Vervoerplan 2015

Inhoudsopgave

1 Samenvatting

2 Inleiding en context

2.1 Strategie 7
2.2 Samenwerking 8
2.3 Vervoerplan 2015 8

3 Sturing: prestatie- en informatie-indicatoren

3.1 Sturing 11
3.2 Prestatie-indicatoren 11
3.3 Transparantie: informatie-indicatoren 12

4 Betrouwbaarheid en capaciteit

4.1 Betrouwbaarheid: Beter en Meer 15
4.1.1 Altijd betrouwbaar: Punctualiteit 17
4.1.2 Programma Be- en bijsturing van de toekomst 17
4.1.3 Terugdringen van de spreiding in de uitvoering 18
4.1.4 Verhogen betrouwbaarheid van het materieel 19
4.1.5 Aanpassing van de planningsnormen 19
4.1.6 Programma Winterweer 20
4.2 Capaciteit van de treinen 21
4.2.1 Vervoercapaciteit 22
4.2.2 Programma Vervoercapaciteit naar tevredenheid 23
4.3 Capaciteit van de infrastructuur 25
4.3.1 Reizigersgroei 25
4.3.2 Programma Hoogfrequent Spoorvervoer 26
4.3.3 Programma ERTMS 27

5 Deur tot deurbeleving

5.1 Programma Klantvriendelijkheid 31
5.2 Aangeboden vervoer: dienstregeling 33
5.2.1 Dienstregeling 2015 33
5.2.2 Dienstregeling 2016 34
5.2.3 Dienstregeling 2017 en verder 35
5.2.4 Programma Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten 36
5.3 Deur tot deur 38
5.4 Reisinformatie 40
5.5 OV betaalgemak 41
5.6 Materieelontwikkeling 44

6 Goed geregeld

6.1 Veiligheid 47
6.1.1 Sociale veiligheid 47
6.1.2 Spoorwegveiligheid 48
6.1.3 Programma STS verbeterplan 49
6.2 Duurzaamheid 50
6.3 Toegankelijkheid 52
6.4 Reinheid 53
6.4.1 Reinheid treinen 53
6.4.2 Reinheid stations 54

Bijlagen 56
Bijlage 1 Samenwerking 57
Bijlage 2 Klantinzichten 60
Bijlage 3 Maatregelen na benchmarks en audits 62
Bijlage 4 Definitie KPI's en beschrijving van het meetsysteem 64
Bijlage 5 Overzicht informatie-items 67
Bijlage 6 Beleidsprioriteitenbrief 68
Bijlage 7 Transponeringstabel 72
Bijlage 8 Reactie adviezen 73
Bijlage 9 programma vervoercapaciteit naar tevredenheid 74
Colofon 77

1

Samenvatting

In het Vervoerplan 2015 laat NS zien hoe zij invulling geeft aan de zorgplicht die voortvloeit uit de nieuwe concessie voor het Nederlandse hoofdrailnet[1] en de aandachtspunten die de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu heeft geformuleerd in de beleidsprioriteitenbrief van 16 juli (zie bijlage 6). NS wil haar diensten blijven verbeteren en beschrijft in dit plan hoe zij de wensen van de reizigers vertaalt naar concrete acties.

Startpunt bij elk aandachtsgebied in dit vervoerplan is steeds de vraag: hoe staat 'de reiziger op 1, 2 en 3'? Dit gaat verder dan vaker op tijd rijden of betere reisinformatie. Samenwerken met onze partners en transparantie over onze doelen en resultaten horen bij de plek die wij in het hart van de samenleving willen innemen.

Dit alles begint bij een betrouwbare en robuuste dienstregeling. Met het programma 'Beter en Meer' van ProRail en NS geven wij hier een belangrijke impuls aan. Hiermee leggen wij ook de operationele basis onder de Lange Termijn Spooragenda van het ministerie van Infrastructuur en Milieu. Meer treinen en verbindingen, een grotere capaciteit, betere aansluitingen en een hoogfrequent netwerk kunnen we alleen mogelijk maken als de basis op niveau is. We gaan voor het terugdringen van verstoringen en het verbeteren van onze be- en bijsturing. Wij gaan nadrukkelijker sturen op reizigerspunctualiteit, waarbij geldt dat gemiddeld goed niet langer goed genoeg is. Negatieve uitschieters, zoals te volle treinen, willen wij voorkomen.

Wij willen onze reizigers tevreden, comfortabel en veilig van deur tot deur reizen. Wij willen onze reizigers klantvriendelijk en open benaderen en uitmuntende service bieden, nog voor de reiziger hierom vraagt. Vanzelfsprekend hoort hier een gepersonaliseerd reisadvies met handelingsperspectief bij. Met onze klantonderzoeken brengen wij in kaart wat reizigers willen en verwachten en hier spelen wij op in, ook voor reizigers met een beperking. NS en ProRail bieden hiernaast – vaak in samenwerking met decentrale overheden – verschillende ketendiensten aan zoals verhuur van OV-fietsen, P+R parkeren, zonetaxi en bewaakte fietsenstallingen. Met andere vervoerders overleggen wij tijdig en intensief over betere aansluitingen van de trein op regionale treinen, bus, tram en metro.

[1] *In dit document is oorspronkelijk uitgegaan van de concept ontwerpconcessie voor het hoofdrailnet 2015-2025 d.d. april 2014. Vervolgens is dit document geactualiseerd door aanscherpingen uit de ontwerpconcessie voor het hoofdrailnet 2015-2025 d.d. augustus 2014 te verwerken.*

Om onze ambities waar te maken moeten en willen wij intensief samenwerken met onze partners: ProRail, de andere treinvervoerders en overige openbaar vervoerbedrijven, consumentenorganisaties, regionale overheden en het ministerie van Infrastructuur en Milieu. Onze reizigers en onze partners moeten erop kunnen vertrouwen dat wij doen wat wij beloven. Het is een van de redenen waarom wij transparanter willen zijn over onze prestaties.

In dit vervoerplan hebben wij onze ambities en doelstellingen gekoppeld aan concrete acties en prestatie-indicatoren voor het jaar 2015. Dit zijn de eerste belangrijke stappen in een langduriger traject dat ons de komende tien jaar bij ons doel moet brengen. Daarom beperkt dit plan zich niet alleen tot komend jaar. Bij elk aandachtsgebied blikken wij verder vooruit. NS wil niet alleen voorbereid zijn op de toekomst, maar hierin ook voorop lopen en deze, samen met onze partners, helpen vormgeven.

Zo zetten wij de reiziger op 1, 2 en 3: 15 keer beter in 2015

In dit vervoerplan staan tientallen concrete maatregelen waarmee NS in 2015 de reis voor de klant wil verbeteren. Wij zetten er 15 op een rij.

In 2015 gaan wij…

1. Meer sprinters rijden buiten de spits op de trajecten Arnhem-Ede-Wageningen, Breda-Dordrecht, Roosendaal-Dordrecht en Heerlen-Sittard, zodat onze reizigers meer keuze hebben en meer vrijheid. Elk half uur een trein op elk station wordt de minimumstandaard
2. Meer nachttreinen in het weekend rijden, vanuit een aantal drukke knooppunten in de Randstad naar omliggende steden, zodat onze reizigers later kunnen uitgaan.
3. De intercity Amsterdam-Berlijn twee uur eerder rijden, zodat onze reizigers eerder in Duitsland aankomen. Het is dan mogelijk om 's ochtends al in Berlijn aan te komen.
4. Inzicht geven over onze prestaties op ns.nl, zodat onze reizigers weten of wij het goed doen.
5. Samen met de andere vervoerders een dashboard ontwikkelen waarmee we onze prestaties in het deur tot deur aanbod beter kunnen monitoren.
6. Concrete maatregelen nemen uit ons programma "Vervoercapaciteit naar tevredenheid", zodat wij de treincapaciteit en de verwachtingen van onze reizigers beter op elkaar kunnen afstemmen.
7. Samen met ProRail "Beter en Meer" verder uitvoeren, zodat de reiziger ervaart dat onze samenwerking leidt tot een betrouwbaarder spoor en een betere dienstverlening.
8. De mogelijkheid bieden om een vergeten check-in check-out online te corrigeren, zodat onze reizigers hier geen rompslomp meer aan hebben.
9. Onze vaste reizigers waarderen en stimuleren vaker de trein te nemen via onder meer een klantrelatieprogramma wat we in 2015 gaan testen onder een groep reizigers.
10. We investeren in verbeteringen op ns.nl, zodat onze reizigers eenvoudiger hun zaken online kunnen regelen.
11. Een nieuwe tijdelijke kaart bieden als de OV-chipkaart gestolen of kwijt is, zodat onze reizigers snel weer kunnen reizen.
12. Nieuwe OV-Servicewinkels openen onder andere op de stations Utrecht Centraal en Amsterdam Centraal, zodat onze reizigers voor meer zaken bij één loket terecht kunnen.
13. De aanmeldtijd voor assistentieverlening terugbrengen, zodat onze reizigers met een functiebeperking vrijer op pad kunnen gaan.
14. Het aantal zwartrijders terugdringen door gefaseerd in gebruik nemen van toegangspoortjes, zodat onze reizigers zich veiliger voelen in de trein.
15. Voor 50% op groene stroom rijden, zodat onze reizigers voor een steeds milieuvriendelijker reis kunnen kiezen.

2

Inleiding en context

Reizigers willen snel, frequent, rechtstreeks en comfortabel kunnen reizen. Onder alle omstandigheden, op elk moment van de dag en van deur tot deur. Wanneer het openbaar vervoer hierin op een betrouwbare manier voorziet, vormt het een aantrekkelijke keuze voor velen. Zo draagt het bij aan de bereikbaarheid en de leefbaarheid van steden en regio's.

Door de komende tien jaar uitvoering te geven aan de afspraken uit de concessie voor het hoofdrailnet met steeds de behoefte van de reizigers voor ogen heeft NS de kans om deze ambitie waar te maken. Elk jaar zetten we nieuwe stappen die ons dichter bij dit doel moeten brengen. NS is zich bewust van die belangrijke maatschappelijke verantwoordelijkheid die vóór alles begint bij het goed bedienen van reizigers. Daarom zet NS de reiziger op 1, 2 en 3. Wij doen ons uiterste best om te voldoen aan de verwachtingen van onze reizigers en willen dit ook samen met de andere vervoerders realiseren.

Nederland heeft een fijnmazig OV-netwerk dat vraagt om verdere ontwikkeling voor de reiziger van de 21ste eeuw. NS vervult daarin een sleutelrol. Maar NS kan dit niet alleen. Een intensieve samenwerking met ProRail, de decentrale overheden, de regionale vervoerders, consumentenorganisaties en de concessieverlener is daarvoor van cruciaal belang. Hiervoor zijn in de Lange Termijn Spooragenda (LTSA-2) van het ministerie van Infrastructuur en Milieu duidelijke kaders aangegeven.

Vanzelfsprekend sluiten de concessie voor het Nederlandse hoofdrailnet voor de periode 2015-2024 en de nieuwe ambities nauw op elkaar aan. De basis voor de invulling van nieuwe concessie is gevormd door de LTSA-2. Nieuw in de concessie is dat hierin ook programma's zijn genoemd, die NS in dit vervoerplan uitwerkt. Richtinggevend is ook de beleidsprioriteitenbrief en de operationele uitwerking van de overheidsagenda door NS en ProRail in hun bijlage Beter en Meer bij de LTSA-2.

Het spreekt voor zich dat de verschillende prestatiegebieden en programma's ook in de concessie zijn vastgelegd. Ze zijn er allereerst op gericht om de betrouwbaarheid van het treinvervoer en de reisbeleving van deur tot deur te verbeteren, en op termijn ook de capaciteit, de snelheid en de frequenties. Naast samenwerking met alle betrokken partijen vragen ze ook om de nodige transparantie over de voortgang. Zo gaat NS haar prestaties inzichtelijk maken voor reizigers, decentrale overheden en de concessieverlener. Verder komt er specifieke aandacht voor lijnen waar de reizigerspunctualiteit en vervoercapaciteit achter blijven. Zo wordt ook tot op dit niveau zichtbaar in hoeverre NS er in slaagt haar strategie te verwezenlijken.

2.1 Strategie

NS zet de reiziger op 1, 2 en 3. Het behalen van gemiddeld goede prestaties is voor NS niet goed genoeg meer. Daarom pakken we specifieke, minder presterende diensten en activiteiten aan. Ons doel is de punctualiteit van de reizigers, de informatie aan de reizigers en de beleving van de reizigers tijdens hun hele reis te verbeteren.

Wij willen onze reizigers een soepele reis bieden van ´deur tot deur'. Wij willen onze reizigers één reis laten ervaren, ook al zijn daar verschillende aanbieders bij betrokken. Daarom werken we vanuit een open houding intensief samen met andere vervoerders, ProRail, consumentenorganisaties en overheden. Ons doel is om de reiziger overkoepelende reisinformatie, aansluitende dienstregelingen en aantrekkelijke integrale vervoerproducten aan te bieden.

Cultuur

Cruciaal in het verwezenlijken van onze doelen zijn onze mensen. Wij verwachten van iedere NS'er dat hij of zij denkt en handelt vanuit de begrippen Eenvoud, Eenheid en Eigenaarschap. Drie principes waarmee we onze interne processen willen versnellen en verbeteren ten gunste van de reizigers, en die voor onze reizigers de weg vrijmaken naar een soepele reis van deur tot deur. Ook laden wij onze kernwaarden Gastvrij, Verbindend, Pro-actief en Vakmanschap, onder meer met een uitgebreid klantvriendelijkheidprogramma. Diverse stafafdelingen worden samengevoegd en anders ingericht om efficiënter en doelgerichter in dienst van de reizigers te werken.

NS zet de reiziger op 1, 2 en 3: iedere reiziger staat op elk moment van zijn reis voorop. Het behalen van gemiddeld goede prestaties is voor NS niet goed genoeg meer.
Wij willen onze reizigers een soepele reis bieden van deur tot deur. We willen onze reizigers één reis laten ervaren, ook al zijn hier verschillende aanbieders bij betrokken.

2.2 Samenwerking

NS staat midden in de samenleving en werkt intensief samen met haar omgeving. Een goede beschikbaarheid en functionaliteit van de railinfrastructuur is voor de service aan onze reizigers van cruciaal belang. Daarom werken wij met infrastructuurbeheerder ProRail aan diverse programma's die tot doel hebben de betrouwbaarheid en capaciteit van het treinvervoer te verbeteren. Met de consumentenorganisaties bespreken wij de mogelijke dilemma's die samenhangen met keuzes in onze dienstverlening. Met collega-vervoerders werken wij samen aan de verdere ontwikkeling van het vervoeraanbod en het verbeteren van het betaalgemak.

Mobiliteit en bereikbaarheid zijn voor een belangrijk deel regionale aangelegenheden. De verdere ontwikkeling van deur tot deurreizen en ketenvoorzieningen rondom stations vragen nauw overleg met de regionale overheden. Nieuw is dat al deze overlegsituaties een voor ieder heldere plek en samenhang gaan krijgen via de nadere ontwikkeling van de zogenaamde Landsdelige en Landelijke OV- en Spoortafels.

In bijlage 1 staat weergegeven hoe de samenwerking door middel van diverse overlegstructuren plaatsvindt.

