



NS

Corporate Affairs

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
De heer W. Aarnink
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland
www.ns.nl

Datum 4 oktober 2021
Ons kenmerk 20210410_consultatie PI PR
Onderwerp Consultatiereactie

Telefoon 06 - 12 64 74 45
E-mail arianne.dewit@ns.nl

Geachte heer Aarnink, beste Wino,

Dank voor de mogelijkheid om te reageren op de gewijzigde Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) van ProRail. Wij hechten aan een goede samenwerking, zodat we op het hoofdrailnet goede prestaties kunnen leveren voor de reizigers. In 2020 zijn de afspraken voor de drie gezamenlijke indicatoren, volgend uit de beheerconcessie van ProRail en de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet, op de reizigerspunctualiteit geactualiseerd. Met interesse hebben wij nu ook de voorgestelde wijzigingen van de niet-gezamenlijke prestatie-indicatoren van ProRail 2022 t/m 2024 gezien. Het doel van deze actualisatie is enerzijds om ervaring op te doen met informatie-indicatoren om hier in de toekomst, mogelijk, prestatie-indicatoren van te maken en anderzijds het vaststellen van de definitieve set met prestatie-indicatoren en de bodem- en streefwaarden vast te leggen voor het Beheerplan 2022 – 2023.

Daarnaast wil ik graag het belang van voldoende investeringen, zowel voor instandhouding als ook nieuwe investeringen voor behoud en versterken van de kwaliteit van de infrastructuur, onder uw aandacht brengen. Dit mede in het licht van de verwachte groei (IMA) en de grote maatschappelijke opgaven voor Nederland. Goed openbaar vervoer is immers onderdeel van de oplossing voor urgente opgaven zoals het woonvraagstuk en het realiseren van de klimaatdoelstellingen.

Bij een aantal onderwerpen t.a.v. KPI's willen wij uitgebreider stilstaan.

Klantoordeel reizigersvervoerders en Klantoordeel Goederenvervoerders

Het voornemen is om de bodem- en streefwaarden van het klantoordeel reizigers- en goederenvervoerders gelijk te houden aan de waarden van de vorige periode. De afgelopen anderhalf jaar heeft de spoorsector zich tot het uiterste ingespannen om de mobiliteit van Nederland in stand te houden. Goede samenwerking met de infrabeheerder was hierbij onontbeerlijk. Goede samenwerking hangt af van een goede relatie tussen infrabeheerder en vervoerder en vertaalt zich in een goed rapportcijfer. In onze ogen is het een gemiste kans om in de komende jaren geen extra ambitie uit te spreken in een duurzame relatie en dus hoger klantoordeel.



In aanvulling hierop zou u kunnen overwegen het rapportcijfer niet in hele cijfers uit te drukken, maar in 1 decimaal, gelijk de aansturing van klantoordeel in de vervoersconcessie. Dit cijfer geeft dan ook meer inzicht in eventuele veranderingen in deze prestatie-indicator en ondersteunt de wens van gelijkgerichte sturing.

Impactvolle verstoringen

De betrouwbaarheid van het spoorproduct hangt onder ander af van zo min mogelijk verstoringen. Tegelijkertijd zien we dat het spoornet steeds intensiever gebruikt wordt, waardoor de kans op impactvolle verstoringen groeit. In 2021 zijn de bodem- en streefwaarden reeds naar beneden bijgesteld, waarbij duidelijk de ambitie wordt uitgesproken om gezamenlijk te werken aan een betrouwbaar spoorproduct. Het belang van voldoende investeringen in de kwaliteit van de infrastructuur wordt hiermee onderstreept.

Duurzaamheid

NS ondersteunt het streven om te komen tot een prestatie-indicator op het gebied van duurzaamheid. De trein is een duurzaam alternatief voor vliegtuig en auto en het is goed om deze doelstelling te verankeren in een indicator waar actief op gestuurd kan worden. Wij realiseren ons dat het vinden van een goede indicator tijd kost en dat de meetbaarheid en sturingsmogelijkheden lastig kunnen zijn. Daarom is een proefperiode met een aantal informatie-indicatoren verstandig, hiermee kunnen eventuele moeilijkheden met betrekking tot de meetmethodiek naar voren komen.

Stations

Wij herkennen ons in de uitgangspunten over de stations. Gezamenlijk wordt er gewerkt aan de Stationsagenda, waarin de gezamenlijke ambities voor de toekomst worden beschreven. Eventuele prestatie-indicatoren moeten daarop aansluiten en waarde toevoegen en kunnen nu nog niet gedefinieerd worden.

Wij hopen dat wij met deze consultatiereactie een bruikbare bijdrage hebben kunnen leveren. Mocht u nog vragen of opmerkingen hebben naar aanleiding van onze consultatiereactie, kunt u te allen tijde contact met ons opnemen.

Met vriendelijke groet,

Jacco van der Tak
Directeur Communicatie & Corporate Affairs