij de volgende aanbevelingen.

- Wij adviseren om de bodem- en streefwaarden in decimalen weer te geven indien de nauwkeurigheid van de meetmethode hiervoor voldoende is en verschillen van enkele tienden van procenten betekenisvol zijn. Hiermee ontstaat een nauwkeuriger beeld en kan de ontwikkeling van het cijfer, met de al dan niet gehanteerde verbetering hierin, beter worden gemonitord.
- Wij adviseren om de bodem- en streefwaarden strak te blijven monitoren en zo nodig bij te stellen indien hiertoe gegronde motieven bestaan. Een jaarlijkse evaluatie hiervan is naar onze mening raadzaam.
- Wij adviseren om de frequentie van uit te voeren audits te verhogen en dit volgens een vooraf gedefinieerde agenda uit te voeren. Daarnaast adviseren wij om vanuit het Ministerie van Infrastructuur en Milieu gebruik te maken van de mogelijkheid in de nieuwe concessies om onafhankelijke audits uit te voeren naar de betrouwbaarheid van de aangeleverde informatie.
- Wij dringen er op aan om opvolging te geven aan de aanbevelingen uit de verschillende eerder uitgevoerde audits in het kader van het verbeteren van de beheersmaatregelen en het borgen van de betrouwbaarheid.
- Wij adviseren om met de overgang naar OVCP data uit te gaan van duidelijke omschrijvingen en definities rondom de eisen aan het systeem en dit tevens direct bij de overgang hierop te verifiëren. De overgang naar deze OVCP data zal vragen om herijking van de bodem- en streefwaardes van de betrokken indicatoren.
- Wij adviseren om periodiek benchmarks te blijven uitvoeren aangezien het lerend vermogen ten aanzien van de invulling van concessies en de daarin te gebruiken prestatie-indicatoren toeneemt.

3 Bevindingen en aanbevelingen

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zijn onze bevindingen en aanbevelingen geformuleerd. De bevindingen zijn gestructureerd op basis van de belangrijkste onderwerpen en onderzoeksvragen van de audit.

3.2 Definities en meetsystemen

In dit hoofdstuk richten wij ons op de definities en meetsystemen zoals deze gekoppeld zijn aan de verschillende prestatie-indicatoren. Hierbij zal met name worden ingegaan op de helderheid van de definities en de aansluiting tussen de prestatie-indicator, de definitie en het gehanteerde meetsysteem.

3.2.1 Vervoerconcessie

De concessie 2015 - 2024 bevat een set aan prestatie-indicatoren. Voor een deel zijn deze prestatie-indicatoren nog in ontwikkeling. Zo zijn er een aantal nieuwe indicatoren benoemd zoals de indicatoren in het domein Deur-tot-deur reis en de aandachtsknooppunten. Voor wat betreft de indicator binnen het domein Reisinformatie is nieuw dat sinds kort sprake is van een samengestelde indicator (trein en station). Binnen het domein Reisgemak is de indicator vervoercapaciteit in ontwikkeling zodat die beter aansluit bij de beleving van de reizigers.

In de concept Vervoerconcessie zijn de volgende 12 prestatie-indicatoren opgenomen die wij in deze audit hebben beoordeeld namelijk:

- Algemeen klantoordeel;
- Algemeen klantoordeel HSL Zuid diensten;
- Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten;
- Reisinformatie treinketen;
- Vervoercapaciteit reizigers in de spits;
- Vervoercapaciteit in de spits HSL-Zuid diensten;
- Aandachtstrajecten t.a.v. vervoercapaciteit in spits;
- Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station;
- Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station;
- Reizigerspunctualiteit;
- Reizigerspunctualiteit HSL Zuid diensten;
- Aandachtsknooppunten.

De definities en meetmethoden sluiten voor de individuele prestatie-indicatoren goed op elkaar aan.

Voor wat betreft de set aan indicatoren van de NS is uit het onderzoek gebleken dat er in het algemeen sprake is van eenduidige en heldere definities waarbij ook het te hanteren meetsysteem hier goed op aansluit. In aanvulling op dit overwegend beeld hebben wij de volgende constatering in relatie tot de gehanteerde definities en meetsystemen.

- De prestatie-indicator kwaliteit van aansluitingen op andere vervoerders heeft een duidelijke definitie maar het meetsysteem dient nog vanuit de gezamenlijkheid met de overige vervoerders te worden ontwikkeld.
- De prestatie-indicator Reisinformatie Treinketen is een nieuwe indicator. De gestelde definitie is helder en eenduidig. De indicator zal onder andere worden gemeten vanuit het systeem Info-Plus waarop ook andere systemen zullen worden aangesloten, zoals de schermen in de trein. Momenteel zijn deze andere systemen echter nog niet aangesloten op dit systeem en worden daarom nog niet meegenomen. De verwachting is dat in 2016 deze systemen ook zijn aangesloten.
- Vervoercapaciteit reizigers in de spits: Hiervan is de definitie helder en sluit goed aan bij de doelstelling van de NS namelijk een toereikende vervoercapaciteit. Voor wat betreft het meetsysteem onder deze indicator hebben wij vastgesteld dat één van de componenten van de meting bestaat uit indicaties van het aantal reizigers in de trein die de conducteurs geven via de Rail Pocket per teltraject. We hebben geconstateerd dat de NS bezig is met de ontwikkeling van een nieuwe indicator op basis van OVCP data die dan kunnen worden aangesloten op de reis van de klant van begin- tot eindstation. Er hoeft in dat geval niet meer gewerkt te worden met indicaties van reizigers maar deze kunnen meer exact worden bepaald.
- Ten aanzien van de indicatoren rondom capaciteit en punctualiteit is een indicator opgenomen op basis van de gemaakte selectie van 10 aandachtstrajecten. Hierdoor wordt ook gestuurd op de negatieve uitschieters die de vervoercapaciteit belemmeren. De indicator geeft de gemiddelde vervoercapaciteit van de 10, naar onze mening juist, geselecteerde trajecten. De 10 geselecteerde trajecten zijn in goed overleg tot stand gekomen.
- Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station: deze indicator wordt gemeten op basis van waarnemingen van enquêteurs in de trein en op het station welke worden vastgelegd op een enquêteformulier. Wij hebben vastgesteld dat sprake is van een gecombineerde indicator waarbij stations en treinen evenredig meewegen. Wij adviseren om deze indicator gesplitst te houden aangezien de scores op het station aanzienlijk lager liggen dan die van de trein en deze nuancering nu niet zichtbaar wordt.
- Klantoordeel sociale veiligheid: Hierbij is sprake van een heldere en duidelijke definitie. Ook hierbij worden wegingsfactoren gehanteerd voor veiligheid in de trein en op het station gedifferentieerd naar voor en na 19.00 uur. Hier kan ook door de gehanteerde weging het beeld weer positief uitvallen terwijl er wel degelijk uitschieters kunnen zijn waarop gestuurd zou moeten worden. Wij hebben vastgesteld dat de onderliggende meetmethode gebaseerd is op een viertal vragen die tijdens enquêtes worden meegenomen. De gehanteerde meetmethode sluit goed aan op de bepaalde definities.

3.2.2 Beheerconcessie

In de concept beheerconcessie zijn de volgende 11 prestatie-indicatoren opgenomen die wij in deze audit hebben beoordeeld:

- Klantoordeel reizigersvervoerders;
- Klantoordeel goederenvervoerders;
- Punctualiteit <3 min. Reizigersverkeer totaal;
- Reizigerspunctualiteit <5 min. HRN;
- Punctualiteit regionale series (<3 min);
- Punctualiteit <3 min. HSL-producten en ICE;
- Punctualiteit goederenverkeer;

- Geleverde treinpaden;
- Aandachtstrajecten;
- Aantal beïnvloedbare TAO's (techniek en processen);
- Klanthinder als gevolg van storingen infra.

Evenals bij NS zijn ook bij ProRail een aantal nieuwe prestatie-indicatoren gedefinieerd. Het betreft bijvoorbeeld de aandachtstrajecten, de reizigerspunctualiteit <5 min. en de klanthinder als gevolg van storingen Infra. Voor deze laatste dient nog een definitie en meetsysteem te worden bepaald.

Uit ons onderzoek is gebleken dat ook de prestatie-indicatoren voor ProRail in het algemeen duidelijke definities bevatten en dat de onderliggende meetsystemen hier goed op aansluiten. Voor 2015 is een tijdelijk dashboard met de verschillende indicatoren opgesteld. Deze is opgenomen in het concept Beheerplan 2015.

