



Ministerie van Infrastructuur  
en Waterstaat

# Beoordeling internationale benchmark spoor 2019

Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid | KiM

19032020



## Inhoud

Aanleiding en doel.....	5
Aanpak.....	5
Hoofdconclusie.....	6
Observaties naar aanleiding van het bestudeerde materiaal .....	7
Doorgevoerde wijzigingen in het licht van eerdere aanbevelingen .....	11
Literatuur.....	13
Colofon .....	14



## Aanleiding en doel

In opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) hebben ProRail en NS een internationale benchmark uitgevoerd, zoals respectievelijk de beheer- en de vervoerconcessie voorschrijft dit iedere drie jaar te doen. De nieuwste benchmark vergelijkt een breed scala aan indicatoren en karakteristieken van het spoorstelsel voor de periode 2015-2018 (de NS benchmark laat ook het jaar 2014 zien). De directie Openbaar Vervoer en Spoor (OVS) van het Ministerie van IenW heeft het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) weer gevraagd een oordeel over de benchmarkrapportage van ProRail en NS te geven. Een vorige versie van deze benchmark (2011-2015) is uitgebreid beoordeeld door het KiM (KiM, 2017). De beoordeling van de benchmark 2015-2018 is meer beknopt. Deze heeft nu het karakter van een verschillenanalyse met de versie 2011-2015 en richt zich op het volgende:

1. Nagaan of de benchmark op een verantwoorde manier is uitgevoerd, waarbij met name wordt stilgestaan bij de wijzigingen ten opzichte van de vorige benchmark;
2. Nagaan hoe ProRail en NS zijn omgegaan met de aanbevelingen uit de vorige beoordeling door KiM.

In de uitwerking zijn deze twee punten samengenomen, en bezien we hoe de wijzigingen passen bij de aanbevelingen. Voorafgaande aan deze analyse geeft het KiM op basis van het doorgenomen materiaal observaties.

## Aanpak

De beoordeling doorliep de volgende aanpak:

1. Het KiM bestudeert door NS en ProRail toegezonden concepten.
2. Het KiM geeft aan de opstellers NS en ProRail feedback in de vorm van vraagpunten en concept-bevindingen. NS en ProRail krijgen de gelegenheid vraagpunten toe te lichten, en eerste reactie op concept-bevindingen te geven.
3. Opstellers krijgen de gelegenheid om de verkregen feedback te verwerken in de rapportages.
4. KiM geeft definitieve beoordeling aan de hand van bijgestelde rapportages.

Anders dan in de beoordeling van de benchmark 2011-2015 (KiM, 2017) voert het KiM deze keer geen check of validatie op de aangeleverde gegevens uit, ook niet steekproefsgewijs.

Stap 1 betrof de door ProRail en NS op 10 februari 2020 toegezonden concepten. Het gaat om een gecombineerde managementrapportage van NS en ProRail en achterliggende separate rapportages van NS respectievelijk ProRail.

Voor stap 2 is op 18 februari 2020 een gecombineerde sessie belegd met medewerkers van NS, ProRail (opstellers van de rapportages), KiM en beleidsdirectie OVS van IenW.

Voor stap 4 ontving het KiM 26 februari 2020 bijgestelde versies van de gecombineerde hoofdrapportage NS/ProRail, een bijgestelde versie voor de achterliggende ProRail rapportage en documentatie die beschrijft welke wijzigingen ten opzichte van deze eerdere concepten zijn doorgevoerd.

Een bijgestelde versie van de achterliggende NS-rapportage ontving het KiM 4 maart 2020.

Op 10 maart ontving het KiM een definitieve versie van de ProRail-rapportage, en op 19 maart een definitieve versie van de gecombineerde NS/ProRail-rapportage en een laatste concept van de NS rapportage.

De definitieve bevindingen van het KiM zijn op schrift gesteld in voorliggende notitie.