NS Stations en ProRail werken sinds 2014 ook intensief samen op het gebied van stations, in het kader van Beter en Meer en de Lange Termijn Spooragenda. We willen de klanttevredenheid over de stations verhogen, meer kwaliteit leveren tegen lagere kosten, en aantrekkelijke en comfortabele stations creëren voor reizigers, overheden en voor alle vervoerders. Dit doen wij onder meer door (andere) vervoerders meer mogelijkheden te geven om zich te profileren, overheden en vervoerders meer invloed te geven op beheer en vernieuwbouw en transparantie bieden over onze diensten en services middels een stationswebsite. Daarnaast pakken we de voorzieningen in het voor- en natransport aan, zoals de kwaliteit en kwantiteit van de fietsenstallingen. Om dit te bereiken willen NS Stations en ProRail als neutrale beheerders de krachten bundelen en beter samenwerken met elkaar en met andere vervoerders en overheden.

2.3 Vervoerplan 2015

In het vervoerplan 2015 beschrijft NS de te leveren prestaties en onderliggende programma's in 2015 met een doorkijk naar volgende jaren. Drie specifieke beleidsprioriteiten van het ministerie van Infrastructuur en Milieu voor 2015 krijgen hierin speciale aandacht: de nadere invulling die wij geven aan het deur tot deur vervoer, de stappen die wij nemen ter verbetering van de betrouwbaarheid (terugdringen verstoringen en vertragingen) en het reiscomfort (vermijden van overvolle treinen). Op deze manier sluit het vervoerplan zo veel mogelijk aan bij de opzet en werkwijze die in de nieuwe concessie is voorgesteld. De indeling en opzet zien er anders uit dan voorheen.

Dit vervoerplan kent de volgende opbouw:

In hoofdstuk 3 'Sturing: prestatie- en informatie-indicatoren' beschrijven wij de nieuwe wijze van sturing en geven wij een overzicht van de prestatie-indicatoren. In de volgende hoofdstukken wordt uitgewerkt hoe wij deze prestaties gaan leveren.

In hoofdstuk 4 'Betrouwbaarheid en capaciteit' beschrijven wij langs welke weg wij in 2015 en volgende jaren gaan werken aan de verbetering van de betrouwbaarheid en capaciteit van het treinvervoer. Met als motto: de reiziger op 1, 2 en 3. Belangrijk uitgangspunt hiervoor vormt de samen met ProRail ontwikkelde filosofie Beter en Meer. In hoofdstuk 4.1 Betrouwbaarheid: Beter en Meer' beschrijven wij de verbeterprogramma's die aan het 'Beter' bijdragen, zoals Be- en bijsturing van de toekomst, maatregelen voor het terugdringen van de spreiding in de uitvoering, de materieel- en winteraanpak en het waar nodig aanpassen van de logistieke planningsnormen. In hoofdstuk 4.2 'Capaciteit van de treinen' krijgt onze aanpak van (over) volle treinen aparte aandacht. Tenslotte is er in hoofdstuk 4.3 aandacht voor het 'Meer.' Wij gaan daar in op een twee belangrijke investeringsprogramma's die onze reizigersgroei in de toekomst mogelijk zullen maken: Programma Hoogfrequent Spoor en ERTMS.

In hoofdstuk 5 'Deur tot deurbeleving' beschrijven wij hoe wij de reiziger op 1, 2 en 3 zetten en zijn reisbeleving van deur tot deur willen gaan verbeteren. Het programma 'Klantvriendelijkheid' staat hier vanzelfsprekend voorop, gevolgd door een beschrijving van ons vervoeraanbod op het Nederlandse hoofdrailnet, inclusief onze dienstverlening op de hogesnelheidslijn. Hier wordt ook duidelijk hoe wij gaan werken aan een soepele reis van deur tot deur en de daarmee samenhangende verbetering van de reisinformatie en het betaalgemak. Verder besteden wij hier aandacht aan de verdere ontwikkeling van ons materieelpark met onder meer nieuwe generaties sprinters en intercity's.

In hoofdstuk 6 'Goed geregeld' beschrijven wij welke zekerheden wij willen inbouwen zodat reizigers met een gerust gevoel met de trein op pad kunnen gaan. Veiligheid, zowel de spoorwegveiligheid als de sociale veiligheid, staat hier voorop. Verder is hier aandacht voor de reinheid en toegankelijkheid van treinen en onze inspanningen om het treinverkeer nog 'groener' en duurzamer te maken.

De drie hoofdstukken 4, 5 en 6 vormen de basis van dit vervoerplan waarin de prestatiegebieden en programma's zoals in de nieuwe concessie vermeld worden beschreven. In bijlage 7 is in een transponeringstabel weergegeven waar de in de concessie genoemde prestatiegebieden en programma's terug te vinden zijn in dit vervoerplan. In de andere bijlagen wordt waar nodig een nadere onderbouwing gegeven. Hier wordt duidelijk hoe wij de samenwerking met onze partners willen vormgeven, hoe wij weten wat onze reizigers belangrijk vinden en welke maatregelen, benchmarks, audits en kpi's wij hanteren. Tenslotte geven wij hier een reactie op de vele adviezen en suggesties die wij op dit vervoerplan-in-wording hebben gekregen.

Dit vervoerplan is het eerste vervoerplan dat zoveel mogelijk aansluit bij de opzet en werkwijze zoals is voorgesteld in de nieuwe concessie. Veel onderwerpen waren tijdens het opstellen van het vervoerplan nog in ontwikkeling waaronder de concessie zelf en diverse programma's.

We spreken over NS

Dit vervoerplan richt zich op de uitvoering van de vervoerconcessie en de invulling van de prestatiegebieden uit de vervoerconcessie. Dit doet NS primair via bedrijfsonderdeel NS Reizigers. Daarnaast ligt een deel van de uitvoering bij de andere bedrijfsonderdelen.

NS Reizigers is verantwoordelijk voor het bedienen van reizigers in Nederland en internationaal, het rijden van treinen, creëren van (keten) proposities en het leveren van een uitmuntende service. Als we in het vervoerplan over NS spreken gaat dit in hoofdzaak over NS Reizigers.

NedTrain verzorgt het onderhoud en reiniging van de treinen in Nederland en werkt aan de continue modernisering en verduurzaming van onze treinen.

Bedrijfsonderdeel NS Stations is eigenaar van de stationsgebouwen, exploiteert, ontwikkelt en beheert 410 stations in Nederland en participeert in projecten op stations in Europa. NS Stations bestuurt de stations operationeel samen met mede-eigenaar ProRail.

NS-dochter Abellio verwerft en verzorgt openbaarvervoerconcessies in het busvervoer in Nederland met Qbuzz, treinvervoer vanaf eind 2016 op de lijn Gouda-Alphen en in concessies buiten Nederland.

NS-FSC is dochteronderneming van NS, waar NS het merendeel van haar treinmaterieel van least.

3

Sturing: prestatie- en informatie-indicatoren

3.1 Sturing

Het ministerie van Infrastructuur en Milieu heeft in de Lange Termijn Spooragenda een aangepaste wijze van sturing opgenomen die is doorvertaald naar de nieuwe concessie. Hiermee ziet het sturingsarrangement in de nieuwe concessie er anders uit dan in de huidige concessie (geldig tot en met 2014). Naast outputsturing via de prestatie-indicatoren is er ook sprake van een programmasturing. De programma's zijn vastgelegd in de nieuwe concessie en behandelen wij in dit vervoerplan in de hoofdstukken 4, 5 en 6. Daarnaast zal NS transparant zijn over haar prestaties door informatie-indicatoren online inzichtelijk te maken.

3.2 Prestatie-indicatoren

NS wil de kwaliteit van het spoorvervoer verbeteren, zodat reizigers de trein in toenemende mate als aantrekkelijke vervoeroptie zien en gebruiken. In de concessie zijn aandachtsgebieden gedefinieerd die betrekking hebben op de basis van de dienstverlening, bestaande uit:

- een aantrekkelijk product voor de reizigers,
- de kwaliteit van het spoorvervoer en
- de capaciteit van het spoorvervoer.

Deze aandachtsgebieden zijn verder onderverdeeld naar prestatiegebieden.

Op basis van deze prestatiegebieden is een set aan prestatie-indicatoren voorgesteld als onderdeel van de concessie door het ministerie van Infrastructuur en Milieu. Bij de prestatie-indicatoren horen direct afrekenbare bodemwaarden en streefwaarden. De bodemwaarden worden voor tenminste vijf jaar vastgesteld; in 2019 wordt NS op de ambitieuze streefwaarden afgerekend.

KPMG heeft een audit uitgevoerd over de set van prestatie-indicatoren met bijbehorende definities, bodem- en streefwaarden. Daarbij is gekeken naar definities, meetmethoden en instelwaarden. KPMG heeft geconcludeerd dat sprake is van heldere definities en dat de gehanteerde meetmethoden en de instelwaarden hier goed op aansluiten.
De set wordt nog vastgesteld door het ministerie van Infrastructuur en Milieu in de nieuwe concessie.

NS geeft in het vervoerplan per prestatie-indicator een jaarlijkse progressiewaarde aan, die de verbetering weergeeft die NS ten aanzien van de prestatie-indicator wil bereiken.
De set prestatie-indicatoren wordt in 2017, 2020 en 2023 herijkt.

Enkele indicatoren worden nog verder ontwikkeld. Dit betreft in ieder geval de indicatoren 'Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten', 'Vervoercapaciteit reizigers in de spits' en 'Reizigerspunctualiteit'. Voor de twee laatst genoemde indicatoren zal door het gebruik van de OV Chipkaart de nauwkeurigheid van de cijfers worden verbeterd. Ook zullen deze beter aansluiten bij de beleving van onze reizigers.

Hieronder een overzicht van de set prestatie-indicatoren met daarin de bodem- en streefwaarden zoals voorgesteld in de concessie en de progressiewaarden zoals NS deze heeft bepaald voor 2015. In bijlage 4 geven we de voorgestelde definities en meetmethoden van de prestatie-indicatoren weer. Ook zijn hier de vastgestelde aandachtstrajecten weergegeven.

Prestatiegebied	Prestatie-indicator	Bodemwaarde 2015-2019	Progressiewaarde 2015	Streefwaarde 2019
Algemeen	Algemeen klantoordeel	74%	76%	80%
	Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten	75%	79%	80%
Deur tot deur reis	Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten	PM	PM	PM
	Reisinformatie treinketen (bij herijking zo mogelijk naar bredere keteninformatie)	78%	79%	82%
Reisgemak	Vervoercapaciteit reizigers in de spits	98,7%	98,8%	99,2%
	Vervoercapaciteit in de spits HSL Zuid diensten (binnenland)	97,5%	97,5%	99,2%
	10 aandachtstrajecten t.a.v. vervoercapaciteit in spits	96,5%	96,7%	97,5%
Reisinformatie	Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station	75%	76%	80%
Veiligheid	Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station	78%	79%	80%
Betrouwbaarheid	Reizigerspunctualiteit	90%	91,5%	92,3%
	Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (voor zover toerekenbaar aan NS)	94%	95%	96%
	10 aandachtsknooppunten (15 minuten)	93,7%	95%	95,6%

In de hoofdstukken 4, 5 en 6 beschrijven wij hoe wij de progressiewaarden willen bereiken.
De indicator kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten wordt nog nader ontwikkeld.
Voor de indicator vervoercapaciteit in de spits HSL-Zuid diensten geldt dat steeds meer reizigers kiezen voor de Intercity Direct. Om deze groei op te vangen zal in de loop van 2015 een extra frequentie worden toegevoegd. Dit kan er toe leiden dat de realisatie van de indicator vervoercapaciteit in de spits HSL-Zuid diensten in de eerste maanden van 2015 onder druk komt te staan.
De waarden met betrekking tot betrouwbaarheid zijn sterk afhankelijk van het aantal dagen dat een aangepaste dienstregeling wordt ingezet.

3.3 Transparantie: informatie-indicatoren

Aansluitend op onze strategie en de beleidsprioriteitenbrief wil NS in 2015 transparantie vergroten en de samenwerking met andere partijen intensiveren.

NS stelt hiertoe informatie beschikbaar over haar prestaties via de website ns.nl. Hierin willen wij op actuele en toegankelijke wijze inzicht bieden in de prestaties van NS. Dit zal minimaal bestaan uit de prestatie- en informatie-indicatoren genoemd in de nieuwe vervoerconcessie (zie overzicht bijlage 5). We hebben specifieke aandacht voor knooppunten en lijnen waar reizigerspunctualiteit en vervoercapaciteit achter blijven. Ook gaan we inzicht bieden in de resultaten van klantonderzoeken en onze conclusies op basis van klantreacties die wij via de klantenservice en social media ontvangen.

Wij begrijpen dat reizigers willen weten wat de prestaties op hun lijn zijn en daarom geven wij vanaf 2015, behalve via de reisplanner, ook inzicht in onze prestaties via de website.

Met het concretiseren van deze informatie willen wij ook invulling geven aan onze maatschappelijke betrokkenheid, en diverse groepen stakeholders informeren over onze resultaten. Dit draagt bij aan een objectief beeld over de prestaties van NS en bevordert een goede dialoog tussen NS en haar stakeholders. Onder stakeholders verstaan we in dit kader en in willekeurige volgorde: de reizigers, de media, de belangenorganisaties, de regionale overheden en de betrokken ministeries.

NS hanteert onder meer de volgende uitgangspunten bij de informatie die we online toegankelijk maken:
- Het is *toegankelijk* en krijgt een duidelijke plek op de website van NS (ns.nl).
- Het is *informatief* en kent daarom geen grote hoeveelheden data, maar begrijpelijke en gemakkelijk leesbare informatie.
- Het wordt gedurende het jaar 2015 verder *doorontwikkeld*, mede aan de hand van gebruikerservaringen.
- Het is zo ontworpen dat NS de aangeboden informatie jaarlijks kan optimaliseren.

Het dashboard dat wij in 2015 gezamenlijk ontwikkelen met regionale vervoerders kan hier vervolgens ook in worden opgenomen. Hiermee kunnen we de verbetering van de deur tot deur reis voor de reizigers in beeld brengen.

4

Betrouwbaarheid en capaciteit

4.1 Betrouwbaarheid: Beter en Meer

De uitvoering van de plannen die in dit vervoerplan beschreven staan in het kader van het programma Beter en Meer zijn mede afhankelijk van de subsidieverstrekking van het ministerie van Infrastructuur en Milieu aan ProRail. Al deze plannen zijn onder voorbehoud van de toekenning van het Beter en Meer budget (€ 15 miljoen) binnen de subsidieaanvraag van ProRail voor 2015.

Inleiding

Gemiddeld genomen verzorgt NS een betrouwbare dienstverlening op het Nederlandse hoofdrailnet. Ook op internationaal niveau is de performance goed. Maar gemiddeld goed is niet goed genoeg. Vooral in de spits, in de herfst en de winter en op bepaalde reisrelaties worden onze reizigers niet altijd even goed bediend. Daarom zetten wij ons niet langer in op een verdere verhoging van de toch al hoge gemiddelde prestatie, maar ondernemen we gerichte acties om juist die negatieve uitschieters in de prestaties te beperken. Het uiteindelijke doel is de reizigers altijd en onder alle omstandigheden goed van dienst te zijn. Met als motto: de reiziger op 1, 2 en 3.

Hiernaast moet het treinverkeer betrouwbaar zijn om het landelijk spoorwegnet verder te ontwikkelen en een optimale aansluiting op het regionale en lokale openbaar vervoer te realiseren. Deze ambitie, door IenM verwoord in de Lange Termijn Spooragenda 2, deelt NS.

NS en ProRail hebben de operationele uitwerking voor deze agenda verzorgd in hun rapport Beter en Meer d.d. 20 december 2013. Onder die noemer geven NS en ProRail aan langs welke weg de betrouwbaarheid van het spoorwegnet kan worden verbeterd om vervolgens de capaciteit op te kunnen voeren naar meer treinen en meer reizigers. Beter en Meer geeft daarmee, als onderdeel van de LTSA, richting aan de vervoerplannen van NS voor 2015 en verdere jaren.