Voor wat betreft de prestatie-indicatoren bij ProRail hebben wij de volgende bevindingen geconstateerd:

- Het klantoordeel goederenvervoerders werd voorheen gecombineerd gerapporteerd met de indicator klantoordeel reizigersvervoerders. In de nieuwe concessie worden de indicatoren gesplitst. Wij zien dit als een goede ontwikkeling aangezien potentiële negatieve uitschieters niet meer gecompenseerd worden door positieve scores in de andere sector en er derhalve een objectief inzicht per sector wordt gegeven.
- Voor wat betreft de punctualiteitsindicatoren geldt dat het tijdelijke indicatoren betreft welke worden omgezet naar een definitieve indicator op het moment dat de prestatie-indicatoren voor reizigerspunctualiteit in het kader van 'beter en meer' beschikbaar zijn.
- De prestatie-indicator Reizigerspunctualiteit < 5 minuten HRN is een nieuwe indicator. De gestelde definitie is helder en eenduidig en in lijn met de doelstellingen van ProRail. Het is een gezamenlijke indicator met de NS. Voor beide organisaties wordt dezelfde streefwaarde gehanteerd.
- Aandachtstrajecten: dit betreft een gezamenlijke prestatie-indicator met de NS. Het betreft een nieuwe indicator waarop nog niet wordt gemeten. Hoewel de definitie naar onze mening toereikend is hebben wij vastgesteld dat de indicator wordt bepaald op basis van de reizigerstellingen van NS en het verkeersleidingsstelsel van ProRail. De betrouwbaarheid van de metingen zal verder worden verbeterd door het gebruik van OVCP data. Hierdoor wordt minder gewerkt met schattingen en meer met werkelijk gemeten aantallen.
- Aantal beïnvloedbare TAO's (techniek en processen): De definitie is helder omschreven, echter deze benoemt niet dat in de bepaling van de indicator wordt uitgegaan van verstoringen die onder de invloedssfeer liggen van ProRail. De toewijzing van de verstoring aan een van de categorieën heeft invloed op de uiteindelijke score. Wij signaleren dan ook het risico op verschuivingsgevaar tussen de verschillende indicatoren. Er dienen voldoende maatregelen van interne controle binnen het proces te worden genomen waarmee dit risico wordt beperkt.
- De indicator "klanthinder als gevolg van storingen Infra" is een nieuwe indicator waarvoor nog geen definitie en onderliggend meetsysteem is ontwikkeld.

3.3 Instelwaarden

In dit hoofdstuk gaan wij verder in op de instelwaarden zoals de bodemwaarden en de gehanteerde streefwaarden. Zo geven wij aan in welke mate er sprake is van voldoende ambitie in de gestelde streefwaarden en of de bodemwaarden plausibel zijn in relatie tot de historisch beschikbare informatie. Wij hebben de historische cijfers in het kader van de verschillende prestatie-indicatoren geanalyseerd. In bijlage E is een overzicht opgenomen van de bodem- en streefwaarden alsmede de historische informatie in het kader van de realisatie van deze prestatie-indicatoren. Daarnaast hebben wij tijdens de interviews bij zowel het Ministerie van Infrastructuur en Milieu als bij de NS stil gestaan bij de wijze waarop de bodem- en streefwaarden door de respondenten worden ervaren. Ook hebben wij vastgesteld dat in voldoende mate onderhandeling heeft plaatsgevonden tussen het Ministerie van Infrastructuur en Milieu en de NS en ProRail ten aanzien van de aard van de prestatie-indicatoren maar zeker ook ten aanzien van de gestelde bodem- en streefwaarden.

3.3.1 Vervoerconcessie

In overleg tussen het Ministerie van Infrastructuur en Milieu en de NS zijn de waarden (bodemwaarde en streefwaarde) bepaald. Uit ons onderzoek is gebleken dat er hierbij een zorgvuldig onderhandelingsproces heeft plaatsgevonden waarin de verschillende belangen zijn meegenomen. Zo is een gezamenlijke taskforce benoemd en zijn de bepaalde bodem- en streefwaarden in overleg tot stand gekomen. Er is een open proces doorlopen waarbij partijen bij elkaar in de keuken hebben gekeken. Zo is ook de top 10 knooppunten tot stand gekomen in de nieuwe set. Dit voorkomt bijvoorbeeld dat lege treinen in Noord-Nederland de gemiddelde vervoerscapaciteit compenseren voor te volle treinen in de Randstad. Ook hieromtrent heeft een zorgvuldige afweging plaatsgevonden waarbij gediscussieerd is over welke knooppunten worden meegenomen. Daarnaast is er ruimte voor extra 'prestatie-indicatoren en zijn de streefwaarden voor de termijn van 5 jaar bepaald zodat die voor de daaropvolgende termijn van 5 jaar nog kunnen worden bijgesteld op basis van opgedane ervaringen.

Wij hebben vastgesteld dat de bepaalde bodem- en streefwaarden van de prestatie-indicatoren voor de vervoersconcessie in het algemeen voldoende ambitieus zijn. Wij hebben vastgesteld dat de realisatiecijfers in het algemeen nog onder de gestelde streefwaarden liggen. Hieruit spreekt het ambitieniveau. Anderzijds liggen de gerealiseerde cijfers niet extreem hoger dan de gestelde bodemwaarden hetgeen de conclusie versterkt dat de bodemwaarden ook niet te voorzichtig en onnodig laag zijn ingeschat. Voor verschillende prestatie-indicatoren worden zowel de bodem- als de streefwaarden in decimalen weergegeven waardoor een nauwkeurig beeld ontstaat en potentiële misinterpretatie als gevolg van afronding van cijfers wordt voorkomen.

De bovenstaande conclusie en het algemene beeld willen wij nuanceren met de volgende bevindingen:

- Voor de indicator Klantoordeel HSL–Zuid diensten is de streefwaarde bepaald op 80% terwijl in 2013 een cijfer van 79,4% is gerealiseerd. De realisatie betreft een gewogen gemiddelde van de klanttevredenheid op de IC Direct en de Thalys. Door de verwachte toename aan reizigers in de IC Direct zal het gewogen klantoordeel naar verwachting dalen tot 76,5%. Om de streefwaarde te behalen zullen de klantoordelen op de IC Direct en de Thalys dan ook met 3,5% moeten stijgen ten opzichte van vandaag. Hiermee is de streefwaarde voldoende ambitieus.

- Reisinformatie treinketen: uit eerste metingen over de periode van een jaar blijkt dat voor deze prestatie-indicator de bodemwaarde in deze maanden gehaald is en de streefwaarde nog nooit behaald is. Een en ander is echter nog gebaseerd op beperkte historische informatie ten aanzien van deze indicator. De streefwaarde is in overleg hoger bepaald dan in een eerder voorstel.
- Vervoercapaciteit reizigers in de spits: De bodemwaarde ligt op de realisatie van 2013 wat ook de laagste waarde is. De Streefwaarde is in 2009 gehaald. Echter door het wegvallen van de V250 treinstellen zijn circa 10.000 zitplaatsen minder beschikbaar dan verwacht. Het is niet mogelijk om dit vóór 2020 te compenseren door extra materieel te verwerven. NS spreekt nu haar strategische reserve aan om de weggevallen capaciteit te compenseren. In dat licht achten wij een evenaring van de historisch beste prestatie een ambitieuze doelstelling.
- Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station: In de afgelopen vijf jaar is drie keer op of nagenoeg op de bodemwaarde gepresteerd. Historisch gezien is nog maar twee keer significant boven de bodemwaarde gepresteerd. Met de komst van de OV Chipkaart poortjes zal het aantal gevallen van zwart rijden afnemen en leidt dit naar verwachting ook tot een afname van het aantal geweldsincidenten.
Deze poortjes zullen daarmee naar verwachting bijdragen aan een verbetering van de feitelijke veiligheid, met name de medewerkers die zijn belast met het toezicht op zwartrijden zullen daarvan profiteren. Dit leidt echter niet één-op-één tot een verbetering van de veiligheidsbeleving van de klanten.

3.3.2 Beheerconcessie

Wij hebben vastgesteld dat voor wat betreft de bodem- en streefwaarden van ProRail ook sprake is geweest van een zorgvuldig proces. Er was sprake van een korte tijdsduur waarin de waarden moesten worden bepaald. Hieromtrent zijn diverse gesprekken tussen I&M en ProRail gevoerd. In eerste instantie is door I&M een voorstel gedaan waarop vanuit ProRail is gereageerd en een tegenvoorstel is gedaan. Na een aantal vervolggesprekken is de huidige lijst van indicatoren en de daarbij behorende instelwaarden in gezamenlijkheid tot stand gekomen.