## Hoofdconclusie

We zien dat NS en ProRail de aanbevelingen uit de beoordeling van KiM op de voorgaande benchmark (KiM, 2017) grotendeels ter harte hebben genomen, binnen wat mogelijk is in de uitvoeringspraktijk van het internationaal benchmarken. De benchmark brengt alle relevante informatie samen om de prestaties van het Nederlandse spoorstelsel zo goed als redelijkerwijs mogelijk is te kunnen vergelijken met zowel vijf partners voor de treinvervoerders (NMBS, DSB, Greater Anglia, West Midlands Trains, SBB) als vijf spoorbeheerders (Trafikverket, Banedanmark, SNCF Réseau, Network Rail, SBB Infra). In totaal gaat het om informatie uit zes Europese landen (Nederland, België, Zweden, Denemarken, Frankrijk, Groot-Britannië, Zwitserland).

Bij de interpretatie van verschillen in prestaties tussen landen moet bedacht worden dat de sociale en geografische situatie tussen sommige landen verschillend is. Ook stelden vergelijkingspartners als voorwaarde voor medewerking aan de benchmark dat bedrijfsvertrouwelijke informatie niet herleidbaar is naar individuele partners. Daarom is, met name bij het onderling vergelijken van de prestaties van vervoerders, veelvuldig gebruik gemaakt van grafieken met geïndexeerde gegevens. Dit, in combinatie met de hiervoor al genoemde verschillen tussen vergelijkingslanden maakt het echter lastig de absolute prestatie-ontwikkelingen op waarde te schatten.

In de door NS en ProRail uitgelichte bevindingen in de gecombineerde hoofdrapportage komt naar voren dat het Nederlandse spoorstelsel op tal van punten tot de koplopers behoort en zich gunstig ontwikkelt. De achterliggende rapportages geven daarvoor ook veel onderbouwing. Deze onderbouwing uit de achterliggende rapportages is ook nodig om de figuren in de hoofdrapportage goed te kunnen interpreteren. De achterliggende rapportages laten tegelijk ook zien dat sommige partners andere keuzes maken (bijvoorbeeld sterk sturen op tegengaan treinvuival in plaats van punctualiteit), en dat één van de vergelijkingspartners op diverse punten vaak nog net wat beter scoort. Het KiM mist in de (samenvatting van) de hoofdrapportage de punten waar NS en ProRail nog van denken te kunnen leren.

NS en ProRail sluiten de uitgelichte bevindingen in de gezamenlijke hoofdrapportage af met de constatering dat de netto-overheidsbijdrage aan het reizigersvervoer op het hoofdrailnet één van de laagste van de vergelijkingsgroep is. Deze constatering beperkt zich terecht tot het hoofdrailnet en mag ook niet worden opgerekt naar het Nederlandse spoorstelsel als geheel. Buiten de reikwijdte van de analyse in deze benchmark bleven namelijk elementen als de infrastructuuruitgaven voor beheer, onderhoud en vernieuwing op de HSL-Zuid, de exploitatiesubsidies voor decentrale vervoerders anders dan NS, en een deel van de door het Rijk verstrekte middelen voor beheer, onderhoud en vernieuwing van het spoor (zie hierna verder onder observatie no. 9).

## Observaties naar aanleiding van het bestudeerde materiaal

1. In de benchmark 2015-2018 is weer de relevante informatie bijeengebracht om treinvervoerder NS en spoorbeheerder ProRail te kunnen vergelijken met buitenlandse partners, zo goed als redelijkerwijs mogelijk is. Dit, op het gebied van input (reizigersopbrengsten, opbrengsten gebruiksvergoeding, overheidsmiddelen) en ontwikkeling van de prestaties (productiviteit, vervoergroei, klanttevredenheid, benutting, betrouwbaarheid, veiligheid).

Om de gepresenteerde output van het spoorstelsel beter te kunnen duiden, zijn in dia 4 van de hoofdrapportage NS/ProRail enige basale railratio's opgenomen: spoornetlengte/landoppervlak; inwoners/spoornetlengte; afgelegde afstand/spoornetlengte; afgelegde afstand/inwoner. Omdat de reissnelheid van deur-tot-deur voor de reiziger een belangrijke keuzefactor is, zou informatie over de ontwikkeling daarvan een welkome toevoeging zijn. Met data uit de ov-chipkaart komt dit voor Nederland binnen handbereik, maar in andere landen is het nog lastig daarover de benodigde gegevens te verkrijgen.

