

Doorgaan met analyse van treinpunctualiteit, of iets anders?

Vincent Weeda – ProRail – vincent.weeda@prorail.nl

Daan Mestrum – NS – daan.mestrum@ns.nl

Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk
19 en 20 november 2015, Antwerpen

Samenvatting

Afgelopen jaren hebben het Prestatie Analyse Bureau van ProRail Verkeersleiding en het Kenniscentrum van NS Transportbesturing via analyse en advies (veelal over de dienstregeling) bijgedragen aan het verbeteren van de treinpunctualiteit. Het landelijk gemiddelde van de aankomstpunctualiteit binnen 3 minuten ligt tegenwoordig op een heel aardig niveau rond 90%, waarbij verdere verbetering steeds lastiger wordt en al snel ten koste gaat van andere doelen (bijvoorbeeld aansluitingen). Moeten we onze informatie en ervaring inzetten voor het verder verhogen van de treinpunctualiteit, of kunnen we onze energie beter besteden door eens buiten die lijntjes te kleuren?

Op deze manier gesteld lijkt de vraag retorisch, maar het antwoord ligt genuanceerd. Treinpunctualiteit heeft diverse gezichten, en als het iets anders moet zijn: wat dan wel? Hierover willen we in een kampvuursessie graag van gedachten wisselen met het CVS-publiek, een groep kritische professionals die in veel gevallen ook als reiziger een mening heeft. Goede kans dat de frisse blik nieuwe inzichten buiten onze eigen lijntjes oplevert: daarom zijn we allereerst benieuwd naar de primaire reactie op de open vraag hoe onze analysecapaciteit het best te besteden is.

Daarnaast hebben we zelf een kleine verkenning gedaan naar de mogelijke problemen en oorzaken waar de aandacht zoal naar uit zou kunnen gaan. Het publiek wordt uitgenodigd hierop te reageren. Het is niet zo dat we alles kunnen oppakken wat maar ingebracht wordt, maar de oogst van de kampvuursessie wordt, tezamen met interne interviews, dankbaar meegenomen in een visiedocument dat richting geeft aan het (on)gevraagd advies komend jaar.

1. Inleiding

Aanleiding

Het Prestatie Analyse Bureau van ProRail Verkeersleiding en het Kenniscentrum van NS Transportbesturing hebben in de afgelopen jaren een reputatie en een netwerk opgebouwd in analyse en advies over de uitvoering van de treindienst, met veel aandacht voor treinpunctualiteit. Allerlei spoorse zaken blijken opgelost en gerealiseerd te kunnen worden – maar niet alles tegelijk. We beschikken inmiddels over zoveel informatie dat we kunnen en moeten kiezen waar we onze energie in steken. Dat brengt de luxe en misschien ook wel de verantwoordelijkheid met zich mee om ons af te vragen of we de juiste dingen doen, of eens buiten de vertrouwde lijntjes moeten kleuren:

Moeten we doorgaan met analyse van treinpunctualiteit?

Huidige situatie

Punctualiteit heeft sinds het dieptepunt van 79,9% in 2001 onder een vergrootglas van media en politiek gelegen. Hierbij wordt gemeten welk deel van de treinen op tijd aankomt op de grote knooppunten binnen een marge van 3 minuten. Punctualiteit leek aanvankelijk wel eens een loterij, maar na veel analyses bleek een duidelijke samenhang met de dienstregeling te leggen (haalbaarheid van procestijden, afhankelijkheden). Jarenlang zijn de locaties met lage punctualiteit geanalyseerd en veelal verbeterd door optimalisaties in de dienstregeling. Mede daardoor is het cijfer inmiddels gestegen naar waarden rond de 90% voor het reizigersverkeer landelijk. Langzaamaan lijkt in de dienstregeling een soort “geluidsbarrière” bereikt, waarbij verdere verbetering steeds lastiger wordt en al snel ten koste van andere doelen gaat (bijvoorbeeld aansluitingen).

Scope

De opgeworpen reflectievraag heeft primair betrekking op het ongevraagd advies voor procesverbetering. Het grootste deel van het werk van Prestatie Analyse Bureau en Kenniscentrum betreft gevraagd advies, bijvoorbeeld ter verantwoording van de geleverde prestaties. Toch kunnen we ook via rapportages onze omgeving wel adviseren over het stellen van de “juiste vragen”.