Opvallend is dat er ten aanzien van de prestatie-indicatoren het standpunt uiteen liep of de bodem- en streefwaarde in decimalen dienen te worden bepaald. ProRail ziet hierbij het liefst afgeronde waarden terwijl het ministerie van Infrastructuur en Milieu de voorkeur geeft aan indicatoren met 1 decimaal. Wij adviseren om de waarden zo nauwkeurig mogelijk te bepalen aangezien voor veel indicatoren grote inspanningen moeten worden geleverd om deze met een of meerdere tienden te verbeteren. Door in decimalen te rapporteren is naar onze mening beter inzichtelijk welke trend de realisatie volgt en in hoeverre verbetering is gerealiseerd.

Ten aanzien van de ten behoeve van de beheerconcessie afgesproken prestatie-indicatoren hebben wij vastgesteld dat in het algemeen de bepaalde bodem- en streefwaarden realistisch zijn en voldoende ambitie uitspreken. Wij hebben vastgesteld dat de realisatiecijfers in het algemeen nog onder de gestelde streefwaarden liggen. Hieruit spreekt het ambitieniveau. Anderzijds liggen de gerealiseerde cijfers niet extreem hoger dan de gestelde bodemwaarden hetgeen de conclusie versterkt dat de bodemwaarden ook niet te voorzichtig en onnodig laag zijn ingeschat.

De bovenstaande conclusie en het algemene beeld willen wij echter nuanceren met de volgende bevindingen:

- klantoordelen goederen en reizigers: met name de streefwaarde van een 6 voor het goederenvervoer kan in de perceptie niet erg ambitieus overkomen. Uit ons onderzoek komt naar voren dat deze lage streefwaarde te maken heeft met ontwikkelingen zoals de verhoging gebruiksvergoeding en de werkzaamheden aan het zogenaamde 3^e spoor Duitsland. Dit heeft volgens de respondenten een negatieve invloed op de score en verklaart waarom er voor deze waarde is gekozen.
- Geleverde treinpaden: de streefwaarde is op 98% bepaald. Op basis van historische gegevens hebben wij vastgesteld dat deze waarde al enkele malen is bereikt. Respondenten gaven aan dat een streefwaarde van 98% al erg hoog is en voldoende uitdaging biedt om dit te realiseren.

3.4 Betrouwbaarheid meetsystemen

In deze paragraaf zijn de bevindingen en aanbevelingen weergegeven ten aanzien van betrouwbaarheid van de onderliggende meetsystemen. Naast de opzet van deze systemen gaan wij nader in op de getroffen waarborgen om de betrouwbaarheid van de informatie uit de meetsystemen in relatie tot de prestatie-indicatoren te kunnen waarborgen.

3.4.1 NS

Uit ons onderzoek is gebleken dat er in de vervoerconcessie nieuwe prestatie-indicatoren opgenomen zijn waarvan het meetsysteem nog ontwikkeld moet worden. Deze indicatoren liggen veelal wel in het verlengde van de prestatie-indicatoren uit de eerdere concessie. Voor deze prestatie-indicatoren hebben wij daarom nog niet het onderliggend meetsysteem kunnen beoordelen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om de indicatoren Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders en de Reisinformatie treinketen.

In ons onderzoek zijn wij nagegaan in hoeverre toereikende borgingsmaatregelen zijn getroffen om de betrouwbaarheid van de onderliggende meetsystemen te waarborgen. Hieruit blijkt dat voor bepaling van de indicatoren NS gebruik maakt van zowel klantoordelen als absolute metingen ofwel proces metingen. Deze absolute (proces)metingen komen gedeeltelijk uit systemen welke door ProRail worden beheerd. Uit ons onderzoek blijkt dat er voldoende maatregelen van interne controle zijn getroffen om de betrouwbaarheid van de informatie over de prestatie-indicatoren te kunnen waarborgen. Zo worden invoercontroles uitgevoerd en zijn checks en balances verankerd in de procedures zoals het vier-ogen principe en functiescheidingen.

In ons onderzoek zijn wij voor enkele belangrijke indicatoren nagegaan in hoeverre de gerapporteerde waarde in 2013 overeenkomt met hetgeen volgt uit de verschillende onderliggende meetsystemen. Het betreft de indicatoren algemeen klantoordeel, klantoordeel HSL zuid diensten en Reizigerspunctualiteit. Wij hebben vastgesteld dat de gerapporteerde waarde aansluit bij de informatie die door het onderliggende meetsysteem wordt opgeleverd. Het cijfer klantoordeel wordt bepaald door de invoer van een groot aantal ingevulde enquêteformulieren waarvan het gemiddelde wordt berekend van de scores op de vraag die betrekking heeft op het algemene oordeel van de klant.

De informatie ten aanzien van de reizigerspunctualiteit wordt gegenereerd door het meetsysteem van ProRail. Via een koppeling met het datawarehouse wordt het cijfer automatisch gegenereerd. Deze worden veelal door vaste analyse gegenereerd zonder handmatige bewerkingen. De grote hoeveelheden data waarmee het datawarehouse gevuld wordt komt de betrouwbaarheid van de gerapporteerde data ten goede. Ook voor deze indicator hebben wij vastgesteld dat het gerapporteerde cijfer over 2013 aansluit bij de informatie die is gegenereerd uit het onderliggend meetsysteem.

De concessieovereenkomst biedt de mogelijkheid om audits uit te voeren naar de prestatie-indicatoren en de onderliggende meetsystemen. Wij adviseren om hier meer gebruik van te gaan maken en op periodieke basis audits uit te voeren naar de prestatie-indicatoren en de betrouwbaarheid van de onderliggende meetsystemen. In 2011 is door adviesbureau Horvat & Partners de laatste audit op de meetsystemen uitgevoerd.

Uit het onderzoek door Horvat & Partners (2011) blijkt dat diverse verbeteringen mogelijk zijn en wordt geconcludeerd dat de systemen in overeenstemming zijn met het vervoerplan en grotendeels voldoende representatief en statistisch verantwoord zijn. De opmerking die hierbij

gemaakt wordt is dat de conducteurstellingen waarmee het aantal reizigers bepaald wordt, wat onderdeel is van diverse indicatoren op het gebied van punctualiteit en capaciteit, mogelijk leidt tot overschatting van deze indicatoren. In de verdere ontwikkeling en optimalisatie van deze indicatoren zal gebruik gemaakt gaan worden van de zogenaamde OVCP data. Hiermee ontstaat meer een absolute meting van het aantal reizigers waarmee de conducteurstellingen overbodig worden. De invoering van dit systeem zal de betrouwbaarheid van de indicatoren in de categorie Reisgemak en Betrouwbaarheid ten goede komen. Wanneer dit systeem operationeel is, is het raadzaam om een audit te laten uitvoeren op de betrouwbaarheid van de geleverde informatie.

Wij adviseren om de frequentie van uit te voeren audits te verhogen en dit volgens een vooraf gedefinieerde agenda uit te voeren. Daarnaast adviseren wij om met de overgang naar OVCP data uit te gaan van duidelijke omschrijvingen en definities rondom de eisen aan het systeem en dit tevens direct bij de invoering hiervan te verifiëren. De overgang naar deze OVCP data zal vragen om herijking van de waardes van de betrokken indicatoren.

3.4.2 ProRail

Wij hebben vastgesteld dat ook voor de in de beheerconcessie opgenomen prestatie-indicatoren voor ProRail er enkele nieuw zijn of moeten worden doorontwikkeld. Voor deze indicatoren dient derhalve nog een onderliggend meetsysteem te worden doorontwikkeld. Het betreft bijvoorbeeld de indicator Klanthinder als gevolg van storingen Infra. Hiervoor hebben wij de betrouwbaarheid van het onderliggend meetsysteem nog onvoldoende kunnen vaststellen.

Ook voor de indicatoren van ProRail zijn wij nagegaan in hoeverre in opzet toereikende borgingsmaatregelen zijn getroffen om de betrouwbaarheid van de onderliggende meetsystemen te waarborgen. Uit ons onderzoek blijkt dat er maatregelen van interne controle zijn getroffen om de betrouwbaarheid van de informatie over de prestatie-indicatoren te kunnen waarborgen. Verdere verbeteringen zoals het realiseren van interfaces tussen systemen en het uitvoeren van onafhankelijke controles zijn aan te bevelen. Dit wordt tevens ondersteund door de bevindingen uit de auditrapportages binnen ProRail.