2. De benchmark geeft voor de treinvervoerder respectievelijk spoorbeheerder inzicht in de ontwikkeling van de prestaties ten opzichte van het gemiddelde voor het jaar 2018 van alle vergeleken treinvervoerders en spoorbeheerders (dus inclusief de Nederlandse). Het gemiddelde van de betreffende prestatie van alle in de benchmark betrokken treinvervoerders resp. spoorbeheerders in 2018 is daarvoor op index = 100 gesteld en de figuren maken zichtbaar wat dan de index is van de individuele partijen in de periode 2015-2018. Bedacht moet worden dat daarmee het zicht op de absolute niveaus verdwijnt. Als er bijvoorbeeld sprake is van een lage uitgangssituatie, dan kan een kleine verbetering gemakkelijker leiden tot sterke groei van die prestatie van treinvervoerder of spoorbeheerder.  
In de informatie over de vergeleken *spoorbeheerders* is dergelijke informatie over de absolute niveaus van de prestaties vaak wel te vinden, voor de treinvervoerders niet. Op zich valt te begrijpen dat de presentatie van relatieve groei aan de hand van indexen meer waarborg biedt voor de anonimiteit van de vergeleken vervoerders. Voor de duiding van de resultaten is het echter een handicap.
3. Een benchmark voer je uit om te leren van koplopers. De situatie doet zich voor dat NS en ProRail op tal van prestatievelden tot de koplopers behoren binnen de vergeleken groep treinvervoerders en spoorbeheerders. De achterliggende rapportages geven daarvoor ook veel onderbouwing. Deze laten tegelijk ook zien dat sommige partners andere keuzes maken (bijvoorbeeld sterk sturen op tegengaan treinuitval in plaats van punctualiteit), en dat één van de vergelijkingspartners op diverse punten nog net wat beter scoort. Het KiM mist in de (samenvatting van) de hoofdrapportage de punten waar NS en ProRail nog van denken te kunnen leren of te verbeteren. Zij geven aan daarop nog terug te komen in begeleidende managementbrieven; de zelfstandige leesbaarheid van de (samenvatting van) de hoofdrapportage helpt dat echter niet.
4. Bij de interpretatie van de goede prestaties van het spoorstelsel in Nederland, moet bedacht worden dat deze voor een belangrijk deel terug te voeren zijn op structuurkenmerken. Zo is Nederland een polycentrisch stedelijk systeem met tamelijk evenwichtige spitsrichtingen tussen veel grote steden. Dat is voor de benutting van het spoorstelsel gunstiger dan een zwaar monocentrisch systeem,

waarin 's morgens alle spitsreizen gericht zijn naar één grote stad toe, en 's avonds daar weer vandaan, zoals in Brussel of Parijs.

Ook heeft Nederland een spoorgeschiedenis met betrekkelijk weinig spoor en stations, anders dan bijvoorbeeld het VK en België die eerder in het spoor investeerden, ruim vóór de opkomst van de auto. Exploitatie-technisch geeft dit Nederland vandaag de dag een voordeel: Nederland telt bijvoorbeeld 5.620 inwoners per km spoornetlengte, tegen 3.908 in Groot-Brittannië en 3.263 in België, wat een verschil zal maken voor het per inwoner op te brengen bedrag voor beheer en onderhoud van spoor (waarbij het natuurlijk wel zo is dat intensiever bereden spoor ook sneller slijt).