Wij gaan de trajecten met de grootste negatieve impact op reizigers als eerste aanpakken. Wij willen de reis van de reiziger betrouwbaarder en de impact van verstoringen kleiner maken, en beter voldoen aan de verwachtingen van onze reizigers over een betrouwbare reis.

Met de geïntegreerde aanpak zijn NS en ProRail onder regie van IenM bezig met het in een logische samenhang brengen van projecten. Het betekent dat integraal naar de beoogde investeringen op het spoor moet worden gekeken, over de grenzen van de individuele projecten en programma's heen. Dat begint met de drie pijlers: de operationele aanpak uit Beter en Meer, PHS en ERTMS. Die zijn hierin het meest bepalend. Vervolgens kan worden bezien hoe andere projecten en programma's daar zo goed mogelijk op kunnen aansluiten (zoals het landelijk programma overwegen of het programma toegankelijkheid). Om tot meer samenhang in de drie pijlers voor de geïntegreerde aanpak te komen is het volgende nodig:

- ProRail en NS werken de operationele aanpak Beter en Meer concreet uit (zie uitwerking in deze paragraaf)
- ProRail, NS en IenM voeren het synergieonderzoek PHS/ERTMS uit. Dit onderzoek richt zich op een optimale invulling van de grote investeringsprogramma's PHS en ERTMS.
- IenM, ProRail en NS voeren samen met de decentrale overheden een onderzoek uit naar de bediening van spitsreizigers in de Randstad.
- IenM, ProRail en NS voeren samen met de decentrale overheden en stad- en streekvervoerders een onderzoek uit naar de OV-knooppunten in het spoornetwerk.

In 2015 vindt nadere uitwerking van de aanpak plaats.

Marktontwikkeling

De verwachting is dat de vraag naar treinvervoer in de toekomst blijft groeien, terwijl tal van spoorlijnen in Nederland nu al druk benut en nauw met elkaar verweven zijn. Al die reizigers vragen om een openbaarvervoersysteem waarmee zij zich snel, frequent, rechtstreeks, gemakkelijk en punctueel kunnen verplaatsen, zowel tijdens de spits als in de daluren. Daarbij komt dat ook de goederenvervoerders hun wensen hebben over de verbetering van het vervoer met hun treinen. Concreet was de vraag hoe NS en ProRail een kwaliteitssprong op het Nederlandse hoofdrailnet denken te kunnen realiseren.

Teams van NS en ProRail hebben zich de afgelopen periode indringend over deze vraag gebogen. De succesvolle samenwerking van beide organisaties bij de aanpak van de winterproblematiek was voor hen een bron van inspiratie.

Ambitie en doelen

De twee hoofdelementen van de voorstellen van NS en ProRail zijn:

a. "Beter…" - Altijd betrouwbaar

NS deelt de ambitie om de betrouwbaarheid van het spoor te verhogen, waarbij het accent ligt op die tijden en plaatsen waar we nog veel reizigers een beter product kunnen aanbieden. Dan hebben we het niet alleen over punctualiteit, maar ook over bijvoorbeeld capaciteit, reisinformatie en winterse omstandigheden.

b. " …en Meer"- Meer reismogelijkheden, meer capaciteit

- Op drukke routes 'spoorboekloos' rijden met minimaal zes treinen per uur. Dit is, conform de filosofie van eerst verbeteren van de uitvoeringskwaliteit, pas mogelijk zodra voldaan is aan de betrouwbaarheidsrandvoorwaarden en vanzelfsprekend pas mits de veiligheid geborgd en de benodigde infrastructuur beschikbaar is.
- Zoveel mogelijk rechtstreekse treinverbindingen zonder overstap voor de reiziger.
- Gemakkelijk reizen van deur tot deur door een soepele aansluiting op andere vormen van vervoer, zoals bus, taxi en fiets.
- Aantrekkelijke stations.

De verbeteringen voor de reiziger worden mogelijk gemaakt door een hechte samenwerking van NS, ProRail en andere partners. Op basis van een gezamenlijke verbeteraanpak en onderling afgestemde prestatie-indicatoren. De voorstellen zijn dan ook gedeeld met alle relevante partijen, waaronder regionale overheden en (andere) vervoerders. NS en ProRail hebben bij het ministerie het voorbehoud gemaakt dat zij de voorstellen nog met hun medezeggenschapsorganen moeten bespreken. Met het oog op de financiële haalbaarheid sluiten de voorstellen zoveel mogelijk aan op al bestaande verbeterprogramma's van NS en ProRail, zoals de winteraanpak en op investeringsprogramma's van het Rijk, zoals het Programma Hoogfrequent Spoor (PHS) en de ontwikkeling en invoering van het uniform Europese beveiligingssysteem ERTMS.

Aanpak en planning

In de eerste jaren (2014 t/m 2018) ligt de nadruk op de verbetering van de betrouwbaarheid van de treindienst.[2] Ten eerste om het beter te doen in de huidige situatie.
Hiervoor zijn acties benoemd die zijn gericht op stabilisering van het niveau van de dienstverlening op bepaalde locaties. In diezelfde periode scheppen wij de condities waarmee NS en ProRail straks ook daadwerkelijk in staat zullen zijn om hoogfrequent te rijden op enkele drukke corridors. Hiertoe heeft NS, samen met ProRail, een aantal deelprogramma's ingericht:

- Be- en bijsturing van de toekomst (zie 4.1.2).
- Terugdringen van de spreiding in de uitvoering (zie 4.1.3).
- Verhoging van de betrouwbaarheid van het materieel (zie 4.1.4).
- Verhoging van de beschikbaarheid van de infrastructuur (zie beheerplan van ProRail).
- Aanpassing van planningsnormen (zie 4.1.5).

In 2015 zullen NS en ProRail gezamenlijk een dashboard ontwikkelen waarbij verbeteringen van de betrouwbaarheid in de komende jaren inzichtelijk worden.

Op de corridor Amsterdam – Eindhoven verrichten wij de nodige analyses aan de hand waarvan wij het aantal materieel- en infrastoringen aanzienlijk willen terugdringen. Deze bevindingen kunnen ook elders in het land hun nut bewijzen. Bij het in- en uitrijden van stations moet de maximumsnelheid omhoog van veertig naar zestig (of tachtig) kilometer per uur. Dat is nodig om meer treinen dichter achter elkaar te kunnen laten rijden.

In 2017 willen wij, als aan de randvoorwaarden met betrekking tot uitvoeringsbetrouwbaarheid en veiligheid is voldaan (dat wil zeggen: de resultaten van de verbeteraanpak beschreven in paragraaf 4.1.1 t/m 4.1.6 zijn gerealiseerd) op de corridor Amsterdam-Eindhoven beginnen met een treindienst van zes intercity's per uur in beide richtingen.
In 2020 – na oplevering van de brug over het Amsterdam Rijnkanaal en het vrijleggen van de Merwede-Lingelijn – willen wij tussen Geldermalsen en Woerden met zes sprinters per uur in beide richtingen gaan rijden. In deze fase testen wij aan de hand van simulaties de optie van hoogfrequent rijden tussen Den Haag Hollands Spoor en Rotterdam.
In de periode na 2022 willen wij zes intercity's per uur gaan rijden op de corridor Arnhem-Schiphol/Amsterdam en de corridor Schiphol/Amsterdam-Almere. In deze fase zouden ook de hoge frequenties op de corridor Eindhoven-Amsterdam doorgetrokken kunnen worden tot Alkmaar.
Na succesvolle realisatie van dit alles zijn wij in staat om onze lange termijn ambitie op alle relevante trajecten in het land te verwezenlijken. Uiteraard blijft de precieze fasering daarvan nog wel afhankelijk van marktontwikkelingen en de vraag naar hoogfrequente verbindingen tussen economische kernen.

Randvoorwaarden en risico's

Ontwikkelingen in de technologie (bijvoorbeeld ERTMS), trends in de mobiliteitsvraag en nieuwe werkwijzen (bijvoorbeeld in be- en bijsturing), zijn alle van invloed op de realisatie van de ambitie zoals verwoord in Beter en Meer. Daarom gaan we uit van een prudente, stapsgewijze verbeteraanpak (zoals omschreven in paragraaf 4.1.1 t/m 4.1.5) met heldere mijlpalen en resultaten, waarbij we echter voldoende flexibiliteit behouden om in te kunnen spelen op ontwikkelingen in de omgeving. In de verbeteraanpak zijn concrete en gezamenlijk gedragen maatregelen benoemd. Deze maatregelen worden de komende periode verder uitgewerkt.

De eerste jaren ligt de nadruk op de verbetering van de betrouwbaarheid van de treindienst. Ten eerste om het beter te doen in de huidige situatie. In deze periode scheppen wij de condities waarmee NS en ProRail straks ook in staat zullen zijn om hoogfrequent te rijden op enkele drukke corridors.

4.1.1 Altijd betrouwbaar: Punctualiteit

Onder het motto 'Altijd betrouwbaar' werkt NS aan het verbeteren van de prestaties op die reisrelaties waar reizigers onevenredig vaak teleurgesteld worden omdat de beloofde reis niet gerealiseerd wordt. Dat geldt zowel voor situaties waarin de treindienst door incidenten is verstoord, als in 'normale' situaties.
Met behulp van een nieuwe definitie van de indicator reizigerspunctualiteit (zie beschrijving in bijlage 4) worden reisrelaties opgespoord die door hun treindienstprestatie het meest aanleiding geven tot onvrede onder reizigers. De lijnen met de grootste negatieve impact op onze reizigers worden als eerste onderwerp van een actieplan. Maatregelen die dan voor de hand liggen zijn onder meer aanpassingen in de planning, een strakkere focus op de operatie of de besturing meer onderhoud of (toekomstige) aanpassingen van de treindienst, zoals verandering in de lijnvoering of in aansluitingen, waardoor er een realistisch aanbod aan reizigers ontstaat. Na een gerealiseerde verbetering verschuift de focus naar andere reisrelaties die dan in beeld komen. Kortom: hiermee wordt een proces van continue verbetering ingezet door steeds het grootste probleem aan te pakken.
We hopen dat de nieuwe indicator dichter ligt bij de beleving van onze reizigers dan de gebruikelijke norm voor gemiddelde treinpunctualiteit, omdat deze de klantervaring op de duizend voornaamste reisrelaties als uitgangspunt neemt.

Ambitie en doelen

In 2015 definiëren wij onze nieuwe norm voor reizigerspunctualiteit. Begin 2015 hebben wij onze interne rapportages en sturingsmechanismen op deze nieuwe norm ingericht. Onze verbeterfocus komt daarbij te liggen op de tien slechtst presterende lijnen.

Aanpak en planning

Om de reizigerspunctualiteit te verbeteren, brengen wij drie maal daags de treinpunctualiteit, eventuele verstoringen en de uitvoering van daarop genomen maatregelen in kaart. Dagelijks worden deze door het Operationeel Controle Centrum Rail (OCCR) tot een verslag voor de gehele spoorsector gecombineerd. Wanneer ondergrenzen van interne proces-kpi's (zoals treinpunctualiteit, treinuitval en materieelinzet volgens plan) niet worden behaald, worden er direct evaluaties uitgezet om de diepere oorzaken te vinden. Op het OCCR wordt de performance meerdere malen per week samen met de daar aanwezige partijen beoordeeld. NS en ProRail volgen de prestaties en de voortgang van maatregelen zowel landelijk als regionaal en nemen besluiten over escalaties en maatregelen ter verbetering.

Met behulp van een nieuwe definitie van reizigerspunctualiteit zullen die reizen worden opgespoord die door hun treindienstprestatie tot de meeste onvrede onder reizigers leiden. De lijnen met de grootste negatieve impact op onze reizigers worden als eerste onderwerp van een actieplan.
Na een gerealiseerde verbetering verschuift de focus naar andere reisrelaties. Hiermee wordt een proces van continue verbetering ingezet.

4.1.2 Programma Be- en bijsturing van de toekomst

NS rijdt in principe volgens de dienstregeling, maar bij verstoringen is dit niet altijd mogelijk. Het grootste deel van de verstoringen kan via de bijsturing worden opgelost. Bij incidentele grote verstoringen draagt het huidige proces er

[2] *Daar waar mogelijk zetten we in deze periode meer treinen in.*

soms aan bij dat we in een *out of control* situatie terechtkomen, zonder dat reizigers een duidelijk handelingsperspectief kan worden aangereikt, zo bleek tijdens enkele recente winters. Dit willen wij verbeteren, ook gezien de wens van NS en ProRail om meer treinen op het spoor te gaan rijden. Daarom is een herontwerp van de be- en bijsturing door NS en ProRail een belangrijk onderdeel van Beter en Meer. Met het verbeteren van dit proces snijdt het mes aan twee kanten: de klant weet eerder waar hij aan toe is en er is snel voldoende ruimte voor storingsherstel.

Ambitie en doelen

In de eindsituatie moet de be- en bijsturing op vier vlakken zijn verbeterd. Deze doelen realiseert NS in nauwe samenwerking met ProRail en de overige spoorwegondernemingen:

- Continue toetsing op uitvoerbaarheid van planning.
- Vooraf gedefinieerde bijsturing (VGB) via procedures en maatregelen die gegarandeerd uitvoerbaar zijn met de beschikbare medewerkers, treinen en infrastructuur.
- Een eenduidige besluitvormings- en commandostructuur via een Centraal Monitor- en Beslisorgaan (CMBO) dat wordt belegd bij ProRail.
- Rolvastheid en permanente verbetercyclus. Veel kennis en vakmanschap is nodig om een goede VGB te definiëren en -indien ingezet- strikt uit te voeren zoals afgesproken.

Aanpak en planning

Stapsgewijs wordt gewerkt aan verbetering van de be- en bijsturing van NS en ProRail. Door een duidelijke commandostructuur, integraal voorbereide scenario's voor verstoringen en vertragingen en duidelijke afspraken in de keten over de prestatie van alle betrokken partijen wordt de impact van verstoringen kleiner en wordt de betrouwbaarheid van de informatie bij verstoringen beter. Met name het ontwikkelde gedachtengoed over het verbeteren van maatregelen en het sturen op rolvastheid wordt gezien als een goede basis voor verdere besluiten die leiden tot verbeteringen in het huidige proces. Daardoor zal het programma ook direct een bijdrage gaan leveren aan de betrouwbaarheid.

De realisatie van alle verbeteringen is grofweg in drie stappen onder te verdelen, die over meerdere jaren zullen worden gerealiseerd (2015 – 2018):

(1) Onder het motto 'beheerst' wordt eerst het CMBO geïntroduceerd. In deze eerste stap worden zowel de VGB als de verbeterde werkwijzen bij versperringen en vertragingen beproefd op een nader te bepalen corridor. De besluitvorming over de treindienst op de dag wordt bij ProRail belegd.

(2) Onder het motto 'betrouwbaar' wordt hetgeen in stap 1 ten aanzien van CMBO en VGB is geleerd en ontwikkeld, landelijk per corridor ingevoerd. De uitvoeringscriteria voor uitvoerbaarheid worden vastgesteld en vervolgens zo spoedig mogelijk in de dienstregeling belegd.

(3) Onder het motto 'voorspelbaar' wordt in de laatste stap de eindsituatie bereikt: het CMBO is doorontwikkeld, de VGB staat en alle bijbehorende werkwijzen zijn geïmplementeerd. De besluitvormingsstructuur en de VGB worden corridorgewijs geïmplementeerd tot deze landelijk volledig effectief is.

