

Aan: Ministerie van IenW - Directie Openbaar Vervoer en Spoor – Afdeling Aansturing NS en ProRail

Betreft: consultatiereactie DOVA en IPO op voorgenomen Besluit prestatie-indicatoren ProRail 2022 - 2024

Geachte heer Weekers, beste Joost,

Graag reageren wij als IPO en samenwerkingsverband DOVA gezamenlijk (ambtelijk) op de voorgenomen actualisatie van de prestatie-indicatoren van ProRail voor de periode 2022-2024. Als decentrale overheden, met een directe verantwoordelijkheid voor 22 regionale spoordiensten, waarderen we het dat we eerder dit jaar in gesprek zijn geweest over verbetering van de prestatie-indicatoren (o.a. voor regionale series). 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 opnieuw 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. Hieronder doen we daarvoor graag -in willekeurige volgorde- een aantal concrete suggesties.

1. **De prestatie-indicatoren mogen ambitieuzer om er een stevig prikkel van uit te laten gaan.** Bodem- en streefwaarden liggen vaak op eenzelfde of zelfs lager peil dan in het verleden al eens gerealiseerd is. Waarom niet het toepassen van nieuwe en strengere indicatoren om het gemiddelde wat op te krikken, passend bij de bereikte betere prestaties door de jaren heen? Daarbij hoort wat ons betreft ook een toelichting bij de totstandkoming van de nu opgenomen waarden (bijvoorbeeld het omlaag bijstellen van de bodemwaarde voor regionale series (bodemwaarde van 92,7% naar 90,7% voor regionale series). Ook de historische behaalde reeksen zijn nu niet in beeld, terwijl juist een langjarige trend belangrijk is om voor ogen te houden. De eisen aan de klantwaardering blijven ook gelijk. Ze zijn gezet op 6 en 7 als matig/voldoende waarderingcijfer. De OV-klantenbarometer laat al een gemiddelde klantwaardering in 2019 zien van 7,8. Het Programma Toekomstbeeld OV heeft de ambitie om de klanttevredenheid gemiddeld op een 8 te krijgen. Een hogere waarde lijkt ons hierop dan ook vanzelfsprekend. We ondersteunen ook de suggestie van NS om tenminste dit cijfer op één cijfer achter de komma te bepalen. Voor wat betreft de punctualiteitseisen merken we op dat de HRN-dienstregeling bufferruimtes in de dienstregeling kent, zoals lagere aannames voor snelheid en uitbuigingen. Het stellen van eisen aan de punctualiteit is daarmee niet één-op-één in het belang van de reiziger, omdat een hoge punctualiteit ook bereikt kan worden via een suboptimale(re) reizigers-reistijd. Dit zou mee moeten wegen in de totale prestatie van het gehele netwerk. Een toename van toepassing van lagere snelheden en meer of langere uitbuigingen is nu niet uitgesloten, terwijl de theoretische prestaties tegelijk voor het oog kunnen verbeteren.
2. Voor een goede sturing op KPI's is **voldoende detail nodig die ook onderliggende (lokale en regionale) knelpunten aan het licht brengt.** De tendens richting 'gebundelde' kengetallen beperken de feitelijke aangrijpingspunten voor sturing. Het gevaar bestaat daarmee dat echte problemen aan de aandacht worden onttrokken, omdat ze opgaan in een uitgemiddelde prestatie op een KPI. Het laten verdwijnen van dergelijke nuances is ook nadelig voor dunnere lijnen of lijnen die slecht functioneren. Geringe aandacht voor minder reizigers(punctualiteit) en het verdwijnen in een gemiddelde van gebrekkige infra (diverse regionale lijnen) kunnen hiervan het gevolg zijn. Meer inzicht in de prestaties in de verschillende delen van Nederland biedt meer inzicht, waar juist ook vanuit de decentrale overheden behoefte aan is. Het werken met circa 35 meetpunten om tot de indicator voor

betrouwbaarheid van regionale series te komen is daarvan een voorbeeld. Het biedt geen inzicht in specifieke knelpunten buiten deze 35 meetpunten en het aanpakken van dergelijke verscholen problematiek. Toevoeging van de standaarddeviatie op de diverse prestatie-indicatoren kan zicht geven op de onderliggende afwijkingen en geeft enig inzicht in de onderliggende knelpunten. Ook bij de voorgestelde prestatie-indicatoren voor veiligheid speelt dit. Voorzien zijn gesommeerde indicatoren waarbinnen de toch al geringe aantallen ongevallen uit zich dreigen te verdwijnen. Een gesommeerd veiligheidsrisico voor een hele sector voegt dan weinig toe op de al bestaande indicatoren (o.a. via de ILT).

3. De **aandacht voor de onderscheidende verantwoordelijkheden (van lenW, ProRail, NS en regionale vervoerders) binnen het spoorstelsel verdient meer aandacht, zeker bij de nieuwe prestatiegebieden (duurzaamheid, veiligheid en stations)**. Het samenvoegen van KPI's of anders inrichten daarvan helpt daarin niet. Zo vervalt bijvoorbeeld het aantal geleverde treinpaden, terwijl dat een duidelijke en afrekenbare verantwoordelijkheid van ProRail is, en gaat deze op in drie bestaande gezamenlijke indicatoren met NS. Ook voor de overigens goede ambitie om indicatoren toe te voegen op het gebied van duurzaamheid, veiligheid en stations is dit aandachtspunt cruciaal. In het onderzoek naar de positionering van stations (2020) is bijvoorbeeld niet voor niets aangegeven dat er in de raakvlakken tussen ProRail en NS verbetermogelijkheden liggen. Juist door óók op specifieke taken en verantwoordelijkheden voor de onderscheidende partijen prestatie-indicatoren toe te passen, is het mogelijk om goede prikkels te organiseren. Op onderwerpen als stations, capaciteit en veiligheid bestaat er immers een nauwe verwevenheid tussen lenW, NS en ProRail. ProRail heeft geen eigen middelen en voert immers binnen het budgettair kader van lenW uitbreiding, aanpassing en onderhoud uit.
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 - met waardering daarvoor- terug in de indicatoren. De tweede aanbeveling zien we helaas niet terug in dit voorgenomen Besluit. Voor de reiziger is het cruciaal dat de ketenreis optimaal functioneert. Het streven naar meer ketengerichte sturing (op de deur-tot-deur) pleit ook voor een scherper sturen op te halen aansluitingen, juist ook tussen regionale vervoerders, NS en -wellicht- toekomstige open toegang dienstverleners.
5. De systematiek van indicatoren in relatie tot NS is verder uitgewerkt dan die naar de regionale vervoerders. Voor regionale treindiensten is het wenselijk **ook meer gelijkgerichte indicatoren te hebben voor ProRail en de regionale vervoerders**. We ondersteunen de ambitie om de mogelijkheden hiertoe verder te onderzoeken, uiteraard met behoud van de autonomie voor deze in regionale concessies ondergebrachte gedecentraliseerde treindiensten.

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,

Marten Westeneng

IPO en samenwerkingsverband DOVA