Dergelijke structuurvoordelen komen in de achterliggende separate benchmark-rapportages van NS en ProRail aan de orde, maar blijven in de gezamenlijke hoofdrapportage onderbelicht. Zo licht de hoofdrapportage bijvoorbeeld de beheer-, onderhouds- en vernieuwingskosten per gereden afstand door treinen uit (kosten/*treinkm*). De hoge benuttingsgraad van het Nederlandse spoor (*treinkm/spoorkm*) is daarin een voordeel, dat zijn oorsprong vindt in de relatief geringe hoeveelheid spoorlengte per inwoner bij een hoge bevolkingsdichtheid in Nederland. Het is daarom goed om daarnaast ook de beheer-uitgaven per spoorlengte (€/km) te vergelijken, waarbij dan zoals hierboven aangegeven wel bedacht moet worden dat een druk bereden spoor ook sneller slijt.

Uiteraard geldt dat een goede uitgangspositie voor het spoor in Nederland niet automatisch tot gunstige prestaties leidt, maar ook moet worden waargemaakt met goede prestaties van de treinvervoerder en spoorbeheerder.

5. NS geeft aan dat door het inkopen van 'groene stroom' de CO<sub>2</sub>-uitstoot tot nul is gereduceerd. De ingekochte 'groene stroom', of feitelijk de ingekochte Garanties van Oorsprong (GvO), zijn afkomstig van windparken, voor ongeveer 50% uit Nederland (namelijk de parken Westermeerwind en Luchterduinen) en 50% uit buitenlandse windparken. NS heeft niet zelf geïnvesteerd in de productiecapaciteit, maar heeft een tienjarig contract met een energieleverancier gesloten voor het kopen van de GvO's van de Nederlandse windparken. Dit geeft de energieleverancier zekerheid voor een deel van de inkomsten uit deze windparken. Een grote bijdrage komt echter ook van de Rijksoverheid in de vorm van SDE+-subsidie, die de onrendabele top van duurzaam opgewekte elektriciteit ten opzichte van elektriciteit uit conventionele bronnen ('grijze stroom') vergoedt. Hiermee beoogt het Rijk een deel van zijn Europese verplichting om 14% energie uit hernieuwbare bronnen te gebruiken, te realiseren. Voor windturbines op land of in een meer ligt de SDE+-subsidie momenteel op het niveau van 5 à 6 cent per kWh. De bijdrage van NS in de vorm van het kopen van GvO's komt hier voor de exploitant bovenop. Onbekend is wat NS voor deze GvO's betaalt. De vraag is dan gerechtvaardigd of NS de volledige CO<sub>2</sub>-winst aan zichzelf kan toerekenen.

De vraag is ook, of de bewering dat CO<sub>2</sub> uitstoot tot nul is teruggebracht, ook geldt voor de fabricage van de aangeschafte productiemiddelen, zoals treinstellen en dergelijke.

6. Het schaalgebruik voor de assen in de figuren is op veel dia's zo gekozen dat relevante figuren naast elkaar binnen de lay-out passen. Het is belangrijk om goed rekening te houden met deze verschillende verhoudingen bij het aflezen en vergelijken van figuren door de rapportages heen. Soms zijn er ook uitbijters die het gemiddelde ver naar boven of beneden trekken. Als deze uitbijters buiten



beschouwing gelaten zouden worden, is echter ook dat een aanzienlijk verlies aan informatie, met maar vijf vergelijkingspartners.

Tevens is het de vraag of het hoofdrapport goed te begrijpen valt zonder de nadere toelichting van de onderliggende rapporten. Een voorbeeld hiervan is grafiek 2 op dia 6, die het gemiddeld aantal reizigers per station (y-as) afzet tegen het gemiddeld aantal reizigers per trein (x-as):

