NS

Stakeholder- en Concessiemanagement

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

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Datum 4 december 2018
Ons kenmerk NS/C&O/20181204
Onderwerp Correctie realisatie KPI Zitplaatskans HSL 2017-2018

Geachte heer,

Op deze wijze informeer ik u, in navolging op het overleg met het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) d.d. 23 november 2018, over een correctie in de Jaarverantwoording 2017 en Halfjaarverantwoording 2018 van de KPI 'Zitplaatskans HSL in de spits' en een correctie in de Jaarverantwoording 2017 voor de KPI 'Zitplaatskans HRN in de spits'.

Sinds 2017 kunnen reizigers de fiets meenemen in de Intercity direct en is meer bagageruimte gecreëerd. Een grote wens van onze reizigers. Deze voorzieningen zijn gerealiseerd door de ICR-treinstellen[1] gefaseerd om te bouwen. De aanpassingen gingen ten koste van een aantal zitplaatsen (circa 30 (klap)stoelen minder in de ICR-configuraties met 6 rijtuigen en circa 40 (klap)stoelen minder in de ICR-configuraties met 9 rijtuigen). Deze operationele aanpassingen zijn door ons niet verwerkt in de prestatiewaarde van de KPI 'Zitplaatskans HSL in de spits'. Dit is aan het licht gekomen door ons KPI verbeterprogramma dat we sinds 2017 uitvoeren om tot een hogere mate van betrouwbaarheid te komen over de gerapporteerde KPI-prestatiewaarden.

Verbeteren betrouwbaarheid KPI's
In de periode 2013 – 2015 is de toenmalige KPI 'Vervoercapaciteit HSL' te hoog gerapporteerd. Dit is gebeurd doordat als gevolg van aanpassingen aan het materieel in 2013 het aantal zitplaatsen naar boven was bijgesteld. Wij hebben dit in een brief aan de Staatssecretaris van IenW op 8 december 2015[2] toegelicht.

[1] ICR materieel rijdt, in combinatie met Traxx-locomotieven, als 'IC direct' over de HSL tussen Amsterdam – Rotterdam (-Breda) én wordt ingezet voor de Intercity Den Haag – Eindhoven.
[2] Brief met kenmerk: RvB/JM/2015/050

Begin 2017 hebben we u vervolgens geïnformeerd over de correcties van de prestatiewaarden. Sinds 2017 werken wij aan een intensief KPI verbeterprogramma om de foutmarges bij de data-registratie en rapportage van KPI's te verkleinen.

Het grote aantal databronnen, processen en systemen en mensen in de organisatie die op één of andere wijze een rol hebben in de totstandkoming van de berekening van de concessie-KPI's, maken dit een complex proces waarbij regie, coördinatie en voldoende controls van groot belang zijn voor een juiste rapportage met een voldoende mate van betrouwbaarheid. In onze aanpak beleggen we eenduidig eigenaarschap voor (de betrouwbaarheid van data en rapportages over) KPI's en regelen we checks-en-balances in (o.m. vier-ogen-principe). Ook realiseren we in onze bestaande IT omgeving specifieke controles op de HRN KPI's en verbeteren we de registratie van stamdata en het beheer hiervan. Daarnaast is een programma (ACE) gestart om deze IT omgeving geheel nieuw neer te zetten.

Elk halfjaar hebben we met u de voortgang van het KPI-verbeterprogramma gedeeld. Dit programma is complex omdat: 1) het diverse onderdelen van onze operatie raakt en, 2) de KPI's afhankelijk zijn van diverse variabelen, (stam-)data, operationele- en IT-systemen. De afgelopen periode zijn belangrijke stappen gezet, waardoor we steeds beter in control zijn gekomen en de betrouwbaarheid van onze KPI-registratie sterk is verbeterd. Tegelijkertijd zijn door dit intensieve verbeterprogramma ook nieuwe aandachtspunten ontdekt, zoals nu bij de KPI 'Zitplaatskans HSL in de spits'.

<u>KPI Zitplaatskans HSL in de spits: realisatie 2017 - 2018</u>
De ICR-treinstellen worden gebruikt voor het rijden van binnenlandse HSL-Zuid treindiensten. In deze treinstellen zijn bagagerekken en fietsopstelplekken gerealiseerd in 2017 wat ten koste ging van een aantal (klap) stoelen. Deze aanpassing is incorrect verwerkt waardoor bij de berekening van de KPI 'Zitplaatskans HSL in de spits' teveel zitplaatsen zijn meegenomen. Bij het opschonen van de zitplaatsregistratie (*de capaciteit per materieeltype*) is dit naar voren gekomen. Dit alles betekent dat de KPI 'Zitplaatskans HSL in de spits' gecorrigeerd dient te worden:

- in 2017 (in de jaarverantwoording) is deze 0,8 %-punt te hoog gerapporteerd;
- in 2018 (in de halfjaarverantwoording) is deze 1,2%-punt te hoog gerapporteerd.

In beide jaren komt de KPI 'Zitplaatskans HSL in de spits' ruim boven de bodemwaarde.