Randvoorwaarden en risico's

De voorgestelde veranderingen zijn ingrijpend. Het gaat om ICT-investeringen en veranderingen in processen, werkinhoud, mandaten, locaties waar mensen werken en werkgeverschap. Daarmee is het programma adviesplichtig in het kader van de wet op de ondernemingsraad. Mede daarom blijven de ondernemingsraden van beide organisaties bij de verdere vormgeving van de plannen nauw betrokken en zijn de plannen momenteel onder voorbehoud van dit medezeggenschapstraject. Verder vraagt het traject intensief overleg en afstemming binnen de sector, een zorgvuldige inpassing in bestaande ICT-projecten en continue toetsing op eventueel veranderende klantbehoeften.

Met het verbeteren van de be- en bijsturing snijdt het mes aan twee kanten: de reizigers weten sneller waar zij aan toe zijn en er is snel voldoende ruimte voor storingsherstel.

4.1.3 Terugdringen van de spreiding in de uitvoering

Spreiding in de uitvoering is een factor van betekenis voor een betrouwbare en punctuele dienstverlening. 'Terugdringen van spreiding in de uitvoering' is het algemene begrip waarmee wij onder normale omstandigheden de daadwerkelijke realisatie van rijtijden zo nauwkeurig mogelijk willen laten passen bij de geplande dienstregeling. Dat wil zeggen: als een rijtijd tussen twee stations bijvoorbeeld 15 minuten bedraagt, moet de marge waarbinnen deze gerealiseerd wordt dichterbij de 15 minuten liggen dan nu het geval is. In dit voorbeeld zal dat tussen de 14,5 en 15,5 minuut zijn, in plaats van tussen de 14 en 16 minuten. De belangrijkste deelprocessen die dan onder de loep genomen moeten worden, zijn de rijtijden tussen en de halteertijden op stations.

De spreiding is nu gemiddeld genomen beperkt genoeg om een punctuele treindienst mogelijk te maken. Echter, op specifieke plekken is deze spreiding een bron van dispunctualiteit. Maatregelen op deze locaties zijn dus in eerste instantie een kwestie van maatwerk. Deze maatregelen zijn gelegen in veranderingen in de dienstregeling en veranderingen in het gedrag van medewerkers. Nieuwe technieken kunnen hier uitkomst bieden, zoals 'aftellers' (die we ook bij voetgangerslichten kennen) en een systeem dat de machinist actuele rit- en snelheidsinformatie geeft: Routelint.

Bij een verhoging van de frequentie verwachten wij dat het aantal locaties waar de spreiding moet worden aangepakt zal toenemen. De maatregel is dus zeker belangrijk om ook in de toekomst, bij hogere frequenties, een betrouwbaar product te kunnen blijven leveren.

Ambitie en doelen

Het doel van (de eerste fase van dit meerjarige) traject is: het (minimaal) realiseren van de streefwaarden voor de treinseries op de corridor Amsterdam-Eindhoven waar straks elke tien minuten een intercity gaat rijden. Het gaat daarbij om het terugdringen van spreiding qua vertrekken, halteren en rijden om tot de beoogde uitvoeringsbetrouwbaarheid te komen. De bevindingen op bovengenoemde corridor kunnen in een later stadium van dienst zijn in de rest van het land.

Wat gaan we doen in 2015?

- Wij evalueren de proef die gaat plaatsvinden op de stations Hilversum en Hilversum Sportpark met de zogenaamde 'aftellers'. Na deze evaluatie zal NS een besluit nemen over de verdere uitrol van het systeem.
- Wij voeren praktijkproeven uit met Routelint. Na de proeven zal NS deze evalueren en vervolgens een besluit nemen over verdere uitrol van het systeem.
- Wij onderzoeken de mogelijkheden om het in- en uitstapproces te versnellen, bijvoorbeeld door op het perron aan te geven waar de trein exact stopt.

4.1.4 Verhogen betrouwbaarheid van het materieel

Verstoringen met reizigersimpact worden onder meer veroorzaakt door materieelstoringen. Deze oorzaken zijn deels terug te leiden naar het aantal kilometers dat treinen afleggen, de zogenaamde bakkilometers. Bij frequentieverhoging neemt de gebruiksgraad van materieel toe, en dus de bakkilometers die binnen een bepaalde periode worden afgelegd. Wanneer minimaal hetzelfde niveau in absoluut aantal storingen, ook bij hogere frequenties, moet worden behouden, is er dus een noodzaak om het aantal materieelstoringen te reduceren.

Het huidige materieel is al betrouwbaarder dan enkele jaren geleden, waardoor de uitdaging op dit gebied om een zeer specifieke en gespecialiseerde aanpak vraagt. De reductie in storingen zal gelden voor het materieel dat daadwerkelijk op de hoogfrequente baanvakken ingezet gaat worden; naar verwachting dubbeldekkers van het type VIRM en de nieuwste generatie sprinters, de Sprinter Light Train (SLT). Voor de VIRM geldt als doelstelling dat de totale storingsduur bij ingang van de dienstregeling 2017 moet afnemen ten opzichte van de dienstregeling 2013, waarbij de storingsduur gedefinieerd is als aantal storingen maal duur van de treinhinder. Voor de SLT geldt een behoud van het huidige storingsniveau, met inachtneming van de verhoogde gebruiksgraad. Gedurende de zomer van 2015 zullen wij vaststellen of deze doelstelling al dan niet gehaald zal worden.

4.1.5 Aanpassing van de planningsnormen

De basis voor een betrouwbare dienstverlening ligt besloten in de logistieke planning. Gezien de krapte in de infracapaciteit en de ambitie om een efficiënte treindienst te plannen, willen we al in de voorbereidingsfase kunnen voorspellen welke planning van treinen gaat leiden tot een betrouwbaar product. Bij de planning maken we altijd een afweging tussen de beschikbare capaciteit en het gewenste aantal treinen, ofwel een afweging tussen de uitvoerbaarheid van de dienstregeling en het maximaliseren van het vervoersaanbod.

Voor het ontwerp van een dienstregeling maken we gebruik van planningsnormen. Hiernaast kennen we een set van commerciële specificaties. De planningsnormen schrijven

voor hoe ver (in tijd) treinen minimaal uit elkaar moeten liggen om een veilige en robuuste planning te garanderen; de commerciële specificaties geven het geheel weer van de aantallen treinen per uur, het aantal stops, de snelheid, overstaprelaties, et cetera. Het is de uitdaging om deze – soms conflicterende – gegevens te optimaliseren.

De planningsnormen moeten in de praktijk haalbaar zijn. Dat is nu niet altijd het geval. De oorsprong hiervan ligt in de werkmethodiek van 'generieke plannormen', zoals deze zijn vastgelegd in de netverklaring. Echter, met de huidige technologie, methode en middelen is het mogelijk om meer specifieke plannormen toe te passen. Waar we voorheen voor elke opvolging van treinen over dezelfde infrastructuur een vaste 'vrije tijd' tussen de treinen planden, zijn we nu in staat om specifiek voor elke gewenste situatie een locatie-en-situatie-specifieke norm te berekenen. Daarnaast vullen we de plannormen-set aan met realisatiedata: gegevens over de uitkomsten van het daadwerkelijke proces. Deze ontwikkelingen maken het mogelijk om de dienstregeling op specifieke lijnen zo aan te passen dat hij beter aansluit bij het verwachtingspatroon van de reizigers én een betere uitvoerbaarheid garandeert in de dagelijkse praktijk.

Het opstellen van deze nieuwe normen is een gezamenlijk project van NS en ProRail, dat in nauw overleg met consumentenorganisaties en IenM wordt vormgegeven. De daadwerkelijke, landelijke invoering van deze plannormen loopt via het consultatietraject van de Netverklaring van ProRail. In die fase worden alle vervoerders geconsulteerd en wordt om acceptatie gevraagd van deze nieuwe werkmethodiek. Alle nodige kennis en middelen zullen de komende jaren worden ingezet om te komen tot een solide *expert judgement* en grondige praktijkanalyses om deze methodiek verder uit te bouwen.

Bij het ontwerp van de dienstregeling 2015 hebben we deze nieuwe systematiek voor het eerst en in beperkte omvang gebruikt. We verwachten door simulatie-uitkomsten dat de dienstregeling 2015 met deze methodiek een betere uitvoerbaarheid kent dan de huidige.

Binnen de huidige randvoorwaarden hebben we echter niet alle knelpunten in de huidige dienstregeling kunnen oplossen. Daarbij was een van de uitgangspunten de frequentie van treinen niet te verminderen ten opzichte van 2014. Ook willen we geen – voor sommige vraagstukken noodzakelijke – structuurwijzigingen in de dienstregeling doorvoeren zonder overleg met consumentenorganisaties en ander stakeholders. Hierdoor is circa 25% van de knelpunten niet volgens de nieuwe systematiek behandeld en kan in de praktijk incidenteel de dienstregeling minder vloeiend uitvoerbaar zijn dan gewenst. Met een compleet nieuwe structuur van de dienstregeling (naar verwachting vanaf dienstregeling 2017) kunnen we deze vraagstukken wel volgens de nieuwe systematiek oplossen.

Al met al is de planfase-prognose voor 2015 gunstiger dan die voor 2014, en zetten we een stap voorwaarts in de betrouwbaarheid van de dienstregeling.

Met de huidige technologie, methode en middelen is het mogelijk om meer specifieke plannormen toe te passen. Waar we voorheen voor elke opvolging van treinen over dezelfde infrastructuur een vaste 'vrije tijd' tussen de treinen planden, zijn we nu in staat om specifiek voor elke gewenste situatie een locatie-en-situatie-specifieke norm te berekenen.

4.1.6 Programma Winterweer

Met de grote drukte op het Nederlandse spoor is ons spoorsysteem kwetsbaar gebleken voor winterse omstandigheden. Vanaf de winter van 2009/2010 zorgden sneeuwval en (strenge) vorst drie jaar achtereen voor flinke problemen op het spoor, ondanks de ondertussen door NS en ProRail gerealiseerde maatregelen. De aanhoudende winterproblematiek was aanleiding voor een gezamenlijk programma van NS, ProRail en het ministerie van Infrastructuur en Milieu: Programma Winterweer op het spoor (juni 2012). Daarin is, met instemming van het ministerie, voor de komende winters gekozen voor betrouwbaarheid en voorspelbaarheid boven frequentie en comfort. De voornaamste maatregel daartoe is het aanpassen van de dienstregeling op basis van vooraf gedefinieerde criteria, vooral om de zogeheten olievlekwerking van verstoringen op winterse dagen te voorkomen en op die manier de effecten voor de reiziger zoveel mogelijk te beperken. Daarnaast lopen binnen het programma diverse andere maatregelen, zoals het zo winterbestendig mogelijk maken van de infrastructuur en het materieel.

Ambitie en doelen

De doelstelling van het gezamenlijke Winterweerprogramma is om bij meerdere infrastructuur- en materieelstoringen als gevolg van (extreem) winters weer zoveel mogelijk *in control* te blijven en de gevolgen voor de reizigers te beperken. NS en ProRail hanteren daartoe de komende jaren een stapsgewijze (winter specifieke) verbeteraanpak die tot doel heeft (1) het aantal storingen in de infrastructuur en materieel steeds verder terug te dringen, (2) bij toch voorkomende storingen te zorgen voor sneller herstel, (3) mits reëel en veilig, steeds minder snel te besluiten tot de inzet van een aangepaste dienstregeling en (4) op dagen met een aangepaste dienstregeling een beter product te kunnen bieden aan de reizigers. De lange termijn winterambitie is om onder (vrijwel) alle omstandigheden betrouwbaar vervoer en goede reisinformatie aan de reiziger te kunnen bieden. NS richt zich op 2017 om deze winterambitie te bereiken. In extreme omstandigheden zal het altijd mogelijk zijn dat wij terug moeten vallen op een aangepaste dienstregeling. Deze lange termijn winterambitie wordt hoofdzakelijk verwezenlijkt door de realisatie van programma's binnen de meerjarige verbeteraanpak Beter en Meer zoals Be- en bijsturing van de toekomst en Verhoging van beschikbaarheid van de infrastructuur (waarbij het geleerde uit zogenaamde "systeemsprong wissels" wordt meegenomen) en niet binnen het winterprogramma zelf.

Aanpak en planning

Het Winterweerprogramma kent een jaarlijks terugkerende *Plan, Do, Check en Act*-cyclus waarbij de verbeteringen stapsgewijs worden gerealiseerd in afwachting van structurele verbeteringen uit Beter en Meer. De huidige set aan maatregelen is daarbij het uitgangspunt. De belangrijkste maatregel is de inzet van een aangepaste dienstregeling, om de zogeheten olievlekwerking van verstoringen op winterse dagen te voorkomen. Zo willen we de effecten voor de reiziger zoveel mogelijk beperken. Ook in 2015 onderzoeken we hoe de aangepaste dienstregeling verbeterd kan worden door bijvoorbeeld daar waar mogelijk de capaciteit enigszins te vergroten. Behalve de aangepaste dienstregeling zorgen wij samen met ProRail ook voor kleine verbeteringen in de infrastructuur en het materieel, zoals de aanpassingen aan wisselverwarmingen en toiletsystemen ter voorkoming van uitval als gevolg van bevriezing. Een andere winterspecifieke maatregel is de toepassing van anti-icing. Dit kan voorkomen dat sneeuw en ijs aan treinen blijven vastzitten en ijsbrokken vervolgens in wissels vallen. We onderzoeken momenteel hoe we meer materieel met anti-icing kunnen behandelen.
Elke twee weken monitort het winterteam de realisatie van de plannen en rapporteert deze aan de verantwoordelijke directieleden van NS en ProRail.

Het realiseren van de lange termijn winterambitie is afhankelijk van de realisatie van programma's binnen de meerjarige verbeteraanpak Beter en Meer. Langs die weg wordt gewerkt aan een robuuster spoorsysteem dat ook helpt bij winterse omstandigheden. Duidelijk is dat een (langere termijn) structurele en fundamentele verbetering in zowel de infrastructuur als de bijsturing noodzakelijk is om ook tijdens winterse (en andere extreme) omstandigheden de treindienst *in control* te houden.

In 2017 zal een evaluatie plaatsvinden om vast te stellen in welke mate de lange termijn winterambitie is gerealiseerd. Naar aanleiding van die evaluatie wordt bepaald in welke vorm de voorbereiding op de winter een specifiek vervolg krijgt. Tot die tijd zullen NS en ProRail op basis van jaarlijkse evaluaties en de opgedane ervaringen tijdens de winters het programma in afstemming met het ministerie stapsgewijs aanscherpen. We verwachten dat het winterprogramma in de huidige vorm komt te vervallen zodra de programma's Be- en bijsturing van de toekomst en betrouwbaarheid infrastructuur uit Beter en Meer, gerealiseerd zijn. Het winterweerprogramma zelf zorgt niet voor het verwezenlijken van de lange termijn ambitie.

Randvoorwaarden en risico's

Het Winterweerprogramma kent twee belangrijke risico's. Bij meerdere zachte winters (achter elkaar) zijn wij mogelijk onvoldoende in staat om de effectiviteit van de genomen maatregelen goed vast te stellen en de processen daar waar nodig steeds verder te verbeteren. Daarnaast is er het risico dat de andere genoemde verbeterprogramma's onvoldoende voortgang boeken, waarmee de lange termijn winterambitie niet wordt gerealiseerd.

De doelstelling van het gezamenlijke winterweerprogramma is om bij meerdere infrastructuur- en materieelstoringen als gevolg van (extreem) winters weer zoveel mogelijk *in control* te blijven en de gevolgen voor de reizigers te beperken.
Ook in 2015 onderzoeken we hoe de aangepaste dienstregeling verbeterd kan worden door bijvoorbeeld daar waar mogelijk de capaciteit enigszins te vergroten.