In ons onderzoek zijn wij voor enkele belangrijke indicatoren nagegaan in hoeverre de gerapporteerde waarde in 2013 overeenkomt met hetgeen volgt uit de verschillende onderliggende meetsystemen. Het betreft de indicatoren algemeen klantoordeel, reizigerspunctualiteit (gezamenlijke indicator met NS) en aantal beïnvloedbare TAO's. Wij hebben vastgesteld dat de gerapporteerde waarde aansluit bij de informatie die door het onderliggende meetsysteem wordt opgeleverd.

Wij hebben vastgesteld dat in de beheerconcessie bij de meetsystemen van ProRail sprake is van zowel geautomatiseerde registraties als klantoordelen en handmatige registraties. Hierop wordt jaarlijks door de interne auditdienst een audit uitgevoerd op telkens twee indicatoren. Deze interne audit wordt vervolgens door de externe accountant beoordeeld. Hieruit blijkt dat er ruimte voor verbetering is op het gebied van bijvoorbeeld procesbeschrijvingen en beheersmaatregelen in het proces. Door de jaarlijkse frequentie waarmee deze audits plaatsvinden is ProRail actief in het continu verbeteren op deze vlakken. In de concessie is de mogelijkheid tot het laten uitvoeren van audits door de concessieverlener opgenomen. In de uitvoering blijkt hier ook voldoende invulling aan te worden gegeven. Zo worden door ProRail jaarlijks een tweetal prestatie-indicatoren geaudit.

Op het gebied van de indicatoren klantoordeel wordt gebruik gemaakt van vragenlijsten uitgezet door de afdeling accountmanagement. Hierbij is sprake van een zeer klein aantal geënquêteerden en veel handmatige bewerkingen. Door deze beperkte omvang is het eenvoudig

om dit terug te herleiden en te controleren. Echter de indicator komt tot stand op basis van een zeer geringe dataset. Het is de ambitie van de betrokken medewerkers om dit in de toekomst verder te optimaliseren en waar mogelijk te objectiveren / automatiseren. Om de objectiviteit van de metingen verder te bevorderen kan worden overwogen om deze onderzoeken door een onafhankelijke derde partij te laten uitvoeren.

Wij adviseren om op gestructureerde en periodieke basis audits te blijven uitvoeren naar de totstandkoming en betrouwbaarheid van de informatie in relatie tot de prestatie-indicatoren. Daarnaast adviseren wij om vanuit het Ministerie van Infrastructuur en Milieu gebruik te maken van de mogelijkheid om onafhankelijke audits uit te voeren naar de betrouwbaarheid van de aangeleverde informatie.

3.5 Benchmark

In deze paragraaf zijn de bevindingen weergegeven voortvloeiende uit de door de organisaties uitgevoerde benchmarks. Dit voor zowel de beheer- als vervoerconcessie als voor de opzet van de concessie in vergelijking met concessies welke in het buitenland toegepast worden. Aangezien de kenmerken van het spoorwegennet van de verschillende landen erg verschillend is, dienen de uitkomsten van de uitgevoerde benchmarks met voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd.

3.5.1 Vervoerconcessie

In de vervoerconcessie is in artikel 26 beschreven dat NS eens per drie jaar een internationale benchmark dient uit te voeren. De exacte opbouw en te selecteren peer-group voor deze benchmark is hierin niet gedefinieerd.

Uit de interviews en documentstudie blijkt dat NS op reguliere basis haar prestaties vergelijkt met een peer-group. Hieruit volgt dat NS rond of boven het gemiddelde scoort op de punten waar de performance vergelijkbaar is.

De Nederlandse concessie ligt goed in lijn bij wat de internationale ontwikkelingen op dit gebied zijn. Benadrukt dient nog wel te worden dat vergelijkingen altijd moeilijk te maken zijn aangezien de kenmerken van het railnet in de verschillende landen ook weer verschillen vertoond.

3.5.2 Beheerconcessie

In de beheerconcessie is in artikel 27 opgenomen dat eens per vier jaar een internationale benchmark uitgevoerd zal worden waarin verschillende vergelijkingen opgenomen dienen te worden.

De exacte opbouw en te selecteren peer-group voor deze benchmark is hierin niet gedefinieerd. Uit de in 2011 voor het laatst uitgevoerde benchmark blijkt dat op de verschillende criteria de prestaties van ProRail verbeterd zijn ten opzichte van de voorliggende periode.

In de benchmark is een vergelijking gemaakt over de verhouding tussen de kosten en organisatie van het beheer van de spoorweginfrastructuur en de geleverde beheerprestaties en onderwerpen in het kader van de zorgplicht.

Het totaalbeeld laat zien dat ProRail vergeleken met de desbetreffende landen bovengemiddeld presteert. Ook hierbij willen wij benadrukken dat deze conclusie voorzichtig dient te worden

geïnterpreteerd aangezien de kenmerken van het railnet in de verschillende landen ook weer verschillen vertonen.

Uit de benchmark blijkt verder dat de benutting van het spoor in Nederland de op één na de hoogste is in vergelijking met Europese spoorbeheerders met daarbij een stijgende trend. Daarnaast blijkt dat de punctualiteit van de vervoerders op het net van ProRail internationaal is gestegen van plaats 3 naar 2.

Wij adviseren om dergelijke benchmarks ook in de toekomst te blijven uitvoeren aangezien het lerend vermogen ten aanzien van de invulling van concessies en de daarin te gebruiken prestatie-indicatoren toeneemt.

A Tabel met resultaten per prestatie-indicator

De prestatie-indicatoren zoals opgenomen in zowel de vervoerconcessie als beheerconcessie zijn in deze bijlage per onderzoeksvraag beoordeeld. De vragen waaraan deze indicatoren getoetst zijn, zijn de volgende:

- 1 *Zijn de bodem- en streefwaarden in historisch perspectief zowel haalbaar, als ook gebaseerd op recente realisaties en ambitieus genoeg?*
- 2 *In lijn met de gekozen prestatie-indicatoren en op basis van de aan te leveren motivatie van de definities, meetmethoden en hoogtes van de instelwaarden, is dit een logische en sluitende uitleg?*
- 3 *Sluiten de definities, meetmethodieken voor de individuele prestatie-indicatoren op elkaar aan?*
- 4 *Is de meetmethodiek in opzet voldoende betrouwbaar?*

Voor wat betreft de beantwoording van de onderzoeksvraag hoe de instelwaarden zich verhouden met de prestaties van andere spoorbedrijven (zoals weergegeven in paragraaf 1.2), verwijzen wij naar hetgeen daarover in hoofdstuk 3.5 Benchmark is opgenomen. Door de beperkte beschikbare informatie en de moeizame vergelijkbaarheid kunnen wij geen uitspraken doen over de individuele indicatoren.

Per indicator zijn de bovenstaande vragen 1 tot en met 4 beantwoord middels een driepuntschaal, de mogelijkheden hierbij zijn:

√: voldoende

-: biedt ruimte voor verbetering

?: geen informatie beschikbaar

In bijlagen B en C is per indicator een beknopte toelichting opgenomen. De hierna volgende tabellen vormen samen met deze bijlagen B en C een overzicht per indicator voor de vier bovengenoemde onderzoeksvragen.