- De lezer moet, op basis van de onderliggende documentatie, eerst begrijpen dat het gemiddelde van alle in de benchmark betrokken treinvervoerders resp. spoorbeheerders in 2008 op index=100 gesteld is. NS is de enige die met 250 (royaal) boven de 100 scoort op de reizigers/station. NS trekt in zijn eentje het gemiddelde aantal reizigers/station zo omhoog dat alle anderen onder de 100 scoren.
  - Ook is er een groot verschil in de schaal van de x- en y-as (waarbij het allebei om geïndexeerde waarden gaat). Een indexverschil van bijvoorbeeld 10 punten springt zo op de x-as meer in het oog dan een zelfde verschil op de y-as, zonder dat daarvoor inhoudelijk enige aanleiding is.
  - NS concludeert bij deze grafiek dat door het hoge aantal reizigers per trein, gecombineerd met de hoge benutting van treinen en stations, er sprake is van 'een bovengemiddeld efficiënt gebruik van de investeringen is die in het spoorwegsysteem gedaan zijn'. Daarbij is de vraag of andere spoordienstverleners misschien een meer fijnmazig systeem van stations aanbieden, waar de reiziger meer mee gediend is, bijvoorbeeld vanwege een hogere deur-tot-deur reissnelheid. Vanuit reizigersperspectief zegt ook het aantal reizigers per trein niet alles. Een hoge benutting kan ontstaan doordat de vervoerder de vraag goed faciliteert met lange of dubbeldekstreinen, maar ook door een lagere zitplaatskans.
7. De gezamenlijke NS/ProRail hoofdrapportage laat onderbelicht dat Nederland bij de *uitval* van treinen in de middenmoot zit (zie onderliggende NS-rapportage, dia 30). De hoofdrapportage focust vooral op de koploperpositie in *punctualiteit*, terwijl de uitval stabiel is (grafiek 2, dia 7 hoofdrapportage). Op diverse plaatsen wordt benadrukt dat sturen op reizigerspunctualiteit, vooral bij schaarse infrastructuur, kan leiden tot een hoger aantal opgeheven (minder drukke) treinen, terwijl er wel meer reizigers (uit drukker treinen) op tijd aankomen. De vraag is of dit, ook per saldo, voor de reizigers voordelig is. Het relevante reistijdverlies van de relatief kleine groep door uitval gedupeerde reizigers, is per reiziger al snel 15 tot 30 minuten (wachten op de volgende trein), terwijl het tijdverlies door vertraagde treinen zich vaak beperkt tot enkele minuten per reiziger (vaak al ingecalculeerd in de verwachting) voor een grote groep reizigers. Vanuit de literatuur over reistijdverlies is bekend dat reizigers juist véél aversie hebben tegen onverwachte, grote negatieve uitschieters in reistijd, die een zwaardere weging verdienen. De vraag is ook of de relatief kleine groep door uitval getroffen reizigers, voldoende gerepresenteerd is in klanttevredenheids-onderzoeken. Bijvoorbeeld: op de HSL-Zuid vallen de laatste jaren veel meer treinen uit dan elders op het net. Binnen de uitgevallen treinen zijn deze treinen dan (sterk) oververtegenwoordigd. Reizigers die vaak van deze trein gebruik maken, hebben daardoor vaak vertraging. Als binnen de totale steekproef voor klanttevredenheidsonderzoek, dat reizigers alleen over hun actuele reis bevraagt, deze reizigers op de HSL-zuid puur naar rato van de omvang van de reizigersstromen vertegenwoordigd zijn, komt de frequente vertraging van geregelde HSL-reizigers in het klanttevredenheidsresultaat maar beperkt tot uiting.

Eén van de landen zet wel sterk in op het tegengaan van uitval. Mogelijk kan daar van geleerd worden voor de Nederlandse situatie, ook voor de mogelijke wissel die dit trekt op de kosten. De vraag is ook of er in de benchmark een grafiekpresentatie mogelijk is, die meer rekening houdt met het totale reistijdverlies van gedupeerde reizigers en de mate van de onvoorspelbaarheid (onevenredig meer aversie tegen grote, onverwachte vertragingen) daarvan.