4.2 Capaciteit van de treinen

NS wil dat haar reizigers tevreden zijn over hun plaats in de trein, doordat wij heldere verwachtingen scheppen die wij ook waarmaken. Paragraaf 4.2.1 beschrijft hoe NS hier op dit moment invulling aan geeft (running business). Op dit moment is de tevredenheid van reizigers over vervoercapaciteit echter

niet op het gewenste niveau, zodoende is NS een programma gestart om te werken aan een hogere klanttevredenheid over vervoercapaciteit. Dit programma is onderwerp van paragraaf 4.2.2.

4.2.1 Vervoercapaciteit

NS wil haar reizigers een betrouwbare, comfortabele en veilige reis bieden van A naar B. De mate van comfort tijdens een reis wordt onder andere bepaald door de vervoercapaciteit die een trein biedt. De vervoercapaciteit van een trein bestaat uit zit- en staplaatsen. Het vervoerbewijs (treinkaartje) geeft recht op een zit- of staplek in de trein. De mate van comfort wordt mede bepaald door de klasse van het vervoerbewijs (eerste of tweede klasse), het tijdstip van de dag (spits of dal), de duur van de reis (korter of langer dan 15 minuten) en het type (intercity of sprinter) trein.

Het beleid van NS ten aanzien van vervoercapaciteit is om reizigers met een eerste klas vervoerbewijs altijd een zitplaats aan te bieden. Tweede klas reizigers wil NS op werkdagen in de daluren en in de weekenden eveneens een zitplaats aanbieden. Op werkdagen tijdens de ochtendspits en avondspits wil NS haar tweede klas reizigers in intercity's een zitplaats aanbieden voor reizen langer dan 15 minuten, voor reizen korter dan 15 minuten wil NS tweede klas reizigers een zit- of staplaats aanbieden. In sprinters tijdens de ochtend- en avondspits wil NS tweede klas reizigers eveneens een zit- of staplaats aanbieden.

Het plannen van vervoercapaciteit

Bij het plannen van vervoercapaciteit zoekt NS naar een balans tussen enerzijds het aanbieden van vervoercapaciteit naar tevredenheid van onze reizigers en anderzijds zo min mogelijk 'lege' vervoerplaatsen uit overwegingen van duurzaamheid, kosten en - op rustige momenten - ook uit overwegingen van sociale veiligheid. Om deze balans te bewerkstellingen moeten vraag (aantal reizigers) en aanbod (geboden vervoercapaciteit) zo goed mogelijk op elkaar worden afgestemd.

Om de benodigde vervoercapaciteit per trein te bepalen, maakt NS gebruik van rekenkundige modellen die een inschatting maken van het verwachte aantal reizigers per traject. Deze rekenkundige modellen maken gebruik van reizigerstellingen uit veldonderzoek, OV-chipkaart gegevens, conjuncturele trends (zoals demografische, mobiliteits- en economische ontwikkelingen) en invloeden van specifieke periodes zoals vakanties. Nu steeds meer reizigers met hun OV-chipkaart in- en uitchecken blijken die gegevens van grote waarde bij het verder verfijnen van onze inschattingen van de aantallen reizigers per trein.

Het aanbod in vervoercapaciteit wordt vervolgens zo goed mogelijk afgestemd op het verwachte aantal reizigers. Om dit aanbod te kunnen realiseren is uiteraard voldoende materieel nodig. De verwachte reizigersaantallen zijn richtinggevend voor de inzet van het materieel. Niet alleen om in de lopende dienstregeling de lengte en frequentie van treinen zo goed mogelijk te plannen, maar ook om op de lange termijn zo goed mogelijk te bepalen hoe vraag en aanbod zich gaan verhouden. De benodigde vervoercapaciteit in de spitsuren is het uitgangspunt voor de ontwikkeling van de omvang van de materieelvloot van NS (aanschaf nieuw materieel of uitstroom bestaand materieel). Verder moet bij de materieelinzet rekening worden gehouden met logistieke randvoorwaarden en beperkingen. Voor wat betreft de maximale lengte van een trein bepalen bijvoorbeeld veiligheidsregels per materieeltype deze. Ook mogen treinen niet langer zijn dan het kortste perron op een traject. Qua frequentie zijn er randvoorwaarden vanuit de minimale opvolgtijden tussen treinen. Seinen en beveiligingssystemen zijn zo ingesteld dat er standaard minimaal drie minuten tijd tussen twee opeenvolgende treinen gepland is. Ook dient er rekening gehouden te worden met de maximale baanvakbelasting. Er is een maximum aantal treinen dat per uur over een baanvak kan rijden.

Uitvoering van de treindienst

Nadat de vervoercapaciteit in lijn met het beleid van NS is gepland, bepaalt de uitvoering van de treindienst in hoge mate welke vervoercapaciteit de reiziger daadwerkelijk aangeboden krijgt. Tijdens de uitvoering van de treindienst kunnen verstoringen (bv. defecte trein, wisselstoring, zelfdoding, seinstoring, extreme weersomstandigheden) ervoor zorgen dat uiteindelijk niet de beoogde vervoercapaciteit is aangeboden. Door dergelijke verstoringen kan het bijvoorbeeld zijn dat een trein korter rijdt dan oorspronkelijk gepland, waardoor niet de beoogde vervoercapaciteit kan worden aangeboden.

Monitoren van de bezetting van treinen

Tijdens de uitvoering van de treindienst kan het voorkomen dat er *mismatch* is tussen de vraag (aantal reizigers) en het aanbod (geboden vervoercapaciteit), waardoor treinen drukker zijn dan voorzien. Een tekortkoming in de geleverde vervoercapaciteit kan verschillende oorzaken hebben. Zoals eerder gezegd kan dat komen door verstoringen tijdens de uitvoering van de treindienst, waardoor treinen niet in de geplande samenstelling kunnen rijden. Verder kan het zijn dat de inschatting van het aantal reizigers niet juist blijkt te zijn of zijn er onvolkomenheden in de planning.

Naast tekortkomingen in het aanbod, zijn er andere redenen waarom de geboden vervoercapaciteit niet naar tevredenheid van reizigers is. Zo kan een trein bijvoorbeeld wel voldoende capaciteit bieden, maar zijn de reizigers niet evenredig verspreid over de trein waardoor het in delen van de trein drukker kan zijn dan voorzien. Ook andere factoren bepalen of de vervoercapaciteit naar tevredenheid is van de reizigers, zoals de beleving en verwachtingen van reizigers.

Op basis van signalen van reizigers (via klantenservice, feedback-functionaliteit op de reisplanner, Rover meldpunt volle treinen) en medewerkers houdt NS zicht op de bezetting van treinen. Wanneer NS signalen krijgt dat een trein te druk is, wordt onderzocht waarom die trein drukker is dan voorzien en indien nodig en mogelijk worden verbeteringen gerealiseerd. NS streeft ernaar om eventuele onvolkomenheden in de vervoercapaciteit zo snel mogelijk te verbeteren door de prestaties op dit gebied van dichtbij te volgen. Omdat gemiddeld goed niet goed genoeg is, worden prestaties op trajecten waar wij signalen over ontvangen nadrukkelijk gemonitord. Ook de 10 aandachtstrajecten, zoals in bijlage 4 vermeld, krijgen, conform afspraak, hierin bijzonderde aandacht.

Specifiek tijdens de herfst is het van belang om deze prestaties nauwgezet te monitoren. De herfst (september, oktober en november) is altijd de drukste periode van het jaar voor NS en haar reizigers. Alle scholieren en studenten beginnen dan (massaal) het nieuwe collegejaar en reizen veelal nog in de spits voor bijvoorbeeld hun eerste colleges. In combinatie met het einde van de vakantieperiode en het herfstachtige weer is het dan - net als op de weg - drukker dan normaal. Aan ons de uitdaging om met de gegeven hoeveelheden treinen zo goed mogelijk alle reizigers van dienst te zijn.

De mate van comfort tijdens een reis wordt onder andere bepaald door de vervoercapaciteit die een trein biedt. In lijn met het beleid van NS wordt de vervoercapaciteit gepland. Het plannen van vervoercapaciteit vraagt om een afstemming tussen vraag (aantallen reizigers) en aanbod (geboden vervoercapaciteit). De daadwerkelijk aangeboden vervoercapaciteit wordt met name bepaald door de uitvoering van de treindienst. Verstoringen kunnen dan zorgen voor te drukke treinen, zodoende wordt de bezetting van treinen van dichtbij gevolgd en bijgestuurd waar mogelijk.

4.2.2 Programma Vervoercapaciteit naar tevredenheid

Ambitie en doelen

NS wil dat haar reizigers tevreden zijn over hun plaats in de trein, doordat wij heldere verwachtingen scheppen die wij ook waarmaken. Op dit moment is de tevredenheid van reizigers over de vervoercapaciteit echter niet op het gewenste niveau. Met behulp van het programma Vervoercapaciteit naar tevredenheid wil NS werken aan een structurele verbetering van de klanttevredenheid over vervoercapaciteit.

NS wil deze ambitie realiseren door:

(1) Heldere verwachtingen te scheppen op het gebied van vervoercapaciteit, zodat de verwachtingen van reizigers op het gebied van vervoercapaciteit overeenkomen met hetgeen NS haar reizigers beoogt aan te bieden (beleid t.a.v. vervoercapaciteit).
(2) Verder wil NS ervoor zorgen dat het beoogde aanbod op het gebied van vervoercapaciteit beter wordt gerealiseerd. Op dit moment gebeurt het nog te vaak dat NS haar reizigers niet kan bieden wat NS beoogt te bieden op het gebied van vervoercapaciteit. Door verstoringen in de treindienst (bv. defecte trein, wisselstoring, zelfdoding, seinstoring, extreme weersomstandigheden) zal dit nooit helemaal voorkomen kunnen worden. De huidige mate waarin NS het beoogde aanbod qua vervoercapaciteit weet te realiseren achten wij echter niet voldoende.
(3) Tenslotte wil NS onderzoeken hoe reizigers beter in (binnen een trein) en over treinen (trein eerder of later; spitsmijden) gespreid kunnen worden, om zo vraag en aanbod beter op elkaar af te kunnen stemmen.

Het programma richt zich op een verbetering van het klantoordeel vervoercapaciteit in 2017. Dit klantoordeel wordt per kwartaal bekendgemaakt op ns.nl (zie ook paragraaf 3.3

en bijlage 5). Aangezien het niet mogelijk is een exact pad uit te stippelen bekijken we per jaar welke verbeteringen we het komende jaar willen realiseren.

Oorzaakanalyse

NS is gestart met een grondige analyse van de klachten van reizigers die NS heeft gekregen tijdens het dienstregelingsjaar 2013. Deze analyse heeft laten zien dat de klachten grofweg zijn te verdelen in vier categorieën:

1. Klachten uit treinen met meer reizigers dan vooraf verwacht. Dit kan komen door een foutieve inschatting van het aantal reizigers (bijvoorbeeld onderschatting van het effect van verkoopacties of meer studenten dan voorzien) maar ook door verstoringen in de treindienst. Het uitvallen van een trein of het niet halen van een geplande aansluiting zorgt ervoor dat het aantal reizigers voor de volgende trein hoger kan zijn dan verwacht. Het aanbod is daar dan soms niet op berekend.
2. Klachten uit treinen die als gevolg van foutieve materieelplanning te kort zijn.
3. Klachten uit treinen waarbij de materieelplanning wel juist is, maar waarbij de uitvoering niet conform de planning verloopt. Treinen rijden op die momenten dan niet in de geplande samenstelling (materieeltype en -lengte).
4. Klachten van reizigers uit treinen die volgens de normeringen wel voldoende vervoercapaciteit bieden. Zaken als beleving, ervaring en verwachtingen bepalen mede of de vervoercapaciteit naar tevredenheid is van de reizigers. Ook kan een trein wel voldoende capaciteit bieden maar zijn reizigers niet evenredig verspreid over de trein, waardoor het op plekken drukker is dan nodig.

Analyse laat verder zien dat circa een derde van de klachten uit 2013 in de categorie 1, 2 en 3 vallen. De overige klachten kwamen uit de vierde categorie: klachten uit treinen die voldoende vervoercapaciteit boden (volgens het huidige beleid t.a.v. vervoercapaciteit).

Aanpak

Het programma Vervoercapaciteit naar tevredenheid richt zich op drie drivers van structurele verbetering, teneinde een hogere klanttevredenheid over vervoercapaciteit te behalen.

1. *Klantverwachtingen beter laten aansluiten op het beoogde aanbod van NS ten aanzien van vervoercapaciteit*

Uit het feit dat twee derde van de klachten van reizigers tijdens dienstregeling 2013 uit treinen komen die wel voldoende capaciteit boden, blijkt dat sprake is van een *mismatch* tussen de verwachtingen van de reizigers en het beoogde aanbod van NS ten aanzien van vervoercapaciteit. NS deze aansluiting verbeteren door:

- In kaart te brengen wat de klantwensen zijn op dit gebied. Wanneer is de reiziger tevreden over de geleverde vervoercapaciteit? Doel is (1) een helder en onderbouwd beeld van de klantwensen op het gebied van vervoercapaciteit en (2) een vertaling van klantwens in prestatie-indicatoren. De nieuwe indicator staat in bijlage 4 beschreven.
- Te bepalen in hoeverre NS in deze klantwens kan en wil voorzien. Wat mogen reizigers van NS op dit gebied verwachten? Dit gaat om een herijking van het klantbeleid dat bepalend is voor het aanbod van vervoercapaciteit. Deze afweging zal plaatsvinden in de driehoek van klantattractiviteit (wat levert het op voor de reiziger), het beschikbare materieel (wat is mogelijk gegeven het beschikbare aantal treinen) en kosten (wat gaat het kosten en wat is de mogelijke impact op tarieven).
- Transparant en realistisch zijn richting reizigers over wat zij van NS kunnen verwachten ten aanzien van vervoercapaciteit en voorliggende dilemma's en afwegingen delen.

2. *Beter realiseren van de beoogde vervoercapaciteit*

De daadwerkelijk aangeboden vervoercapaciteit is een resultante van de betrouwbaarheid van het geschatte aantal reizigers, de kwaliteit van de planning en de uiteindelijke uitvoering van de treindienst. Elk van deze drie processtappen op zichzelf en het geheel als keten dient goed te functioneren om de beoogde vervoercapaciteit ook aan te kunnen bieden. Dit is een proces dat de afgelopen jaren binnen NS grofweg op eenzelfde manier wordt uitgevoerd. En tot niet al te lang geleden ging dat ook naar tevredenheid: er was een beperkt aantal klachten over te drukke treinen. Dat komt met name doordat NS in die tijd over voldoende materieel beschikte en er daardoor meer buffers in het proces zaten. In de laatste jaren heeft zich echter een aantal ontwikkelingen voorgedaan:

- De grootste kostenpost voor NS is materieel. NS is de laatste jaren kostenbewuster omgegaan met de planning van materieel, onder meer door op basis van nauwkeuriger reizigersinschattingen beter op maat te plannen. Ook voorkomen we zo lege treinen.
- NS gebruikt veel energie en het materieel is de grootste verbruiker daarvan. Door steeds beter op maat te rijden voorkomen we onnodig stroomgebruik en daarmee CO_2-uitstoot.
- NS heeft op dit moment niet langer een overschot aan treinen. NS heeft de komende jaren minder materieel tot zijn beschikking dan verwacht (bijvoorbeeld vanwege het opvangen van Fyra treinen door ander NS-materieel). Zo heeft NS bijvoorbeeld voor de herfst van 2014 besloten om maximaal haar reserves in te zetten, zodat NS zo veel mogelijk vervoercapaciteit kon bieden. De instroom van nieuw materieel (zie paragraaf 5.6) zal nog een aantal jaren op zich laten wachten. Tegelijkertijd is de verwachting dat de vervoersvraag de komende jaren zal blijven groeien. De komende jaren zal er dus sprake zijn van schaarste in het materieel.