Prestatie indicatoren vervoerconcessie (NS)

- 1 *Zijn de bodem- en streefwaarden in historisch perspectief zowel haalbaar, als ook gebaseerd op recente realisaties en ambitieus genoeg?*
- 2 *In lijn met de gekozen prestatie-indicatoren en op basis van de aan te leveren motivatie van de definities, meetmethoden en hoogtes van de instelwaarden, is dit een logische en sluitende uitleg?*
- 3 *Sluiten de definities, meetmethodieken voor de individuele prestatie-indicatoren op elkaar aan?*
- 4 *Is de meetmethodiek in opzet voldoende betrouwbaar?*

Indicator	Vraag 1	Vraag 2	Vraag 3	Vraag 4
Algemeen klantoordeel	√	√	√	√
Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten	√	√	√	√
Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten	?	√	?	?
Reisinformatie treinketen	√	√	√	√
Vervoerscapaciteit reizigers in de spits	√	√	-	√
Vervoerscapaciteit reizigers in de spits HSL-Zuid diensten	√	√	-	√
Aandachtstrajecten t.a.v. vervoerscapaciteit in de spits	√	√	√	√
Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station	√	√	-	√
Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station	√	√	√	√
Reizigerspunctualiteit	√	√	√	√
Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (voor zover toerekenbaar aan NS)	√	√	√	√
Aandachtsknooppunten	√	√	√	√

Prestatie indicatoren beheerconcessie (ProRail)

- 1 *Zijn de bodem- en streefwaarden in historisch perspectief zowel haalbaar, als ook gebaseerd op recente realisaties en ambitieus genoeg?*
- 2 *In lijn met de gekozen prestatie-indicatoren en op basis van de aan te leveren motivatie van de definities, meetmethoden en hoogtes van de instelwaarden, is dit een logische en sluitende uitleg?*
- 3 *Sluiten de definities, meetmethodieken voor de individuele prestatie-indicatoren op elkaar aan?*
- 4 *Is de meetmethodiek in opzet voldoende betrouwbaar?*

Indicator	Vraag 1	Vraag 2	Vraag 3	Vraag 4
Klantoordeel reizigersvervoerders	√	√	√	-
Klantoordeel goederenvervoerders	√	√	√	-
Punctualiteit < 3 min reizigersverkeer totaal	√	√	√	√
Reizigerspunctualiteit < 5 min HRN (gezamenlijk met NS)	√	√	√	√
Punctualiteit regionale series (< 3 min)	√	√	√	√
Punctualiteit < 3 min HSL-producten en ICE	√	√	√	√
Punctualiteit goederenverkeer	√	√	√	√
Geleverde treinpaden	√	√	√	√
Aandachtstrajecten (gezamenlijke KPI met NS)	√	√	√	√
Aantal beïnvloedbare TAO's (techniek en processen)	√	√	-	√
Klanthinder als gevolg van storingen infra	?	?	?	?

B Toelichting per prestatie-indicator vervoerconcessie

De vervoerconcessie telt 12 indicatoren. Hiervan komen twee indicatoren overeen met de beheerconcessie. Beide zijn onderdeel van het domein betrouwbaarheid. De indicatoren zijn ingedeeld in zes verschillende prestatiegebieden. Deze indeling is aangehouden in onderstaand overzicht. Hierbij is per indicator een korte toelichting van de bevindingen opgenomen. Een cijfermatig overzicht van de bodem- en streefwaarden alsmede de historische realisaties is opgenomen onder bijlage D.

Opvallend is dat in deze concessie de indicatoren afwisselend met of zonder decimalen weergegeven worden. In het geval van een bodemwaarde zal een waarde zonder decimalen er toe leiden dat bij een score van maximaal 0,5% onder de bodemwaarde alsnog de bodemwaarde behaald wordt. In het geval van de streefwaarde zal een realisatie van 0,5% onder de streefwaarde er op haar beurt toe leiden dat alsnog de streefwaarde behaald wordt, ondanks dat de daadwerkelijke realisatie dus afwijkt.

Algemeen

Algemeen Klantoordeel

Bodemwaarde: 74%, streefwaarde 80%

De indicator is duidelijk omschreven met een heldere meetmethodiek. NS geeft aan dat onderzoeksbureau Satorius eerder geconcludeerd heeft dat de uitkomsten van het onderzoek objectief en betrouwbaar gekwalificeerd kunnen worden. Het onderzoek van Horvat uit 2011 sluit hierbij aan. De vastgestelde streefwaarde is ambitieus, de bodemwaarde is realistisch en in de periode vanaf 2009 tot 2013 pas 1 keer niet gehaald.

Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten

Bodemwaarde: 75%, streefwaarde 80%

De definitie van de indicator is duidelijk omschreven. Deze indicator van klantoordeel HSL-zuid wordt anders gemeten dan het voornoemde algemeen klantoordeel. Momenteel wordt bekeken hoe dit vergelijkbaar gemaakt kan worden. De ambitie is om vanaf 2017 met één totaal oordeel te werken. Voor deze indicator vullen reizigers na afloop van de reis een enquête in.

In het geval van het algemeen klantoordeel wordt de enquête direct in de trein ingevuld. In 2013 was de realisatie op de prestatie-indicator HSL-Zuid diensten 79,4%. De realisatie betreft een gewogen gemiddelde van de klanttevredenheid op de IC Direct en de Thalys. Door de verwachte toename aan reizigers in de IC Direct zal het gewogen klantoordeel naar verwachting dalen tot 76,5%. De klantoordelen in relatie tot IC Direct zijn in het algemeen namelijk lager. Om de streefwaarde te behalen zullen de klantoordelen op de IC Direct en de Thalys dan ook met 3,5% moeten stijgen ten opzichte van 2013. Dit is naar onze mening een ambitieuze doelstelling.

Deur tot deur reis

Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten.

Bodemwaarde: p.m, streefwaarde p.m.

Dit betreft een nieuwe indicator welke nog verder ontwikkeld dient te worden. De opgenomen definitie omschrijft helder wat de ambitie is van deze indicator. In de bepaling hiervan is samenwerking met andere vervoerders nodig om de prestatie-indicator verder uit te werken. De prestatie-indicator sluit qua intentie aan op de beleving van de reiziger en sluit aan op de doelstelling om reizen van deur tot deur te meten.

Reisinformatie treinketen

Bodemwaarde: 78%, streefwaarde: 82%

Ook deze indicator binnen het domein ‘deur tot deur reis’ is nieuw. De definitie is duidelijk. Op termijn vervangt deze prestatie-indicator de prestatie-indicator reizigersinformatie bij ontregeling trein en station onder de groep Reisinformatie in de concessie. Inmiddels is over de periode juni 2013 – mei 2014 historische data beschikbaar. In deze periode van één jaar blijkt dat voor alle maanden de bodemwaarde gehaald wordt en de streefwaarde nog nooit behaald is. Wel wordt deze in één maand reeds tot 0,5% genaderd. De gemiddelde score voor deze periode is 80,45% wat ruim 1,5% lager is dan de streefwaarde maar ook 2,5% boven de bodemwaarde. De bodem- en streefwaarden zijn realistisch en voldoende ambitieus.

Reisgemak

Vervoerscapaciteit reizigers in de spits

Bodemwaarde: 98,7%, streefwaarde: 99,2%

Deze indicator is in ontwikkeling en zal naar de toekomst geoptimaliseerd worden zodat deze beter aansluit op de beleving van de reiziger. Naar aanleiding van het onderzoek door Horvat (2011) heeft NS een memo opgesteld waarin de aanbevelingen van Horvat worden behandeld. Hier wordt duidelijk uitgelegd hoe de indicator bepaald wordt. Zwakte in deze en andere capaciteitsindicatoren is de bepaling van het aantal reizigers. Het exacte aantal is nog niet te meten waardoor een schatting van de hoofdconductor mede op basis van zijn PDA / registratie gedaan wordt. Daarnaast wordt aangegeven dat het BAZ systeem geen optimale beheerorganisatie kent. Met de overgang naar een meer actueel IT systeem wordt dit ondervangen. Uit de rapportage van Horvat (2011) blijkt dat onvoldoende aannemelijk is gemaakt dat meetsystemen informatie opleveren die voldoet aan de definitie van representativiteit en betrouwbaarheid.

Een trein die voor de spits is vertrokken maar in de spits aankomt wordt meegenomen als buiten de spits. Dit beïnvloedt de score. Op dit punt kan de aansluiting tussen de definitie en meetmethodiek verbeterd worden. Deze meetwijze wordt bekeken in de overgang naar het nieuwe IT systeem. Daarnaast zal met de overgang naar OVCP (chipkaart) data deze indicator verbeteren doordat hiermee het exacte aantal reizigers bepaald wordt. Daarmee wordt ook geen onderscheid meer gemaakt tussen HRN en HSL.

De bodemwaarde ligt op de realisatie van 2013 wat ook de laagste waarde is. De Streefwaarde is in 2009 gehaald. Echter door het wegvallen van de V250 treinstellen zijn circa 10.000 zitplaatsen minder beschikbaar dan verwacht. Het is niet mogelijk om dit vóór 2020 te compenseren door extra materieel te verwerven. NS spreekt nu haar strategische reserve aan om de wegevalen capaciteit te compenseren. In dat licht achten wij de bodem- en streefwaarden voldoende realistisch en ambitieus.