8. Op diverse plaatsen in de benchmarks komt aan de orde dat er vaker sprake is van uitval door extreem weer. Het is beleidsrelevant wat de effecten zijn van verschillende strategieën om daarop in te spelen, en in hoeverre vergelijkingspartners zich hier al op voorbereiden. Het verder uitdiepen van dit punt kan mogelijk goede leer-informatie geven, waarbij dan uit te splitsen valt wat in de operationele sfeer (bij vervoerder resp. spoorbeheerder) kan worden opgepakt, dan wel ook een beleidsmatige inzet van de overheid vraagt.
9. De uitgelichte bevindingen in de gezamenlijke NS/ProRail rapportage sluiten af met: “De netto-overheidsbijdrage aan het reizigersvervoer op het hoofdrailnet is één van de laagste van de vergelijkingsgroep.” Deze bevinding borduurt voort op de afsluitende dia’s 15-17 in de gezamenlijke hoofd rapportage. Deze constatering beperkt zich terecht tot het hoofdrailnet en mag ook niet worden opgerekt naar het Nederlandse spoorstelsel als geheel. Buiten de reikwijdte van de analyse in deze benchmark bleven namelijk elementen als:
  - de infrastructuuruitgaven voor beheer, onderhoud en vernieuwing op de HSL-Zuid
  - exploitatiesubsidies voor decentrale vervoerders, anders dan NS. De meer onrendabele uiteinden van het net zijn in Nederland het eerst gedecentraliseerd en in operatie van andere vervoerders gekomen. Hierdoor blijft een deel van de overheidsbijdragen aan het Nederlandse spoorstelsel buiten beschouwing. En daardoor is de resterende HRN-concessie beter renderend, waardoor de overheid daarvoor een concessieprijs kan vragen (zie dia 17 grafiek 1, hoofd rapportage).
  - eventuele overheidsbijdragen naar de spoorbeheerder, anders dan de binnen deze benchmark gehanteerde definitie voor ‘Onderhouds- en vernieuwingsuitgaven’ die wel bijdragen aan de prestaties van het Nederlandse spoorstelsel (zie voetnoot dia 44 ProRail rapportage).

Terecht wordt op dia 17 grafiek 1 in de hoofd rapportage ook opgemerkt dat de hoogte van de huidige concessieprijs (gepresenteerd als onderdeel van het saldo van de financiering door overheid aan vervoerders), mede afhankelijk is van de waarde van het contract voor de ov-studentenkaart, die het alleenrecht geeft om op het hoofdrailnet dit grootverbruikerscontract te verzorgen waaraan de rijksoverheid significant bijdraagt. Van alle in Nederland gereisde treinkilometers wordt bijvoorbeeld een kwart afgelegd als ‘vrij reizen’ met het studentenreisproduct (Bakker en Wortelboer-van Donselaar, 2014).

Onbekend is, in hoeverre dit soort zaken ook spelen bij de buitenlandse vergelijkingspartners. Gelet op dit soort kwesties kan de hierboven aangehaalde bevinding over de netto-overheidsbijdrage dus niet zomaar worden opgerekt naar ‘het Nederlandse spoorstelsel’ als geheel.