Door deze ontwikkelingen zien we dat onvolkomenheden in het proces rondom vervoercapaciteit nu sneller impact hebben op de reizigers. Dit alles vraagt om een structurele aanpak van het proces rondom vervoercapaciteit. Dat betekent dat NS moet gaan werken aan een betere betrouwbaarheid van de reizigersprognose, een materieelplanning die nog beter aansluit op het verwachte aantal reizigers en een uitvoering die minder vaak afwijkt van het plan.

3. *Spreiding van reizigers in en over treinen*

De bezetting van treinen is een samenspel tussen vraag (aantallen reizigers) en aanbod (geboden vervoercapaciteit). De tweede driver van het programma richt zich op het verbeteren van het aanbod. Sturing aan de vraagkant kan echter ook helpen om vraag en aanbod beter op elkaar af te laten stemmen. NS wil onderzoeken hoe reizigers beter in (binnen een trein) en over treinen (trein eerder/later, spitsmijden) verspreid kunnen worden, om zo vraag en aanbod beter op elkaar af te kunnen stemmen. NS zal hiervoor aansluiten en participeren in lopende initiatieven vanuit het ministerie van Infrastructuur en Milieu, zoals het programma Beter Benutten II, en de Taskforce Beter Benutten Onderwijs en Openbaar Vervoer, waarbij overheid, bedrijfsleven en onderwijsinstellingen via een regionale aanpak samenwerken en innovatieve maatregelen nemen om de bereikbaarheid in drukste regio's te verbeteren.

Fasering; focus op herfst 2014 en vormgeving van structurele aanpak

Het programma Vervoercapaciteit naar tevredenheid is in 2014 gestart. Het programma heeft zich in eerste instantie gericht op het zoveel mogelijk beperken van klanthinder door te drukke treinen tijdens de herfst (september, oktober, november) van 2014. Dit naar aanleiding van de problemen met te drukke treinen tijdens de herfst van 2013. Zo zijn bijvoorbeeld circa 30% van de treinen in de ochtend- en avondspits langer gepland dan tijdens de herfst 2013 (6.000 zitplekken). Verder heeft NS een feedback functionaliteit toegevoegd aan de NS reisplanner, zodat reizigers makkelijker melding kunnen maken van een te drukke trein. Daarnaast heeft Rover in samenwerking met NS een mobiele applicatie gelanceerd om te drukke treinen te kunnen melden. Dit gaf meer en betere sturingsinformatie waardoor NS in staat was om sneller en beter bij te sturen in geval van te drukke treinen.

Parallel is vanuit het programma gewerkt aan het vormgeven van een structurele aanpak om de klanttevredenheid over vervoercapaciteit te verbeteren. In dit kader is de eerder genoemde oorzaak analyse uitgevoerd, heeft de aanpak op hoofdlijnen vorm gekregen en is de besturing en bemensing ingericht. Op dit moment (november 2014) krijgt de aanpak verdere invulling in deelprojecten met bijbehorende doelen, resultaten en planningen. In bijlage 9 is de uitwerking tot dusverre opgenomen. Doordat nadere invulling op onderdelen van het programma nog plaatsvindt, kan het zijn dat de uitwerking in bijlage 9 op onderdelen nog niet volledig is.

Het programma Vervoercapaciteit naar tevredenheid richt zich op een structurele verbetering van de klanttevredenheid over vervoercapaciteit door het scheppen van heldere verwachtingen, het beter realiseren van het beoogde aanbod en het beter spreiden van reizigers in en over treinen.

4.3 Capaciteit van de infrastructuur

Om de reizigersgroei te kunnen faciliteren is op de langere termijn meer capaciteit op de infrastructuur noodzakelijk. In deze paragraaf beschrijven wij onder andere welke programma's daar aan bijdragen.

4.3.1 Reizigersgroei

NS-prognoses worden gebaseerd op externe ontwikkelingen en intern beleid. De externe ontwikkelingen zijn gebaseerd op de meest recente studies van toonaangevende instituten, zoals het Centraal Planbureau, het Centraal Bureau voor de Statistiek en diverse ministeries. Daarnaast wordt de reizigersgroei beïnvloed door eigen activiteiten. Daarom worden plannen

op het gebied van dienstregelingsontwikkeling, prijsbeleid, ketenvoorzieningen en kwaliteitsimpulsen in de prognoses verwerkt.

De gerealiseerde groei op het Hoofdrailnet in de afgelopen vijf jaar bedraagt gemiddeld circa 1% per jaar. De verwachting voor de komende vijf jaar is gemiddeld 2% per jaar. Belangrijke factoren daarbij zijn het verwachte economisch herstel en verdere uitbreiding van de dienstregeling.
Daar waar in de afgelopen jaren nog een grote terugval werd verondersteld als gevolg van bezuinigingen op de studentenkaart, is dat nu niet meer het geval. In de prognose kunnen we onderscheid maken naar corridors, zodat de HSL-Zuid apart te onderscheiden is. Het vervoer op de hogesnelheidslijn neemt de komende jaren naar verwachting sterk toe onder invloed van verbetering van de kwaliteit en een uitbreiding van de dienstregeling.

NS wil de verwachte groei accommoderen door daar waar nodig treinen te verlengen en waar dit niet volstaat de frequentie te verhogen. Verder worden de prognoses gebruikt om concrete dienstregelingsvoorstellen op hun merites te beoordelen. Op basis van de verwachte groei op langere termijn bestelt NS extra materieel en worden treinen gereviseerd.

NS baseert haar beleid in het algemeen op een bandbreedte van uiteenlopende groeiscenario's, waarbij het groeipad dat het midden houdt tussen de twee uitersten het meest realistisch zal zijn. NS heeft in 2014 bij haar materieelplannen rekening gehouden met de hoogste groeiprognose voor de lange termijn. Actuele ontwikkelingen kunnen natuurlijk grote(re) impact hebben op deze plannen.

Op basis van de verwachte groei op langere termijn bestelt NS extra materieel en worden treinen gereviseerd (zie paragraaf 5.6). Ook worden de prognoses gebruikt om concrete dienstregelingsvoorstellen op hun merites te beoordelen.

4.3.2 Programma Hoogfrequent Spoorvervoer

In 2010 heeft het kabinet het voorkeursbesluit Programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS) genomen. Het programma wordt in opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Milieu uitgevoerd door ProRail in nauwe samenwerking met NS en andere vervoerders.

Ambitie en doelen
Het programma moet de voorwaarden scheppen om op de drukste trajecten van Nederland elk uur zes intercity's en twee tot zes sprinters te kunnen gaan rijden. Dit heet 'Spoorboekloos rijden'. 'Spoorboekloos rijden' wordt in de periode tot 2028 stap voor stap ingevoerd. Het zal steden en bedrijven beter bereikbaar maken en het reisgemak bevorderen. Goederentreinen zullen zo veel mogelijk via de Betuweroute worden geleid. Voor PHS zijn investeringen nodig in de uitbreiding van de spoorinfrastructuur.

Aanpak en planning
Sinds 2011 is ProRail bezig met de uitwerking van planstudies en de voorbereiding van infrastructurele maatregelen. Deze voorbereiding heeft onder meer geleid tot een besluit om de doorstroming van treinen op Utrecht Centraal te verbeteren (Realisatiebesluit DSSU in maart 2013). In augustus 2013 is een besluit genomen over benodigde aanpassingen op de route Schiphol/Amsterdam-Almere/Lelystad (OV SAAL MLT). In juni 2014 zijn tevens besluiten genomen over knooppunt Amsterdam Centraal en over maatregelen op het tracé Boxtel-Meteren. De maatregelen op het tracé Boxtel-Meteren zijn nodig om capaciteit vrij te maken voor meer reizigerstreinen op het traject Breda-Eindhoven. Goederentreinen worden op termijn dan omgeleid via de Betuweroute. Het ministerie heeft een besluit tot aanpassing van de infrastructuur in Oost-Nederland uitgesteld tot 2020. Besluitvorming over de voortgang en planning van PHS-maatregelen vindt plaats in goede samenspraak met NS in het directieoverleg PHS.

In 2015 gaat ProRail verder met het uitwerken van de voorkeursalternatieven waar in 2013 en 2014 besluiten over zijn genomen. De uitwerking en voorbereiding van de PHS-maatregelen vindt plaats in samenwerking met NS, KNV Goederenvervoer, regionale overheden en (waar van toepassing) met regionale vervoerders en in overleg met consumentenorganisaties.

De komende jaren staan in het teken van het realiseren van de PHS-maatregelen. Zo wordt nu door ProRail gewerkt aan de realisatie van Doorstroomstation Utrecht (DSSU) en de korte termijnmaatregelen tussen Schiphol en Amsterdam Utrechtboog (zuidtak). Beide aanpassingen zijn conform de huidige planning beschikbaar in de dienstregeling 2017.

In lijn met deze opleveringen kan NS de frequenties van de treindienst stapsgewijs gaan verhogen, mits aan de eerder beschreven randvoorwaarden voldaan is en zoals staat opgenomen in de nieuwe concessie. Zo willen we de frequenties van de intercity's op de corridor Amsterdam-Eindhoven na oplevering van DSSU eind 2016 verhogen van vier naar zes per uur en zou de frequentie op de OV SAAL corridor omhoog kunnen van twee naar vier keer per uur. Zodra de tweede spoorbrug over het Amsterdam-Rijnkanaal gereed is (naar verwachting eind 2019) en de Merwede-Lingelijn in Geldermalsen is vrijgelegd, is er voldoende spoorcapaciteit om in de dienstregeling van 2020 meer sprinters (zes in plaats van vier per uur) te rijden tussen Geldermalsen en Woerden, zoals in PHS is voorzien.
In lijn met het gepresenteerde aanbod in Beter en Meer gaan in de daaropvolgende jaren ook op andere PHS-corridors de frequenties omhoog. Om deze belangrijke uitbreiding van het reizigersvervoer mogelijk te maken investeert NS fors in de modernisering en verdere uitbreiding van het materieelpark. Zo zijn er nieuwe generaties intercity's (ICNG) en sprinters (SNG) op komst (zie voor meer informatie hoofdstuk 5.6).

Samen met IenM en regionale partijen bekijken we, mede in het kader van de te realiseren PHS maatregelen, of het mogelijk is de kwaliteit van het treinproduct verder te verbeteren door het verhogen van de rijsnelheden. Met de introductie van nieuwe generaties treinen en de implementatie van ERTMS in Nederland kunnen we op meerdere trajecten verkennen of de verhoging van rijsnelheid, en daarmee reistijdverkorting, haalbaar is. Zoals ook in het programma Beter en Meer aan de orde is, vraagt verhoging van rijsnelheden vaak om compenserende maatregelen ten aanzien van overwegen, geluid en eventuele inhaalvoorzieningen.

Randvoorwaarden en risico's
Het in gebruik nemen van de PHS-projecten in combinatie met de beoogde frequentieverhoging is mede afhankelijk van de beschikbare capaciteit op het totale baanvak. Op een deel van deze baanvakken vinden de komende jaren werkzaamheden plaats. Samen met ProRail en IenM zullen we per dienstregelingsjaar moeten bekijken wat de impact van de werkzaamheden zijn op de kwaliteit en uitvoerbaarheid van de beoogde dienstregeling.
Tevens is het verhogen van de frequentie afhankelijk van de ontwikkeling van de marktvraag. Daarom monitoren wij de vervoerontwikkeling nauwkeurig.

NS gaat op de drukste trajecten van Nederland elk uur zes intercity's en twee tot zes sprinters rijden. Dit 'Spoorboekloos rijden' voeren we, afhankelijk van reizigersgroei en infrastructurele maatregelen, in de periode tot 2028 stap voor stap in. Realisatie van het programma Hoogfrequent spoorvervoer creëert hiervoor de noodzakelijk infrastructurele randvoorwaarden.

4.3.3 Programma ERTMS

Het huidige treinbeveiliging systeem ATB wordt in de komende decennia vervangen door het Europese, computergestuurde beveiligingssysteem ERTMS. De overgang naar dit systeem is aanbevolen door de Commissie Kuiken van de Tweede Kamer. Onder leiding van IenM is met NS en ProRail onderzoek gedaan naar de maakbaarheid, kosten en baten van ERTMS. Conclusie is dat ERTMS voordelen biedt op het gebied van veiligheid, interoperabiliteit, snelheid, capaciteit en betrouwbaarheid. Op 8 juni 2012 heeft het Kabinet het principebesluit tot invoering van ERTMS genomen. In het regeerakkoord 'Bruggen slaan' van 29 oktober 2012 is dit besluit nog eens bevestigd. Op 11 april 2014 heeft het Kabinet de Voorkeursbeslissing ERTMS genomen. Inmiddels is de planuitwerkingsfase gestart.

De invoering van ERTMS levert op de langere termijn een bijdrage aan het realiseren van de gezamenlijke ambities zoals verwoord in de Lange Termijn Spooragenda: het verhogen van de kwaliteit van het spoor als vervoermiddel, zodat de reiziger en de verlader het spoor in toenemende mate als een aantrekkelijke vervoersoptie zien en gebruiken.

Een goede samenwerking tussen het ministerie van Infrastructuur en Milieu, ProRail en NS is nodig om deze potentiële voordelen van ERTMS te behalen en een goed werkend spoorsysteem op te leveren. De samenwerking tussen deze partijen vindt plaats in een gezamenlijk programmateam, onder regie van het ministerie dat de programmadirecteur levert en tevens opdrachtgever is. Voor het overige vindt de samenwerking plaats binnen ieders mandaat en met behoud van ieders verantwoordelijkheid.

Ambitie en doelen
ERTMS verandert het veiligheidssysteem ingrijpend. Het systeem verbetert de spoorwegveiligheid en vereenvoudigt het grensoverschrijdend vervoer. Daarnaast maakt ERTMS het mogelijk om meer treinen snel en betrouwbaar achter elkaar te laten rijden.

Volgens de huidige planning zal ERTMS in 2022 in alle treinen die op het Nederlandse spoor rijden zijn ingebouwd. Die treinen zijn dan voorzien van zowel het huidige beveiligingssysteem ATB (Vv) als van ERTMS, zodat ze op alle trajecten in het land kunnen blijven rijden. Wanneer de treinen met beide systemen zijn uitgerust is het mogelijk om ERTMS geleidelijk aan in de spoorbaan aan te leggen, wat weer kosten bespaart omdat er geen tijdelijke en complexe dubbelop situaties in de infrastructuur nodig zijn.

Met de Voorkeursbeslissing is gekozen voor de beproefde technologie van ERTMS-Level 2. Dit systeem wordt in de periode tot 2028 geïmplementeerd in grote delen van Nederland.

Aanpak en planning

Momenteel wordt – in opdracht van IenM – een pilot Dual Signalling (ATB en ERTMS) uitgevoerd op het traject Amsterdam-Utrecht. In de pilot rijden goederentreinen, SLT's en ICE's. Er wordt veel kennis en ervaring opgedaan op het gebied van ombouw van materieel naar ERMTS, opleiding van machinisten en treindienstleiders, de wijze waarop machinisten omgaan met duale systemen in de cabine en onder meer de invloed van ERTMS en Dual Signalling op beschikbaarheid en bedrijfszekerheid.

In de planuitwerkingsfase leggen het ministerie, ProRail en NS gezamenlijk de kaders vast om een robuuste aanpak voor het programma te creëren. Ook wordt een algemene strategie voor het contracteren van leveranciers bepaald. Vervolgens worden de aanbestedingstrajecten voor trein- en baantechnieken verder uitgewerkt.