Vervoerscapaciteit in de spits HSL-Zuid diensten

Bodemwaarde: 98%, streefwaarde: 99,2%

De definitie van de indicator is helder omschreven. Echter deze prestatie-indicator slaat enkel op de IC direct in de 2^e klas. Alle overige reizigers hebben een stoel gereserveerd dan wel toegewezen en hebben dus zeker plek. De naam van de prestatie-indicator kan doen vermoeden dat de indicator van toepassing is op alle reizigers in de HSL-Zuid. De daadwerkelijke groep is dus kleiner. Hier kan de aansluiting tussen de meetmethodiek en de definitie verbeterd worden. De indicator wordt verder ontwikkeld om beter aan te sluiten op de beleving van de reiziger. De bodem- en streefwaarden zijn voldoende realistisch en ambitieus.

Aandachtstrajecten t.a.v. vervoerscapaciteit in de spits.

Bodemwaarde: 96,5%, streefwaarde 97,5%

Dit betreft een nieuwe indicator. Deze indicator zoomt voor de vervoerscapaciteit als het ware in op het gebied waar vervoerscapaciteit het meest klemmend is tijdens de spits. De indicator is vergelijkbaar met de indicator vervoerscapaciteit reizigers in de spits maar specifiek voor 10 trajecten. De voor deze indicatoren op het gebied van vervoerscapaciteit genoemde aandachtspunten uit het onderzoek van Horvat (2011) zijn tevens van toepassing op deze indicator aandachtstrajecten. In de toekomst zal deze indicator tevens gebruik maken van OVCP data en dus verder ontwikkeld worden. In 2013 was de realisatie op deze prestatie-indicator 96,8%. Hiermee lijkt de bodemwaarde voldoende realistisch en de streefwaarde voldoende ambitieus.

Reisinformatie

Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station.

Bodemwaarde: 75%, streefwaarde 80%

Dit betreft een nieuwe indicator welke een combinatie is van de eerdere indicatoren trein en station welke separaat gerapporteerd werden. Voor deze indicator is de definitie helder omschreven. Metingen worden uitgevoerd door de enquêteurs op basis van een vooraf bepaald schema. Horvat heeft geconcludeerd dat betrouwbaarheid en representativiteit voldoende zijn aangetoond en geborgd.

Er is geen historie voor exact deze indicator, wel voor de twee separate indicatoren. Wanneer we de nieuwe indicator berekenen uit de oude indicatoren station en trein op basis van een ongewogen gemiddelde zoals ook is opgenomen in de definitie dan blijkt dat er een sterk stijgende lijn zichtbaar is en dat pas in 2013 de score boven de nieuwe bodemwaarde ligt. NS geeft aan dat uit het eerdere onderzoek van Satorius ook gebleken

is dat de uitkomsten objectief en betrouwbaar gekwalificeerd kunnen worden. Het vormt een reële weergave van het kwaliteitsoordeel van de reizigers en is niet afhankelijk van de onderzoeker. Samenvoeging van de indicatoren heeft echter wel tot gevolg dat de aanzienlijk hogere score rondom informatie in de trein de lagere score op het station verevend. Het is onbekend of het samenvoegen van de metingen aansluit op de beleving van de reiziger en of deze veiligheid in trein en station in gelijke mate van belang acht. Ondanks bovengenoemde kanttekening zijn wij van mening dat de bodemwaarde realistisch is en de streefwaarde voldoende ambitieus.

Veiligheid

Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station

Bodemwaarde: 78%, streefwaarde 80%

De definitie van deze indicator is helder maar omvat een gewogen berekening. De indicator is de uitkomst van vier verschillend gewogen scores. Opvallend is dat de weging van het klantoordeel over sociale veiligheid in de trein ná 19.00 uur lager ligt dan de weging vóór 19.00 uur. Bij veiligheid op het station weegt het antwoord vóór en ná 19.00 wel even zwaar. De methode is door Horvat (2011) goed beoordeeld, er zijn geen opmerkingen en de betrouwbaarheid en representativiteit is aangetoond.

Vanaf 2009 is altijd op of boven de bodemwaarde gescoord. Over de afgelopen vijf jaar (2009 – 2013) is het gemiddelde realisatiepercentage 78,6%. De streefwaarde daarentegen is vooralsnog nooit gehaald. Met de komst van de OV Chipkaart poortjes zal het aantal gevallen van zwart rijden afnemen en leidt dit naar verwachting ook tot een afname van het aantal geweldsincidenten.

De poortjes zullen daarmee naar verwachting bijdragen aan een verbetering van de feitelijke veiligheid. Dit leidt echter niet één-op-één tot een verbetering van de veiligheidsbeleving van de klanten. De bodemwaarde is naar onze mening voldoende realistisch en de streefwaarde voldoende ambitieus.

Betrouwbaarheid

Reizigerspunctualiteit

Bodemwaarde: 90,0%, streefwaarde 92,3%

Deze indicator is tevens van toepassing op de beheerconcessie. Daar is de naamstelling echter iets afwijkend. De definitie van de indicator is duidelijk omschreven. Met de overgang naar OVCP data zal de nauwkeurigheid van de meting van het aantal reizigers verbeteren en wordt de indicator mogelijk samengevoegd met HSL reizigerspunctualiteit. Bij herijking in 2017 zal dit mee genomen worden. Het meetsysteem van treinbewegingen is voldoende betrouwbaar gezien het grote aantal metingen wat opgenomen is. Dit gaat allemaal geautomatiseerd.

Uit een door de NS uitgevoerde benchmark blijkt dat NS rond het gemiddelde van de peergroep scoort op het gebied van reizigerspunctualiteit. Wanneer gekeken wordt naar aankomstpunctualiteit dan valt op dat NS boven gemiddeld scoort met een stijgende trend/ontwikkeling. Wel scoort NS boven gemiddeld op het percentage uitgevallen

treinen. Het klantoordeel over de punctualiteit ligt voor NS onder het gemiddelde en is dalend. Dit terwijl de punctualiteit een stijgende trend heeft. Voor wat betreft de bodem- en streefwaarde zijn wij van mening dat deze voldoende realistisch en ambitieus zijn.

Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (voor zover toerekenbaar aan NS)

Bodemwaarde: 94%, streefwaarde 96%

Dit betreft een nieuwe indicator welke duidelijk is omschreven. Deze indicator wijkt af van de reizigerspunctualiteit HRN. ProRail bepaalt of vertragingen toerekenbaar zijn aan NS. ProRail levert punctualiteit data aan op basis van de 3 min grens aan welke wordt omgezet naar 5 min grens data. Voor treinen met een binnenlandse functie (IC Direct) is 5 min gelijk aan < 4,59 min, voor treinen met een internationale functie (Thalys) is dit de internationaal gehanteerde grens van < 5,59 min. Ook hier is het aantal reizigers van belang. Voor de Thalys is dit het aantal reserveringen, voor IC Direct wordt door de trainmanagers geteld. Deze indicator zal evenals reizigerspunctualiteit HRN verbeteren indien de OVCP data kan worden gebruikt.

In 2017 wordt bekeken of de indicator samengevoegd kan worden met de indicator voor HRN, eventueel met een onderscheid voor internationale reizigers.

In 2013 was de realisatie voor deze prestatie-indicator 96% waarbij in 75% van de weken een punctualiteit van 95,7% werd behaald. Hierin is de punctualiteit van IC Direct lager dan voor Thalys. NS verwacht een toename van het aantal IC Direct reizigers. Door de lagere punctualiteit bij IC Direct zal een toename van reizigers een negatief effect hebben op de gemiddelde punctualiteit. Om die reden is de bodem- en streefwaarde voldoende realistisch en ambitieus.

Aandachtsknooppunten

Bodemwaarde: 94%, streefwaarde 96%

Dit betreft een indicator welke tevens van toepassing is op de beheerconcessie. De definitie van de indicator is voldoende duidelijk omschreven. De realisatie op de indicator kan echter niet vergeleken worden met de andere indicatoren binnen het domein betrouwbaarheid. Voor de aandachtsknooppunten is gekozen voor een 15 min. grens. Voor de overige punctualiteit indicatoren is een grens van 5 min gehanteerd. Door de hogere grens op 15 minuten te kiezen geeft dit inzicht in de echte uitschieters.

De indicator is gebaseerd op grote hoeveelheden absolute data uit geautomatiseerde metingen. De meetpunten zijn in overleg met het ministerie bepaald. De indicator wordt heroverwogen en naar verwachting aangepast in de toekomst. Ook deze indicator gaat mee in ontwikkeling naar OVCP data.