Zitplaatskans HSL in de Spits	Gerapporteerd	Correctie en goede waarde	Bodemwaarde	Streefwaarde
2017 – Jaarverantwoording	96,8%	-/- 0,8%-punt = 96,0%	91,2%	94,9%
2018 – Halfjaarverantwoording	94,9%	-/- 1,2%-punt = 93,7%	91,2%	94,9%

<u>KPI Zitplaatskans HRN in de spits</u>
De KPI 'Zitplaatskans HSL in de spits' is een subset van de KPI 'Zitplaatskans HRN in de spits'. Daarmee heeft een correctie in de realisatie van de zitplaatskans HSL een beperkt rekenkundig effect op de zitplaatskans HRN. Wij hebben vastgesteld dat dit leidt tot een afronding naar beneden (-/- 0,1%-punt) voor de gerapporteerde waarde van Zitplaatskans HRN in de spits over geheel 2017 en dat er geen afrondingseffect is voor het eerste halfjaar van 2018.

Tijdens de opschoning van de zitplaatsregistratie waarbij de afwijking in het ICR-materieel is geconstateerd, zijn ook alle andere materieeltypes die op het HRN rijden bekeken ('fysieke schouw'). De resultaten van deze schouw waren in lijn met de zitplaatsregistratie. Dit bevestigt dat de berekeningen, zoals tot dusver uitgevoerd voor de KPI 'Zitplaatskans HRN in de spits' correct waren, en dat dus alleen een correctie doorgevoerd hoeft te worden als gevolg van het aandeel van de KPI 'Zitplaatskans HSL in de spits' in deze KPI.

Evenals de KPI 'Zitplaatskans HSL in de spits' komt de KPI 'Zitplaatskans HRN in de spits' ruim boven de bodemwaarde.

Zitplaatskans HRN in de Spits	Gerapporteerd	Correctie en goede waarde	Bodemwaarde	Streefwaarde
2017 – Jaarverantwoording	95,1%	-/- 0,1%-punt = 95,0%	94,3%	95,5%

Vervolg: correcties doorvoeren en maatregelen

Vervoerplan 2019 en Jaarverantwoording 2018
We zullen de gecorrigeerde cijfers voor de KPI 'Zitplaatkans HSL in de spits' doorvoeren in het Vervoerplan 2019, dit betreft de jaarrealisatie 2017 en de halfjaarrealisatie 2018. Voor de KPI 'Zitplaatskans HRN in de spits' voeren wij het gecorrigeerde cijfer voor de jaarrealisatie 2017 door. In de Jaarverantwoording 2018 nemen wij de correcte cijfers op voor beide KPI's (cijfers en toelichting).

Maatregelen
Daarnaast hebben we nadere maatregelen genomen die eraan bijdragen dat wijzigingen in onze operatie goed worden verwerkt in de data die gebruikt wordt om de KPI-prestatiewaarden te berekenen:

Genomen maatregelen:
- Extra inspectie (fysieke schouw) van alle rijtuigtypes binnen de Intercity Direct vloot op geconstateerde afwijking.
- Verificatie van het historische ombouwschema van het desbetreffende ICR-materieel door verantwoordelijken binnen het IHA-programma (verantwoordelijk voor de realisatie van de HSL-Zuid treindiensten).
- Herberekening van de KPI 'Zitplaatskans HSL in de spits' met correctie voor het historische ombouwschema.
- Extra checks op het materieelpark voor het HRN om vanuit zorgvuldigheid principe elke onduidelijkheid uit te kunnen sluiten.

Verder staan de volgende maatregelen op stapel:
- NS heeft in 2018 een procedure uitgewerkt voor het verbeteren van datakwaliteit. Dit betreft onder meer de werkwijzen voor update en beheer van brongegevens zitplaatsregistratie en verwerking in de KPI-registratie. Deze gaat medio december 2018 live. Wij voeren een extra controle uit op deze procedure en nemen de leerervaringen van de huidige casus mee:
    - Documenteren van de 'checks en balances' bij toepassing van de nieuwe procedure. Zodat in de toekomst afwijkingen in de zitplaatsregistratie en onvolkomenheden in de procedure tijdig worden gesignaleerd c.q. voorkomen.
    - Bepalen of/welke extra 'checks en balances' nodig zijn in de nieuwe procedure om onvolkomenheden te signaleren/voorkomen.

Na uitvoering van verbeterpunten met hoge prioriteit zal in opdracht van NS een externe audit worden uitgevoerd op de beheersing van het gehele proces van beheer van brondata (t.b.v. KPI-berekening), juistheid en volledigheid van de data. Wij zullen u in ons reguliere overleg over de voortgang informeren en de uitkomsten daarvan voor u beschikbaar stellen.

Tot slot benadrukken wij dat we de gang van zaken betreuren en dat we ons actief (blijven) inzetten voor een juiste KPI-verantwoording.

Met vriendelijke groet,

Jacco van der Tak
Directeur Stakeholder- en Concessiemanagement