

Aan: Ministerie van IenW - Directie Openbaar Vervoer en Spoor

Betreft: consultatiereactie DOVA en IPO op concept Besluit prestatie-indicatoren ProRail 2021 e.v.

Geachte heer Kee, beste Peter,

Graag reageren wij als IPO en samenwerkingsverband DOVA gezamenlijk op de voorgenomen actualisatie van de prestatie-indicatoren van ProRail vanaf 2021. Als gezamenlijke overheden spannen we ons elke dag in voor een drempelloze reis voor reizigers. ProRail vervult daarin als spoorbeheerder een belangrijke rol en laat daar – met waardering van onze kant daarvoor – steeds betere resultaten zien. Met de voorgenomen ZBO-vorming doet zich nu de kans voor de bestaande prestatie-indicatoren tegen het licht te houden. Zeker een publieke partij als de ZBO ProRail dient geprikkeld te worden om steeds beter te gaan presteren. Met die blik geven we in deze consultatie een aantal aandachtspunten mee. Wat ons betreft verdient het aanbeveling om de prestatie-indicatoren ambitieuzer te formuleren en er een schepje ambitie bovenop te doen.

Als decentrale overheden, met een directe verantwoordelijkheid voor 22 regionale spoordiensten, zijn wij daarover niet eerder gevraagd om onze inbreng te leveren. Hieronder doen we daarvoor desondanks graag -in willekeurige volgorde- een aantal concrete suggesties.

1. De **prestatie-indicatoren zijn nogal veilig geformuleerd** en liggen vaak onder het peil dat in het verleden al eens gerealiseerd is. Waarom wordt een gemiddelde van wat behaald is toegepast? Waarom niet juist een nieuwe en strengere norm om het gemiddelde juist wat op te krikken, passend bij de lineaire stijging door de jaren heen? Daarbij ontbreekt de uitleg nogal eens waarom voor een bepaalde waarde wordt gekozen. Hieronder enkele illustraties daarvan:
  - a. Bij Punctualiteit regionale series 3 min staat: *“In de afgelopen vijf jaren lag de gemiddelde realisatie op deze indicator op (94,5%). Dit is 1,1 procentpunt hoger dan de streefwaarde voor 2019 (93,4%). De streefwaarde voor 2021 wordt daarom gelijkgesteld aan de gemiddelde realisatie in de afgelopen vijf jaren”*. Waarom?
  - b. Bij gerealiseerde treinpaden reizigers: staat: *“de streefwaarde voor 2021 zal worden vastgesteld op 98,3% i.p.v. 98,2%. Dit is hoger dan de realisatie in 2018 maar lager dan de gerealiseerde waarde in 2019 om rekening te kunnen houden met het onzekere effect op de score van deze indicator als gevolg van eventueel extreem weer”*. Ook dit klinkt eerder veilig dan ambitieus.
  - c. De huidige bodemwaarde voor reizigerspunctualiteit op de HSL is (met 82,1%) laag te noemen. Bij de streefwaardes wordt er nauwelijks een schepje bovenop gedaan. Sterker nog: als ProRail en NS voor 2021 een waarde van 84,2% scoren (i.p.v. 84,1%) kunnen ze met recht beweren aan de streefwaardes te voldoen en kunnen daarover mooie sier maken in de publiciteit bij publicatie van de jaarcijfers. Dat betekent echter dat ruim 15% van de reizigers op de HSL (bijna 1 op 6) meer dan 5 minuten te laat op het bestemmingsstation kan zijn aangekomen. Dat sluit wat ons betreft niet goed aan op de beleving van reizigers.
2. IenW stelt de norm voor punctualiteit op 3 minuten of minder en voor de impactvolle vertragingen op 5 minuten of meer. Het **risico** bestaat dat **cumulatie van kleine vertragingen** op een lang traject uit beeld verdwijnt, laat staan in de **overstap** tussen trein en BTM en vice versa. Is dat te voorkomen?
3. De systematiek van indicatoren in relatie tot NS is verder uitgewerkt dan die naar de regionale vervoerders. Voor regionale treindiensten is het wenselijk **ook gelijkgerichte indicatoren te hebben voor ProRail en de regionale vervoerders**. We missen gezamenlijke indicatoren ProRail - regionale vervoerders en een uitsplitsing ten aanzien van geleverde treinpaden. Ook zouden er regionale

aandachtstrajecten mogen zijn. Het streven naar meer ketengerichte beoordeling (stap naar beoordeling deur-tot-deur) pleit ook voor een scherper sturen op te halen aansluitingen, ook tussen regionale vervoerders en NS.

4. In de evaluatie sturing beheerconcessie ProRail (31 januari 2019) door AEF en Movares wordt geconcludeerd: *“De sturing aan de hand van prestatie-indicatoren heeft bijgedragen aan het verbeteren van de prestaties van ProRail, waarbij de set van indicatoren nu toe is aan evaluatie. Aandachtspunten hierbij zijn om voor **meer prestatiegebieden prestatie-indicatoren** te introduceren en **meer te gaan werken met ketengerichte prestatie-indicatoren.**”* Deze (eerste) aanbeveling zien we helaas niet terug in dit concept Besluit.
5. We zie geen **indicator voor klanthinder door verstoringen infra**, terwijl die eerder wel in de concessie was opgenomen. We zijn benieuwd naar de afweging Weten we of die al is vastgesteld?
6. De coronacrisis heeft impact op het gebruik van het OV en daarmee ook op de complexiteit voor ProRail om zijn prestatie-indicatoren te behalen. Met minder reizigers die in- en uitstappen is het bijvoorbeeld ook gemakkelijker om aan punctualiteitseisen te voldoen. Wij suggereren dan ook om **de eisen voor de duur van de coronacrisis voor de duur van de coronacrisis aan te scherpen.**

We zijn benieuwd naar jullie reactie op onze inbreng en bieden graag aan op daarover verder met ons van gedachten te wisselen.

Namens de decentrale overheden,

IPO en samenwerkingsverband DOVA