## Doorgevoerde wijzigingen in het licht van eerdere aanbevelingen

1. De rapportagestructuur met onderliggende, separate, rapportages van NS en ProRail en een gezamenlijke hoofdrapportage is in lijn met de aanbeveling van het KiM bij de vorige benchmark, en duidelijker dan één gezamenlijke rapportage. De verwarring die bijvoorbeeld eerder ontstond over de verschillende omgang met punctualiteitsmaten treedt niet meer op.
2. Het is niet mogelijk gebleken de vergelijkingspartners voor de vervoerder en de spoorbeheerder precies gelijk te trekken, zodat er ook meer kruisverbanden tussen de prestaties voor vervoer en spoorbeheer te leggen zijn. Waar een spoorbeheerder een netwerk beheert waarover verschillende vervoerders rijden, blijkt het namelijk niet mogelijk een subset van data te destilleren die precies relevant is voor één vervoerder. KiM onderschrijft dat ProRail en NS ook sterk afhankelijk zijn van de medewerking van partners voor het uitvoeren van de benchmark. Terecht hebben ProRail en NS ingezet op het zoveel mogelijk continueren van dezelfde groep partners (hoewel van de mogelijkheid om ook over de langere periode 2011-2018 vergelijkingen te doen nog geen gebruik wordt gemaakt). NS en ProRail hebben gepoogd in lijn met de aanbevelingen meer vergelijkbare partners aan te werven, maar dat bleek niet mogelijk. Het uitvallen van een enkele vergelijkingspartner bij de spoorbeheerder (in België) ten opzichte van de vorige benchmark kon niet worden opgevangen. Ook bij de treinvervoerders vielen vergelijkingspartners uit (in het VK), waar een meer zinvol vergelijkingsalternatief voor in de plaats gekomen is. Met de resterende informatie over vergelijkingspartners ontstaat er een relevant en interessant inzicht over het presteren van het Nederlandse spoor in vergelijking met een aantal andere Europese landen.
3. NS en ProRail geven aan de benchmark beperkt te hebben in omvang, en bij de wel opgevoerde prestatie-indicatoren meer naar verklaringen te zoeken. Het KiM is positief over deze wijziging. De rapportages zijn overzichtelijker, in de onderliggende benchmarks missen wij de vervallen grafieken niet, en de opgevoerde verklaringen versterken het inzicht.
4. De aanbeveling om meer focus te hebben op één land dat zich in dezelfde positie bevindt, maar steeds net iets beter scoort ziet het KiM nog niet terug in deze benchmark. Overigens geven zowel NS als ProRail aan in het vervolg op de benchmark, maar ook buiten dat kader, nauwgezet internationale contacten te onderhouden, en werkbezoeken te organiseren om van te leren, zeker ook met landen die gunstige prestaties hebben.
5. In de vorige KiM-beoordeling was één van de aanbevelingen om bij de uitvoering van de benchmark vanuit het beleid nadrukkelijk focus op een of enkele beleidsrelevante thema's te vragen.  
De beleidsdirectie OVS gaf naar aanleiding van deze KiM-aanbeveling deze keer de volgende focuspunten mee:  
Voor de spoorbeheerder:
  - Betrouwbaarheid; punctualiteit en uitval van treinen, betrouwbaarheid van infrastructuur
  - Hersteltijd na verstoringen (met verdieping naar aanrijtijd en storingshersteltijd)
  - Kosten en productiviteit van beheer en onderhoud van infrastructuur
  - Gebruiksvergoeding op het spoor
  - Benutting van het spoor

Voor de treinvervoerder:

- Klanttevredenheid op diverse aspecten, klachten van reizigers (incl. de reden achter de discrepantie tussen klantoordeel en feitelijke prestaties)
- Betrouwbaarheid; punctualiteit en uitval van treinen (betrouwbaarheid in relatie tot omgang met score op punctualiteit en intensieve benutting Nederlands netwerk)
- Vervoercapaciteit
- Kosten en productiviteit van operatie van reizigersvervoer per spoor

In de onderliggende ProRail rapportage zien wij de van de spoorbeheerder gevraagde verdieping op de meeste punten terug.

Het voor reizigers relevante onderwerp 'uitval van treinen' zien we in de gezamenlijke NS/ProRail hoofd rapportage terug in één diagram (dia 13), gerelateerd aan de storings/spoorkm. Omdat vanuit reizigersperspectief zowel punctualiteit als uitval samenhangen en bijdragen aan een ongestoorde, dienstregelingsvaste treinreis, zou het logisch zijn dit onderwerp direct te laten volgen op de dia's over punctualiteit (dia 7 t/m 10), en niet te onderbreken met onderwerpen als CO<sub>2</sub>-uitstoot en veiligheid.

In de onderliggende rapportages is over het onderwerp uitval meer informatie opgenomen.