De streefwaarde is berekend op basis van de gehele HRN realisatie 2013. Door deze streefwaarde bewegen de 10 slechtste knooppunten dus richting het gemiddelde en wordt het continu verbeteren aangemoedigd. De bodem- en streefwaarde zijn naar onze mening realistisch bepaald.

C Toelichting per prestatie-indicator beheerconcessie

De beheerconcessie telt 11 prestatie-indicatoren. Hiervan zijn 2 indicatoren tevens van toepassing op de vervoerconcessie. Deze zijn gelijk voor beide concessies. Per indicator is onderstaand een beknopte weergave opgenomen. Een cijfermatig overzicht van de bodem- en streefwaarden alsmede de historische realisaties is opgenomen onder bijlage D.

Opvallend is dat in deze concessie de indicatoren afwisselend met of zonder decimalen weergegeven worden. In het geval van een bodemwaarde zal een waarde zonder decimalen er toe leiden dat bij een score van maximaal 0,5% onder de bodemwaarde alsnog de bodemwaarde behaald wordt. In het geval van de streefwaarde zal een realisatie van 0,5% onder de streefwaarde er op haar beurt toe leiden dat alsnog de streefwaarde behaald wordt, ondanks dat de daadwerkelijke realisatie dus afwijkt.

Klantoordeel reizigersvervoerders

Bodemwaarde: 6, streefwaarde: 7.

De definitie van deze indicator is duidelijk omschreven. De indicator wordt bepaald aan de hand van subjectieve en objectieve criteria en leidt tot een totaalcijfer waarin de beoordeling van alle reizigersvervoerders is meegenomen. De objectieve beoordeling slaat op de met vervoerde gemaakte afspraken en speerpunten en de subjectieve beoordeling op de dienstverlening van ProRail. De indicator wordt bepaald op basis van een vragenlijst. Deze vragenlijst wordt één maal per jaar afgenomen en kent een beperkte steekproef door het beperkte aantal vervoerders welke wel allemaal benaderd worden. De vragenlijsten worden door de afdeling accountmanagement uitgezet en verzameld onder de contactpersonen. Daarnaast is het mogelijk om de vragenlijst tijdens een gesprek in te vullen. Een meer onafhankelijke manier van dataverzameling verdient aanbeveling. Dit kan bijvoorbeeld door de meting door een onafhankelijk extern bureau uit te laten voeren. Verwerking van de vragenlijsten gebeurt handmatig en wordt gecontroleerd. Voorheen werd een gecombineerd klantoordeel voor zowel reizigers- als goederenvervoerders gerapporteerd. De gekozen bodemwaarde blijkt reëel en de gekozen streefwaarde voldoende ambitieus gezien de historische realisatiecijfers op deze indicator en de geplande werkzaamheden aan het spoor.

Klantoordeel goederenvervoerders

Bodemwaarde: 6, streefwaarde: 6.

Deze indicator wordt op dezelfde wijze bepaald als de indicator klantoordeel reizigersvervoerders. Verbetering van deze indicator kent dezelfde stappen als verbetering van de indicator klantoordeel reizigersvervoerders en ProRail heeft de ambitie om dit in de komende jaren op te pakken. Het klantoordeel goederenvervoerders werd voorheen gecombineerd gerapporteerd met de indicator klantoordeel reizigersvervoerders. De score voor goederenvervoerders ligt hierin onder de score voor reizigersvervoerders en kent een dalende trend. ProRail benoemt diverse argumenten voor deze ontwikkeling in haar Q2 2014 rapportage, dit zijn onder andere de verhoging gebruiksvergoeding en de werkzaamheden aan het zogenaamde 3^e spoor Duitsland. Gezien de bovengenoemde ontwikkelingen achten wij de bodem- en streefwaarde realistisch bepaald.

Indicatoren rondom punctualiteit.

Er zijn diverse indicatoren benoemd rondom punctualiteit. Deze maken voor wat betreft de onderliggende gegevens allen gebruik van de NVGB (Nieuwe VervoersGegevensDataBank). In 2012 en 2013 is door Ernst & Young een audit uitgevoerd op enkele specifieke indicatoren welke gebruik maken van dezelfde onderliggende gegevens. De conclusies uit deze audits zijn dan ook van toepassing op de verschillende indicatoren. Hieruit volgt dat er ruimte voor verbetering is op het gebied van procesbeschrijvingen en beheersmaatregelen. De totstandkoming van de indicatoren bleek echter wel betrouwbaar. Voor een uitgebreide weergave van de bevindingen wordt verwezen naar deze audits uit 2012 en 2013.

Punctualiteit < 3 min reizigersverkeer totaal

Bodemwaarde: 87,0%, streefwaarde: 90%

Dit betreft een tijdelijke indicator welke omgezet wordt naar een informatie indicator op het moment dat de prestatie-indicatoren voor reizigerspunctualiteit in het kader van 'beter en meer' beschikbaar zijn.

De definitie van deze indicator is helder omschreven. De indicator omvat zowel het hoofdrailnet, de regionale series als Fyra-ICE-Thalys en geeft het op basis van treinbewegingen gewogen gemiddelde hiervan weer. Voorheen kwamen deze drie componenten terug als individuele indicatoren en werd zowel individueel als totaal gerapporteerd. Uit de nieuwe set indicatoren blijkt dat de punctualiteit reizigersverkeer < 3 min HRN niet meer individueel gerapporteerd wordt. Daarentegen wordt in deze nieuwe set wel de reizigerspunctualiteit < 5 min HRN gerapporteerd in samenwerking met NS.

Uit de in 2012 door Ernst & Young uitgevoerde audit blijkt dat de prestatie-indicator op de juiste manier tot stand komt, echter de beheersmaatregelen in het proces waren hierbij nog niet volledig om de betrouwbaarheid van informatie te waarborgen.

De realisatie over de jaren 2011 – 2013 komt niet onder de bodemwaarde en ligt op het laagste niveau 0,9% hoger. De streefwaarde is in 2011 met 89,8% bijna behaald. Hieruit zou men kunnen afleiden dat de gekozen waarden reëel zijn, echter de streefwaarde is volgens ProRail enkel haalbaar wanneer zowel herfst als winter relatief goed zijn. Wanneer één van beide seizoenen slecht is verwacht ProRail een realisatie van 89% te behalen.

Reizigers punctualiteit < 5 min HRN (gezamenlijke KPI met NS)

Bodemwaarde: 90,0%, streefwaarde: 92,3%

Dit betreft een tijdelijke indicator welke omgezet wordt naar een informatie indicator op het moment dat de prestatie-indicatoren voor reizigerspunctualiteit in het kader van 'beter en meer' beschikbaar zijn.

De definitie van de indicator is helder omschreven. Het aantal reizigers is gebaseerd op een schatting. Met de optimalisatie van de indicator op basis van de OVCP data zal de nauwkeurigheid van het aantal reizigers verbeteren. Daarnaast wordt de indicator dan mogelijk voor zowel HRN als HSL van toepassing. Zowel bodem- als streefwaarde lijken voor deze indicator passend gezien de historische realisatie. In de periode 2009 – 2013 is

de realisatie één maal lager geweest dan de nieuwe bodemwaarde en is de streefwaarde nog niet behaald.

Punctualiteit regionale series (< 3 min)

Bodemwaarde: 93,0%, streefwaarde: 94%

Dit betreft een tijdelijke indicator welke omgezet wordt naar een informatie indicator op het moment dat de prestatie-indicatoren voor reizigerspunctualiteit in het kader van 'beter en meer' beschikbaar zijn.

De definitie is helder en benoemt dat in de bepaling van deze indicator de uitgevallen treinen en aankomsten van vervangende treinen niet worden meegenomen. Deze indicator wordt bepaald op basis van gegevens uit de NVGB (Nieuwe VervoersGegevensBank). Dit fungeert als bron voor alle punctualiteit indicatoren. Hierop zijn dan ook de voornoemde uitkomsten van de Ernst & Young audits 2012 / 2013 van toepassing. De gekozen bodemwaarde komt overeen met het beheerplan 2014. Op grond van historische realisatiecijfers achten wij de bodem- en streefwaarde realistisch bepaald.

Punctualiteit < 3 min HSL-producten en ICE

Bodemwaarde: 79,5%, streefwaarde: 82%

Dit betreft een tijdelijke indicator welke omgezet wordt naar een informatie indicator op het moment dat de prestatie-indicatoren voor reizigerspunctualiteit in het kader van 'beter en meer' beschikbaar zijn.

De definitie is helder omschreven. Ook voor deze punctualiteit indicator wordt gebruikt gemaakt van de NVGB. Hierop zijn dan ook de voornoemde uitkomsten van de Ernst & Young audits 2012 / 2013 van toepassing.