2. Aanpak

De analyses en verbeteradviezen staan ten dienst van anderen dus het ligt voor de hand om de vraag gezamenlijk te verkennen. Naast afnemers binnen ProRail en vervoerders kiezen we er ook voor de vraag aan het CVS-publiek voor te leggen: een groep kritische professionals die fris naar de materie kijkt en in veel gevallen ook als reiziger een mening heeft. Bij de interne interviews en in de kampvuursessie op het CVS zal de volgende aanpak gevolg worden:

- Eerst wordt alleen de huidige situatie geschetst en de vraag gesteld “Moeten we doorgaan met treinpunctualiteit analyseren?” Goede kans dat de primaire reactie al veel waardevolle informatie oplevert buiten onze eigen lijntjes.
- Vervolgens delen we de verkenning die we zelf uitgevoerd hebben met de uitnodiging daarop te reageren. Is dit een goede aanpak? Missen we belangrijke aspecten of domeinen?

3. Verkenning

De vraag komt niet uit de lucht vallen en we hebben dan ook zelf een kleine verkenning gedaan welke aandachtsgebieden voor analyse en verbeteradviezen we ons zoal zouden kunnen voorstellen. Daarbij kijken we zowel naar de problemen die reizigers kunnen ervaren als de oorzaken die daaraan ten grondslag liggen.

Problemen

Om vast te stellen wat “de juiste problemen” zijn, hebben we een doelstelling nodig. Klanttevredenheid zou een mooie zijn, waarbij de klant een vervoerder of een reiziger is. Niet leveren wat beloofd is, kan zich op een aantal manieren uiten:

- Te laat aankomen. Tot dusver wordt veel aandacht besteed aan treinseries die meer dan 3 minuten vertraging hebben, maar de aandacht zou ook gefocust kunnen worden op een vertraging van bijvoorbeeld meer dan 5 of 15 minuten. Soms ligt het gemiddelde van een bepaalde locatie hoog, maar is de trein van een specifiek tijdstip regelmatig te laat; dat is ook een mogelijke invalshoek.
- Gemiste aansluitingen, ook tussen verschillende treinvervoerders en op ander openbaar vervoer.
- Treinuitval. Maar misschien telt een losse uitvallende trein wel minder zwaar dan dat een traject het urenlang zonder treinverkeer moet stellen.
- Geen (zit)plaats hebben. Staan maakt een reis minder comfortabel zeker over langere afstand; überhaupt niet in een trein passen betekent vertraging.
- Congestie. Onderlinge hinder tussen treinen lijkt vooral een intern systeemprobleem, maar naast verhoogd energieverbruik en potentiële onveiligheid kan juist langzaam rijden of wachten veel subjectieve vertraging veroorzaken.

Oorzaken

Bovenstaande problemen hebben doorgaans meer dan één oorzaak. Wat “de juiste oorzaken” zijn om energie in te steken, hangt vooral af van het verbeterpotentieel.

- Dienstregeling: het basisuurpatroon is op een hoog niveau, zowel door aangescherpte normen als een ontwerpproces waarin belanghebbende partijen vroegtijdig aan tafel zitten (anderhalf tot één jaar voor start dienstregeling). De rijtijdberekening kent nog hikken. Dat geldt ook voor planfasen dichter op de uitvoering, waarbij het niveau van automatische conflictdetectie lager ligt.
- Storingsoorzaken: spoor en treinen kunnen storen. Op dit moment lijken de afdelingen die materieel en infrastructuur beheren beter in staat hierin patronen te herkennen, maar misschien is het effect op de treindienst nog wel beter inzichtelijk te maken.
- Bijsturing: gegeven dat verstoringen nu eenmaal af en toe optreden, kunnen NS Transportbesturing en ProRail Verkeersleiding ervoor zorgen dat de impact op het treinverkeer minimaal is. Bijvoorbeeld met een goede prognose wanneer een verstoring voorbij is op dat moment klaar staan om weer te rijden. Dit veld lijkt nog niet uitputtend onderzocht.

4. Hoe nu verder?

Op het CVS gaan we graag in gesprek waarin het vrij besteedbare deel van de energie gestoken zouden moeten worden: wat zijn de juiste problemen en oorzaken om te analyseren? Daarop zullen ongetwijfeld diverse aanwezigen een professionele of persoonlijke visie hebben. Wellicht biedt onze zoektocht omgekeerd ook aan anderen aanknopingspunten om zich eens af te vragen "doen we de juiste dingen?".

Enig verwachtingsmanagement is op zijn plaats. Het ligt niet in de bedoeling elk probleem dat ter tafel komt te gaan oppakken en oplossen. Wel zal de oogst van de kampvuursessie, tezamen met de interne interviews, dankbaar meegenomen worden in een visiedocument. Dit wordt mede sturend voor de invulling van het (on)gevraagd advies komend jaar.