Wanneer de aanbesteding begint, bevinden wij ons in de realisatiefase. De aanbesteding van de infrastructuur en het materieel zal in 2016 plaatsvinden. Voor het materieel is dit noodzakelijk om de planning van 2022 te kunnen halen. Na de aanbesteding en gunning is voor materieelombouw nog tijd nodig voor de engineering van de *onboard*-units door de leverancier, het ontwikkelen van een prototype voor het testen, het realiseren van de trein-baan-integratie en daarna de seriematige ombouw van de treinen.

Randvoorwaarden en risico's

Randvoorwaarde voor het welslagen van het ERTMS-programma is een tijdige ombouw van alle treinen. Daarnaast is de werking van ERTMS op emplacementen een risico. Verder is het belangrijk dat wij goede maatregelen treffen om onze reizigers tijdens de realisatiefase geen hinder te laten ondervinden van de invoering van ERTMS. Het ERTMS-programma heeft van de Tweede Kamer de groot project status gekregen. Dat betekent ook dat het ministerie van Infrastructuur en Milieu regelmatig rapportages over de risicobeheersing naar de Tweede Kamer zal sturen.

ERTMS verandert het veiligheidssysteem ingrijpend. Het systeem verbetert de spoorwegveiligheid en vereenvoudigt het grensoverschrijdend vervoer. Daarnaast maakt ERTMS het mogelijk om meer treinen, snel en betrouwbaar achter elkaar te laten rijden.

5

Deur tot deurbeleving

5.1 Programma Klantvriendelijkheid

Ambitie en doelen

NS wil dat elke reiziger een prettige reiservaring van deur tot deur heeft. Een van de programma's waarmee NS handen en voeten aan het strategische uitgangspunt: 'de reiziger op 1, 2 en 3' geeft, is het programma klantvriendelijkheid. Het doel van het programma is een bijdrage te leveren aan het verhogen van de klanttevredenheid en daarmee tot de top van de dienstverlenende bedrijven te blijven behoren. We willen dat in 2019 80% van onze reizigers onze dienstverlening in de prestatie-indicator Algemeen klantoordeel een 7 of hoger geeft (nu: 74%).

Een belangrijk deelprogramma van het programma Klantvriendelijkheid is het programma Gastvrijheid. Hiermee willen wij zorgen dat onze reizigers erop kunnen vertrouwen dat ze vriendelijk en professioneel geholpen worden en dat zij zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Dat willen wij doen wij door hen gastvrij, attent, transparant en open te benaderen.
Wij willen goed luisteren naar de wensen van onze reizigers en daar zo goed mogelijk op inspelen door service op maat te bieden en door hen te verrassen met proactieve initiatieven. NS wil graag goed aansluiten bij alle typen klanten met hun specifieke wensen, dit geldt natuurlijk ook voor klanten met een functiebeperking. Wij putten hiervoor onder meer uit de vele klantonderzoeken die wij houden. Deze onderzoeken voeren we uit via verschillende kanalen, met nieuw in 2015 het digitale klantinteractieplatform NS Serviceforum.

Wij willen dat alle NS'ers de reiziger op 1, 2 en 3 hebben. Zij zijn ambassadeurs van en voor NS. Daarom is het van belang dat iedereen (ook kantoormedewerkers) regelmatig klantcontact heeft en dat we ons in ons werk continu realiseren voor wie we het doen: de reiziger. Ook willen wij graag dat NS en haar medewerkers meer zichtbaar en benaderbaar zijn voor onze reizigers.

Onze directe medewerkers vervullen hierin een sleutelrol. In alle klantcontacten op stations en op de trein kunnen zij direct het verschil maken in wat klanten horen, zien en beleven wanneer ze met NS reizen.

Naast het sturen op gastvrij gedrag van onze medewerkers zijn wij twee deelprogramma's gestart om te werken aan de klantrelatie en de klantbeleving: het klantrelatieprogramma en Customer Experience. Onze ambitie met deze deelprogramma's is om de reisbeleving van onze reizigers te verbeteren waardoor NS meer wordt gewaardeerd om haar aandacht voor reizigers.

Aanpak en planning

1. Gastvrijheidsprogramma

a. voor medewerkers

Medewerkers worden door het programma zodanig geïnspireerd dat zij meer verantwoordelijkheid nemen voor serviceverlening vanuit een gastvrije houding. Effecten van dit programma zullen de komende jaren geleidelijk zichtbaar worden.

b. voor managers

Managers leren hierin nog beter hoe zij resultaatgericht feedback kunnen geven op gastvrij gedrag van hun medewerkers zodat deze zich gemotiveerd voelen en zich verder ontwikkelen om het gewenste gedrag te vertonen. Effecten van dit programma zullen de komende jaren geleidelijk zichtbaar worden.

c. inzetten kantoormedewerkers als ambassadeur van NS

Steeds meer medewerkers zullen een aantal activiteiten per jaar op de werkvloer meedraaien en directe medewerkers- en of klantcontact hebben, waardoor zij beter in staat zijn zich in de reiziger te verplaatsen en de opgedane inzichten mee te nemen in een gastgerichte uitvoering van hun werk.

2. Klantrelatieprogramma
Hiermee willen we persoonlijke reisservice aanbieden en relevante, persoonlijke aandacht geven. Dit willen we doen op basis van de reisgegevens. Denk aan actieve trajectbewaking (bijvoorbeeld een bericht bij een verstoring op jouw traject), een bericht bij een waarschijnlijk gemiste check-out, of bij een langdurige vertraging. We willen reizigers aan de hand van hun reisgedrag verrassen en inspireren om meer met de trein te reizen. We kunnen reizigers belonen voor reisgedrag buiten de spits of in het weekend. Fundament voor het programma is dat reizigers toestemming geven voor het gebruik van hun reisgegevens. In 2015 willen we dit programma gaan testen onder een groep reizigers. Indien de pilot succesvol is, wordt het programma doorontwikkeld en geschikt gemaakt voor een landelijke introductie op een nog nader te bepalen moment.

3. Customer experience programma
Dit programma zijn wij gestart om te zorgen voor een optimale dagelijkse klantbeleving. Hiermee willen wij komen tot minder '4- ervaringen' en meer '9+ ervaringen' in het Algemeen klantoordeel. Dit doen wij door te zoeken naar oplossingen voor impactvolle momenten in de klantreis die nu niet naar tevredenheid verlopen. We onderscheiden bij onze vaste klanten hoogfrequente 'must'-reizigers, regelmatige 'lust'-reizigers en sporadische reizigers. De hoogfrequente 'must'-reizigers zorgen voor ruim de helft van onze reizigersopbrengsten, maar blijken uit onderzoek ook het minst tevreden over de dagelijkse dienstverlening van NS. Daar willen we verandering in aanbrengen.

Wij hebben de klantreis met al haar contactmomenten gedetailleerd in kaart gebracht. Hieruit hebben we zes momenten geselecteerd die in de klantreis écht het verschil maken. Op deze momenten willen wij de reisbeleving van de klant de komende jaren verbeteren:

- *Vergeten check-out:* Onze algemene aanpak is deels terug te lezen in hoofdstuk 5.5 OV betaalgemak. Wij willen herinneringsberichten sturen aan deelnemers bij een vergeten check-out op een vast traject, zodat de reizigers deels gelegenheid hebben dit zelf te herstellen.
- *Klantenservice:* Klanten kunnen op verschillende manieren contact opnemen met de afdeling Klantenservice van NS. Via traditionele kanalen als telefoon en per brief maar bijvoorbeeld ook online via mail, Twitter (meer dan 115 duizend volgers sinds eind 2014), het Serviceforum of onze virtuele agent Eva. Wij vinden het belangrijk dat we onze klanten ontzorgen en het verschil maken in persoonlijk klantcontact voor klant en NS. Wij kunnen in onze klanthistorie terugvinden wanneer en waarover we een reiziger eerder gesproken hebben en gebruiken deze informatie om een vraag sneller en beter beantwoord te krijgen. Ook krijgen we hiermee inzicht in waar en hoe we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Op lange en op korte termijn, zoals bij buitendienststellingen en volle treinen bijvoorbeeld. In 2014 is ook het NS Serviceforum (https://forum.ns.nl/) gestart: een online omgeving waar klanten en NS-collega's elkaar kunnen helpen.
  Wij willen transparant zijn in wat reizigers van ons vinden. Vanaf 2015 geven wij online inzicht in de verschillende contacten die NS heeft met haar reizigers. Denk aan het aantal meldingen per kwartaal en een overzicht van de onderwerpen waar het meest contact over wordt gezocht (de klantcontacten top 10).
- *Ervaringen met vertragingen en verstoringen:* Reizigers worden door NS medewerkers gastvrij behandeld en krijgen persoonlijke aandacht. We verrassen reizigers met gratis koffie of water op stations en sturen attenties naar reizigers die regelmatig zijn getroffen door vertraging. Het verbeteren van reisinformatie wordt beschreven in hoofdstuk 5.4 Reisinformatie. Hierbij geldt dat omroepberichten altijd 'OPA' bevatten, dat wil zeggen een omschrijving van het Oponthoud, Prognose van de verstoring en Advies. Verder gaan we de Reisplanner Extra (de mobiele app) meerdere keren per jaar updaten en voorzien van nieuwe functionaliteiten (zie paragraaf 5.4 over reisinformatie).
- *Reismoment:* Wij willen dat de treinreis nog meer wordt beleefd als 'vrije tijd'. Doordat de trein snel door het landschap rijdt en van mast naar mast gaat, is de snelheid van WiFi niet vergelijkbaar met de snelheid die thuis of op werk wordt ervaren. NS werkt in 2015 aan verbetering van WiFi om capaciteit en beschikbaarheid te vergroten. Zo wordt de bandbreedte onder reizigers gelijk verdeeld met de zogeheten 'fair use policy'. Daarnaast maken we het gastheerschap van hoofdconducteur zichtbaarder in houding en gedrag en via omroep. Het gastheerschap van de conducteurs verbeteren wij tevens door aandacht te besteden aan het adequaat informeren van reizigers over het gebruik van de OV-chipkaart.
- *Stationsfaciliteiten:* Samen met ProRail zijn we verantwoordelijk voor het totaal aan voorzieningen en diensten op de stations, waarmee we de reis voor de reiziger aangenamer maken. NS en ProRail investeren in 2015 in ketendiensten zoals OV-fiets en autoparkeren (zie hoofdstuk 5.3). We houden proeven met mobiel betalen tijdens de reis, en het mobiel bekijken van je reissaldo. Reizigers kunnen op elk station beschut wachten en waar mogelijk verwarmd wachten.
- *Inspiratiecommunicatie:* We beproeven een app met onderhoudende content om wachttijd tijdens de reis te veraangenamen. We gaan een pilot doen om ook jongere reizigers beter te bereiken met magazine Spoor.

Verder zijn er meerdere doorlopende activiteiten (service opleidingen, e-learning modules etc.) en pilots (verhogen klantbeleving met gastheer/ gastvrouw op station) om de klanttevredenheid te vergroten.

Wij willen zorgen voor een zorgeloze reis van deur tot deur bijvoorbeeld door reizigers proactief persoonlijke informatie en service te bieden. Met name op die momenten die voor de reiziger écht het verschil maken.

5.2 Aangeboden vervoer: dienstregeling

Een betrouwbare, klantgerichte dienstregeling is de kern van de deur tot deur reis. Wij verkennen continu nieuwe mogelijkheden om het aanbod aan onze reizigers te verbeteren.

Ambitie en doelen
Het is onze uiteindelijke ambitie om tussen de economische kernen hoogfrequente, rechtstreekse verbindingen aan te bieden van intercity's en rondom de grootste kernen een hoogfrequent sprinternetwerk. Deze ambitie staat verder beschreven bij het programma Beter en Meer (zie hoofdstuk 4.1).
NS houdt rekening met de volgende aspecten bij haar afwegingen in de dienstregeling:

- Meer en snellere reismogelijkheden door een groter aanbod van treinen en bij voorkeur rechtstreekse verbindingen.
- Een eenvoudige en voorspelbare dienstregeling.
- Een betrouwbare en punctueel uitvoerbare dienstregeling.

5.2.1 Dienstregeling 2015

In de dienstregeling 2015 zet NS een volgende stap in het verbeteren van het treinaanbod. Dit doen wij op de volgende manier:

Binnenland

- *Meer sprinters op vier trajecten in het dal*
  Met ingang van dienstregeling 2015 bedient NS alle stations op werkdagen tot 20:00 uur minimaal twee keer per uur. Dit betekent een uitbreiding van het treinaanbod buiten de spits op vier trajecten, namelijk: Arnhem-Ede-Wageningen, Breda-Dordrecht, Roosendaal-Dordrecht, Heerlen-Sittard. Hierdoor krijgen circa 2.250 reizigers per dag meer treinen.
- *Meer latere treinen in de avond in het weekend*
  In de nachten van vrijdag op zaterdag en zaterdag op zondag biedt NS latere intercity-verbindingen vanuit de Randstad naar omliggende stations. Ook gaat NS het gehele netwerk van late treinen in het weekend slimmer op elkaar laten aansluiten. Door de extra treinen krijgen circa 7.500 huidige reizigers een extra late reismogelijkheid; daarnaast is de verwachting dat dit enkele honderden nieuwe reizigers trekt.
- *Meer intercity's tussen Amersfoort en Deventer*
  Omdat we meer reizigers verwachten, gaat NS in dienstregeling 2015 de intercity Amsterdam-Amersfoort ook buiten de spitsen vaker doorrijden naar Apeldoorn en Deventer. We bieden hiermee niet alleen meer (rechtstreekse) reismogelijkheden, maar creëren tevens kortere reistijden door verbeterde aansluitingen. Circa 1.500 reizigers per werkdag profiteren van deze frequentieverhoging en circa 750 reizigers per werkdag krijgen een reistijdverkorting van meer dan 5 minuten. Circa 250 reizigers per werkdag hoeven niet meer over te stappen omdat ze een extra rechtstreekse verbinding krijgen.
- *Meer Sprinters tussen Wijchen en Nijmegen en opening station Nijmegen Goffert*
  NS zet in december 2014 een belangrijke stap in de realisatie van Stadsregiorail op het traject Wijchen-Nijmegen-Arnhem. Dit doet NS samen met de Stadsregio Arnhem-Nijmegen. Met ingang van de nieuwe dienstregeling wordt het nieuwe keerspoor in Wijchen in gebruik genomen. Hierdoor kan NS meer treinen rijden tussen Nijmegen en Wijchen, omdat deze in Wijchen kunnen keren op het nieuwe keerspoor. NS gaat in de brede spits meer Sprinters rijden tussen Nijmegen en Wijchen en verhoogt de frequentie tussen Nijmegen en Wijchen op die tijdstippen van twee naar vier Sprinters.
  Van het nieuwe station Nijmegen Goffert zullen naar verwachting circa 1.000 reizigers gebruik maken, waaronder circa 300 nieuwe reizigers.
- *Nachtelijke bereikbaarheid Schiphol verbetert*
  Vanaf dienstregeling 2015 rijden er weer iedere nacht treinen van en naar Schiphol.
  Het nachtelijk onderhoud tussen Schiphol en Amsterdam wordt in 2015 aangepast waardoor er weer voldoende capaciteit beschikbaar is.