In de periode 2011 tot 2013 is de bodemwaarde van 79,5% nog niet gerealiseerd. De gekozen bodemwaarde en streefwaarde zijn naar onze mening voldoende ambitieus.

Punctualiteit goederenverkeer

Bodemwaarde: 80,0%, streefwaarde: 82%

Deze indicator zal in overleg met de goederensector verder doorontwikkeld worden. De definitie is helder omschreven en gaat uit van een grens van 3 minuten. Voor deze indicator wordt tevens de NVGB data gebruik waar bij voornoemde indicatoren reeds een toelichting op gegeven is op basis van eerdere audits door Ernst & Young. Doordat het aantal treinen bij goederenvervoer aanzienlijk lager is dan het aantal reizigerstreinen is de realisatie van de indicator meer gevoelig voor dispunctuele treinen. De komende jaren zullen de werkzaamheden aan het 3^e spoor Duitsland van invloed zijn op de realisatie. De gekozen streefwaarde ligt 2,4% boven de realisatie 2013 en 0,6% boven het beste jaar van de realisatie. De bodem- en streefwaarde is naar onze mening voldoende realistisch bepaald.

Geleverde treinpaden

Bodemwaarde: 97,5%, streefwaarde: 98%

De definitie is helder omschreven en omvat tevens de treinpaden die niet gerealiseerd zijn vanwege de vervoerders, dus buiten de invloedssfeer van ProRail. De berekening is helder en de benodigde data komen uit verschillende systemen. In 2012 was deze indicator onderdeel van de auditcyclus. Ernst & Young constateert dat op het gebied van interne controle beschrijvingen en controlemaatregelen er ruimte voor verbetering is. Verder wordt de waarde op de juiste manier bepaald. De gekozen streefwaarde lijkt gezien de historische realisatie reëel.

Aandachtstrajecten (gezamenlijke KPI met NS)

In de vervoerconcessie wordt de indicator aandachtsknooppunten genoemd.

Bodemwaarde: 94%, streefwaarde 96%

Voor ProRail is dit een nieuwe prestatie-indicator welke tot op heden nog niet gemeten is. Voor informatie hieromtrent wordt dan ook verwezen naar de vervoersconcessie.

De definitie van de indicator is helder omschreven. Opvallend is dat deze indicator onderdeel uitmaakt van het domein betrouwbaarheid in de indicatoren van de vervoersconcessie maar een andere grens in minuten vertraging kent dan de algehele reizigerspunctualiteit. Het is dus niet mogelijk om de punctualiteit geheel te vergelijken met de punctualiteit aandachtsknooppunten. Voor de aandachtsknooppunten is gekozen voor een grens van 15 minuten in plaats van de 5 minuten bij reizigerspunctualiteit. Aandachtsknooppunten kan dus niet gezien worden als de meer specifiek ‘ingezoomde’ variant van reizigerspunctualiteit. Dit blijkt ook uit de bodem- en grenswaarde welke in de vervoersconcessie voor de aandachtsknooppunten hoger liggen dan voor de reizigerspunctualiteit. Echter voordeel van de 15 minuten grens is dat het inzicht geeft in de uitschieters welke voor de reiziger met name relevant zijn. De indicator wordt bepaald op basis van de reizigersprognose van NS en het verkeersleidingsysteem van ProRail. De bodem- en streefwaarde zijn naar onze mening realistisch bepaald.

Aantal beïnvloedbare TAO's (techniek en processen)

Bodemwaarde: 5.900, streefwaarde: 5.200

De definitie is helder omschreven, echter deze benoemt niet dat in de bepaling van de indicator uitgegaan wordt van verstoringen welke te wijten zijn aan ProRail. Dit volgt uit het meetstelsel en de toevoeging ‘techniek en processen’. Deze aansluiting tussen definitie en meetmethodiek biedt ruimte tot verbetering. Deze indicator maakt deel uit van de auditcyclus 2014. Op dit moment zijn de uitkomsten hiervan nog niet beschikbaar.

De bepaling van de bodemwaarde is gebaseerd op het gemiddelde over de afgelopen drie jaren. Echter in deze jaren is een sterk dalende trend te zien. Echter op deze realisatie zijn de weersomstandigheden van invloed waardoor de daling niet volledig toegerekend kan worden aan optimalisatie van de prestaties door ProRail. De bodem- en streefwaarde is naar onze mening realistisch bepaald.

Klanthinder als gevolg van storingen infra

Bodemwaarde: p.m, steefwaarde: p.m.

Dit is een nieuwe indicator welke nog ontwikkeld dient te worden.

D Historische informatie realisatie prestatie-indicatoren

In de volgende tabel worden voor zowel de vervoerconcessie als de beheerconcessie, indien beschikbaar, de historische realisaties over de afgelopen vijf jaren per prestatie-indicator weergegeven. Daarnaast is de eerder weergegeven bodemwaarde en streefwaarde opgenomen. Deze zijn gebaseerd op de ontwerpbeheerconcessie en ontwerpvervoerconcessie, versie 1 september 2014.

Naam indicator	Historische prestaties					indicatoren versie 11-8-2014	
	2009	2010	2011	2012	2013	Bodemwaarde 2015	Streefwaarde 2019
Vervoerconcessie							
Algemeen							
Algemeen klantoordeel	77,8%	74,5%	73,9%	74,2%	74,8%	74%	80%
Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten					79,4%	75%	80%
Deur-tot-deur reis							
Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten						p.m.	p.m.
Reisinformatie treinketen (bij herijking zo mogelijk naar bredere keteninformatie)	Over periode jun-13 tot mei-14 was de gemiddelde score 80,45%, de laagste waarde was 78,67%					78%	82%
Reisgemak							
Vervoerscapaciteit reizigers in de spits	99,2%	98,9%	99,0%	98,9%	98,7%	98,7%	99,2%
Vervoerscapaciteit in de spits HSL Zuid diensten (binnenland)						98%	99,2%
Aandachtstrajecten tav vervoerscapaciteit in spits					96,8%	96,5%	97,5%
Reisinformatie							
Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station	69,4%	73,3%	72,0%	71,8%	75,5%	75%	80%
- Informatie bij ontregelingen in de trein	80,1%	83,4%	77,6%	78,9%	86,7%		
- Informatie bij ontregelingen op het station	58,7%	63,1%	66,3%	64,6%	64,2%		
Veiligheid							
Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station	78,0%	78,3%	79,1%	78,3%	79,5%	78%	80%
Betrouwbaarheid							
Reizigerspunctaliteit	90,5%	89,3%	91,5%	91,5%	90,0%	90,0%	92,3%
Reizigerspunctaliteit HSL-Zuid diensten (voor zover toerekenbaar aan NS)					96,0%	94%	96%
Aandachtsknooppunten						94%	96%

Ministerie van Infrastructuur en Milieu
Audit prestatie-indicatoren voortvloeiende uit vervoer- en beheerconcessies
 17 september 2014

Naam indicator	Historische prestaties					indicatoren versie 11-8-2014	
	2009	2010	2011	2012	2013	Bodemwaarde 2015	Streefwaarde 2019
Beheerconcessie							
Algemeen							
Klantoordeel reizigers-vervoerders			6,1	7,1	6,8	6	7
Klantoordeel goederen-vervoerders			5,6	6,3	6,3	6	6
Betrouwbaarheid							
Punctualiteit <3 min reizigers-verkeer totaal			89,8%	88,8%	87,9%	87,0%	90%
Reizigers-punctualiteit <5 min HRN (gezamenlijke KPI met NS)	90,5%	89,3%	91,5%	91,5%	90,0%	90,0%	92,3%
Punctualiteit regionale series (<3 min)			93,4%	92,4%	92,5%	93,0%	94%
Punctualiteit <3 min HSL-producten en ICE			72,3%	76,4%	78,9%	79,5%	82%
Punctualiteit goederenverkeer				81,4%	79,6%	80,0%	82%
Geleverde treinpaden		97,8%	98,7%	98,1%	97,8%	97,5%	98%
Aandachtstrajecten (gezamenlijke KPI met NS)						94%	96%
Aantal beïnvloedbare TAO's (techniek en processen)			5.077 excl.ca. 600 Kijfhoek	5.366 excl. ca. 600 Kijfhoek	5.077 excl. ca. 600 Kijfhoek	5.900	5.200
Klanthinder als gevolg van storingen infra						p.m.	p.m.