In alle gevallen representeren de figuren over uitval alleen de uitval ten opzichte van de aangekondigde dienstregeling 24 uur van tevoren. Het zoveel mogelijk terugdringen van de hinder door werkzaamheden is voor de reiziger een relevante prestatie van de spoorbeheerder, óók bij tevoren aangekondigde/geplande werkzaamheden. Het zelfde geldt voor het meer robuust en weerbestendig maken van de infrastructuur en exploitatie, zodat het minder vaak nodig is treinen uit de dienstregeling te nemen (in een uitgedunde, vooraf aangekondigde calamiteitendienstregeling). Het is daarom nuttig bij de benchmark ook deze prestatie meer in scope te krijgen, waarbij dan mogelijk ook gereflecteerd kan worden op de impact op de kosten van een verschil in aanpak van landen bij de uitvoering van planmatige werkzaamheden en maatregelen om het spoor meer weerbestendig te maken.

Vergelijkingsdata over 'hersteltijd na verstoringen' blijken in de praktijk niet verkrijgbaar, zodat dit onderwerp niet terugkeert in de benchmarkrapportages. Het is wel een relevant onderwerp om hinder voor reizigers en verladers te beperken. Misschien is het mogelijk dit onderwerp de komende jaren internationaal meer op de agenda te krijgen, bijvoorbeeld in het kader van de PRIME benchmark.

De van de treinvervoerder gevraagde verdiepingspunten zien wij alle terug in de onderliggende NS-rapportage.

## Literatuur

Bakker P. en Wortelboer-van Donselaar, P. (2014). *Effecten ander ov-studentenreisproduct*. Den Haag: Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid.

KiM (2017). *Beoordeling internationale benchmark spoor*. Den Haag: Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid.

NS (2020), *International Benchmark 2014-2018*, concept 6 februari 2020 – vertrouwelijk, Utrecht: NS

NS (2020), *International Benchmark 2014-2018*, concept 4 maart 2020 – vertrouwelijk, Utrecht: NS

NS (2020), *International Benchmark 2014-2018*, concept 19 maart 2020 – vertrouwelijk, Utrecht: NS

ProRail (2020), *International Benchmark 2015-2018 – concept 10 februari 2020*, vertrouwelijk, Utrecht : ProRail

ProRail (2020), *International Benchmark 2015-2018 – concept 26 februari 2020*, vertrouwelijk, Utrecht : ProRail

ProRail (2020), *International Benchmark 2015-2018 – 10 maart 2020 definitief*, vertrouwelijk, Utrecht : ProRail

ProRail en NS (2017), *International Benchmark 2011-2015*, Utrecht: ProRail en NS.

ProRail en NS (2020), *Hoofdrapportage International Benchmark 2019 concept 6 februari 2020* vertrouwelijk, Utrecht: ProRail/NS

ProRail en NS (2020), *Hoofdrapportage International Benchmark 2019 concept 26 februari 2020* vertrouwelijk, Utrecht: ProRail/NS

ProRail en NS (2020), *Hoofdrapportage Internationale Benchmark 2019 18 maart 2020* vertrouwelijk, Utrecht: ProRail/NS

## Colofon

Dit is een uitgave van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Maart 2020

Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM)

### Auteurs

Peter Bakker

Pauline Wortelboer-van Donselaar

Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM)

Postbus 20901

2500 EX Den Haag

Telefoon: 070 456 19 65

Fax: 070 456 75 76

Website: [www.kimnet.nl](http://www.kimnet.nl)

E-mail: [info@kimnet.nl](mailto:info@kimnet.nl)

Publicaties van het KiM zijn als PDF te downloaden van onze website [www.kimnet.nl](http://www.kimnet.nl). U kunt natuurlijk ook altijd contact opnemen met één van onze medewerkers.

*Delen uit deze publicatie mogen worden overgenomen onder vermelding van het KiM als bron.*



Het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) maakt analyses van mobiliteit die doorwerken in het beleid.

Als zelfstandig instituut binnen het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) maakt het KiM strategische verkenningen en beleidsanalyses. De inhoud van de publicaties van het KiM behoeft niet het standpunt van de minister en/ of de staatssecretaris van IenW weer te geven.



Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid

Dit is een uitgave van het

***Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat***

Postbus 20901 | 2500 EX Den Haag

[www.rijksoverheid.nl/ienw](http://www.rijksoverheid.nl/ienw) [www.kimnet.nl](http://www.kimnet.nl)

Maart 2020