- *Bediening Utrecht Lunetten*
  Naar aanleiding van de scherpere toepassing van de planningsnomen sinds 2014 in combinatie met de geplande werkzaamheden kan station Utrecht Lunetten in de richting Utrecht Centraal ook in 2015 twee keer in plaats van vier keer per uur worden bediend door de Sprinters Tiel – Utrecht. Per dienstregeling 2017 is het weer mogelijk om dit station vier keer per uur te bedienen.
- *Utrecht -Breukelen*
  Voor de Sprinter-kwartierdienst tussen Utrecht en Breukelen in spits- en daluren hebben NS en de regionale overheden in 2006 een contract afgesloten. Dit contract loopt af in december 2014. De regionale overheden (Provincie Utrecht, Gemeente Utrecht en het Bestuur Regio Utrecht) hebben aangegeven het contract niet te willen verlengen. In de dienstregeling 2015 blijft de kwartierfrequentie in de spits gehandhaafd. In de daluren wordt teruggegaan naar een halfuurfrequentie.
- *Werkzaamheden aan het spoor*
  ProRail vernieuwt ook in 2015 het spoor en stations. Spoorknooppunten worden slimmer ingericht en stations gemoderniseerd om beter en meer treinverkeer mogelijk te maken. De werkzaamheden van ProRail kunnen hinder veroorzaken voor reizigers. De grootste werkzaamheden zijn rondom Utrecht, Schiphol, Delft en Eindhoven.

Internationaal, waaronder kort grensoverschrijdend

In dienstregeling 2015 rijdt NS de eerste Intercity Amsterdam-Berlijn twee uur eerder dan in 2014 (vertrek om 5 uur in plaats van 7 uur), waarmee we tegemoet komen aan de wens van de internationale reiziger.

NS verhoogt de frequentie van de IC Brussel (Benelux-trein) van 12 naar 16 keer per dag. Tevens rijdt deze trein dan verder dan Den Haag HS. De IC Brussel bedient vanaf dienstregeling 2015 ook Schiphol en Amsterdam Centraal.

Ontwikkelingen hogesnelheidstreindienst

In de loop van 2015 zal de frequentie op de HSL tussen Amsterdam en Rotterdam worden verhoogd naar 3 keer per uur. De derde trein zal aansluiting bieden in Rotterdam op de IC Brussel. Hiermee kunnen reizigers vanuit Amsterdam en Schiphol tijdwinst boeken op hun reis naar België.

Reistijden

In samenwerking met andere vervoerders versnelt NS de reis van deur tot deur. Momenteel lopen er drie concrete samenwerkingsverbanden, namelijk met de HTM, RET en het OV-bureau Groningen-Drenthe. Daarnaast is landelijk met alle vervoerders afgestemd op welke knooppunten er belangrijke 'overstaprelaties' zijn. We sturen actief op het in stand houden en waar mogelijk verbeteren van deze overstaprelaties en daarmee de reistijd van deur tot deur.
Zoals hierboven genoemd verkorten we in 2015 met extra treinen in het dal tussen Deventer-Amersfoort-Amsterdam de overstaptijd en daarmee de reistijd voor enkele honderden reizigers met meer dan 5 minuten. Daarnaast verhogen we op een aantal trajecten de frequentie in het dal en de avond, zodat elk station tot 20:00 uur minimaal 2 keer per uur bediend wordt; dit heeft tot gevolg dat de reizigers meer reismogelijkheden hebben.
De reistijd zal tevens een specifiek onderwerp van gesprek zijn op de nader in te richten Landsdelige en Landelijke OV- en Spoortafels (zie ook hoofdstuk 2.2 en bijlage 1 samenwerking).

In de dienstregeling 2015 zet NS een volgende stap in het verbeteren van het treinaanbod. Dit doen wij door op een aantal trajecten meer sprinters of intercity's in te zetten, door op een aantal trajecten meer latere treinen in de avond aan te bieden en door het nieuwe station Nijmegen Goffert te bedienen.

5.2.2 Dienstregeling 2016

Voor de dienstregeling 2016 is er aanleiding voor verandering ten opzichte van dienstregeling 2015 door aanpassingen in de infrastructuur, afspraken met overheden, een volgende stap in de realisatie van de afspraken over de treindienst op de HSL-Zuid, en onderzoek naar optimalisaties in de huidige dienstregelingsstructuur.

De volgende mogelijke aanpassingen zijn in onderzoek voor de dienstregeling 2016:

Binnenland

- *Andere dienstregeling in Zuid Nederland*
  In het kader van de afspraken met het Ministerie van Infrastructuur en Milieu studeert NS op de inpassing van de Intercity Eindhoven-Den Haag over de HSL-Zuid. Hierdoor kan de reistijd tussen Den Haag en Eindhoven 9 minuten worden verkort. Aanpassing van deze intercityverbinding raakt aan het versnellen van de IJssellijn, de tijdligging van de treinen in Zeeland en verbinding vanuit Zeeland met de Randstad, de verbinding tussen Eindhoven en Venlo en de op zich al gewenste verbetering van de aansluiting op de grensoverschrijdende treindienst aldaar, en de uitvoerbaarheid rond station Breda. Deze aspecten worden in samenhang meegenomen en afgewogen. Ook het bezien van alternatieven voor de intercityverbinding tussen Dordrecht en Breda wordt hierin meegewogen zoals door de staatssecretaris is toegezegd.
- *Aanpassen van de treindienst Haarlem-Uitgeest*
  In overleg met consumentenorganisaties en regionale overheden studeert NS op aanpassingen aan de dienstregeling van de treindienst Haarlem-Uitgeest. NS en stakeholders zijn in gesprek over de wijze waarop het treinaanbod en de vervoersvraag het beste op elkaar afgestemd kunnen worden.
- *Extra Sprinters tussen Groningen en Assen*
  NS is met de provincies Groningen en Drenthe overeengekomen om op het moment dat de keervoorziening in Assen gereed is (naar verwachting augustus 2016) op werkdagen in de spits extra sprinters (twee keer per uur bovenop de reeds rijdende twee keer per uur) te rijden tussen Assen en Groningen.
- *Verbeteren van de uitvoerbaarheid van dienstregeling*
  NS werkt samen met ProRail aan het continu verbeteren van de uitvoerbaarheid, hetgeen aanpassingen van minuten op de dienstregeling kan betekenen.
- *Aanpassingen van de treindienst als gevolg van werkzaamheden*
  Ook in 2016 werkt ProRail aan het spoor. Met name op de Flevolijn en rond Utrecht heeft dit gevolgen voor de dienstregeling. De intercity uit Amsterdam zal hierdoor – vanaf start werkzaamheden medio mei- niet verder rijden dan Almere en station Lunetten zal net als in 2014 en 2015 in de richting Utrecht 2 keer bediend worden.

Internationaal, waaronder kort grensoverschrijdend

- Vanaf 2016 tot circa 2023 wordt aan de spoorlijn tussen Emmerich en Oberhausen gewerkt. De aanleg van het derde spoor zal gehele of gedeeltelijke stremmingen met zich meebrengen. NS gaat ervan uit dat bij niet volledige stremmingen alle ICE- en nachttreinen over deze corridor kunnen rijden.
- Het rijden van een extra intercity Eindhoven-Düsseldorf is op de infrastructuur tussen Venlo en Düsseldorf niet mogelijk. Het baanvak heeft een beperkte capaciteit, die als gevolg van omgeleide goederentreinen uit Emmerich nog eens extra wordt belast. Wel gaan we, als onderdeel van de integrale studie naar de treindienst Den Haag-Eindhoven, bekijken of we de Intercity naar Venlo beter op de bestaande internationale stoptreindienst kunnen laten aansluiten.
- Ten aanzien van de treindienst Heerlen-Aken worden samen met Deutsche Bahn en in overleg met de concessieverlener de mogelijke scenario's bestudeerd om in 2016 de treinverbinding te continueren.
- De frequentie van de Thalys zal in 2016 verhoogd worden naar 14 keer per dag.

De belangrijkste verandering in 2016 is een andere dienstregeling in Zuid Nederland.

5.2.3 Dienstregeling 2017 en verder

Voor de dienstregeling van 2017 studeert NS -in het kader van "Beter en Meer" (zie paragraaf 4.1)- op een nieuwe structuur van de landelijke dienstregeling voor de periode vanaf 2017.

Achtergrond:

1. **Beter:** We gaan onze belofte aan de reizigers vaker waarmaken door een robuustere dienstverlening en een robuustere uitvoering (infrastructuur, materieel, verbeterde be- en bijsturing).
2. **Beter:** We zetten de laatste stap naar de implementatie van de HSL-Zuid diensten.
3. De huidige dienstregeling kent vanaf 2007 dezelfde structuur. Omdat er binnen die structuur sinds 2007 een groot aantal aanpassingen is gerealiseerd (nieuwe stations, Hanzelijn etc.) 'knelt' de dienstregeling (zowel qua aanbod aan reizigers als beheersing van de kosten).
4. **Meer:** We gaan nieuwe mogelijkheden op de infrastructuur benutten, waaronder hogere frequenties en rijsnelheden.
5. NS zal de conclusies van de nadere analyses naar spitsreizigers en knooppunten daar waar relevant verder meenemen in de ontwikkeling van de dienstregeling.

In het najaar van 2014 ontwerpt NS in samenwerking met onder andere ProRail een nieuwe structuur voor de dienstregeling van de eerstvolgende jaren. In 2015 wordt dit nieuwe ontwerp verder uitgewerkt met als doelstelling om in 2017 volgens deze nieuwe structuur te gaan rijden. Op dit moment voorzien we dat we na circa 2020, vanwege marktontwikkelingen en de beschikbaarheid van nieuwe

PHS-infrastructuur, wederom een nieuwe structuur van de hoofdrailnet-dienstregeling gaan ontwerpen.

Kernpunten van de studie 2017-2020:

- Elke tien minuten een trein: eerste stap op de corridor Eindhoven-Amsterdam (in 2017 voor de intercity's, zo snel mogelijk (afhankelijk van de infrastructuur en betrouwbaarheid) gevolgd door de sprinter Geldermalsen-Utrecht-Woerden). Dit wordt mede mogelijk door de oplevering van het PHS-project Doorstroom Station Utrecht/ Groot Utrecht en Den Bosch noordzijde (vrije kruising).
- Zodra de tweede spoorbrug over het Amsterdam-Rijnkanaal gereed is (naar verwachting eind 2019) en de Merwede-Lingelijn in Geldermalsen is vrijgelegd, is er voldoende spoorcapaciteit om in de dienstregeling van 2020 meer sprinters (zes in plaats van vier per uur) te rijden tussen Geldermalsen en Woerden. We verkennen of, vooruitlopend op deze beoogde frequentie-uitbreiding, er vanaf 2017 nog een extra spitspendel kan rijden.
- Frequentieverhoging op de SAAL-Corridor. Een extra Intercitydienst tussen Flevoland en Schiphol (van halfuurdienst naar kwartierdienst). Dit wordt mede mogelijk door oplevering van de infrastructuur SAAL Korte Termijn.
- Versnellen van de Intercityverbinding Leeuwarden - Zwolle – Randstad en extra sprinter tussen Leeuwarden en Meppel op werkdagen tot 20.00 uur.
- De inpassing van het nieuwe station Bleizo.
- Decentralisatie van de stoptreinen in Limburg.
- Opening station Utrecht Vaartsche Rijn.

Internationaal, waaronder kort grensoverschrijdend

De IC Brussel gaat rijden op de HSL-route tussen Rotterdam en Antwerpen en stopt in Breda in plaats van in Dordrecht en Roosendaal. In dit kader zal opnieuw worden onderzocht welke alternatieven voor de intercityverbinding tussen Dordrecht en Breda aan de orde zijn.
Met NMBS onderzoeken wij wat er nodig is om de reistijd van de treindienst Amsterdam-Brussel te verkorten. Ook bekijken wij of we een Intercityverbinding Roosendaal-Antwerpen mogelijk kunnen maken, middels het doortrekken van de lijn Essen-Brussel.

Ontwikkelingen hogesnelheidstreindienst

De frequentie van Intercity Direct tussen Amsterdam en Rotterdam wordt opgevoerd naar een kwartierdienst.

NS ontwerpt in samenwerking met onder andere ProRail een nieuwe structuur voor de dienstregeling. In 2015 wordt dit nieuwe ontwerp verder uitgewerkt met als doelstelling om in 2017 volgens de nieuwe structuur te gaan rijden.

5.2.4 Programma Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten

Inleiding

NS is gestopt met het V250 materieel en heeft op 23 september 2013 een definitief alternatief voorstel voor internationaal en nationaal vervoer over de hogesnelheidslijn (HSL) ingediend bij de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu. Op 12 november 2013 is de behandeling en acceptatie van het NS-aanbod afgerond in de Tweede Kamer. NS is vervolgens begonnen met het programma Implementatie HSL-aanbod (IHA) met als doelstelling 'het realiseren van een tijdige implementatie van het HSL-aanbod conform de afspraken gemaakt met het ministerie van Infrastructuur en Milieu en NS'.

Aanpak en planning

De HSL-Zuid diensten die volgens de afspraken in de komende jaren geleverd worden geven we in de afbeelding hiernaast weer:

▸▸

Route	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Naar buitenland										
Amsterdam – Brussel / Lille / Parijs (Thalys)	12	14	14	16[1]	16[1]	16[1]	16[1]	16[1]	16[1]	16[1]
Amsterdam – Londen (Eurostar)			2	2	2	2	2	2	2	2
Den-Haag – Roosendaal – Brussel										
Amsterdam – Roosendaal – Brussel (IC Brussel) niet HSL	16	16								
Amsterdam – Breda – Brussel (deels HSL/ conv.) IC Brussel			16[2]	16	16	16	16	16	16	16
Alleen binnenlands deel- deels over HSL										
Amsterdam – Rotterdam (IC direct)	0-16[3]	16	32	32	32	32	32[2]	32	32	32
Amsterdam – Breda (IC direct)	32	32	32	32	32	32	32[2]	32	32	32
Den Haag – Eindhoven		32[4]	32	32	32	32	32[2]	32	32	32

[1] Doorgroei naar 16x Thalys is afhankelijk van de marktontwikkeling
[2] Overgang zal gefaseerd en beheerst uitgevoerd worden
[3] Ingroei in 2015. N.b. al in 2013 spitstoevoegers
[4] Afhankelijk van ontwikkeling HRN dienstregeling

Voor de implementatie van deze dienst realiseert NS onder meer:

- Verwerving, toelating en instandhoudingsvoorbereiding van voldoende materieel.
- Aanbesteden nieuw materieel: per 2021 zal de Intercity Nieuwe Generatie (ICNG) de HSL-diensten op het Nederlandse spoor overnemen (zie gele kleur in afbeelding).
- Personeelsinzet voor nationale en internationale diensten conform de benodigde specificaties.
- Dienstregeling en capaciteit op HSL.
- Constructieve samenwerking met onze partners.

Waarbij we actief toezien op:

- Tijdige realisatie van diensten conform aanbod.
- Kwaliteit van bestaande en nieuwe diensten.
- Managen van risico's en issues.
- Draagvlak bij stakeholders.
- Financiële impact aanbod.

De eerstvolgende nieuwe productstappen zijn het herstel van de rechtstreekse intercity Amsterdam-Brussel (introductie dienstregeling 2015) en verhoging van de frequentie van de Intercity Direct Amsterdam-Rotterdam in de loop van 2015. Enkele belangrijke mijlpalen voor de productstappen zijn de beschikbaarheid en toelating van materieel, het testen van materieel (inclusief issuemanagement en validatie) en de beschikbaarheid van bevoegd en bekwaam personeel.

Samenwerking met partners

Het realiseren van de HSL-Zuid-diensten verloopt in nauwe afstemming en in samenwerking met partners.

- Het Ministerie van Infrastructuur en Milieu is opdrachtgever voor de implementatie van het HSL-aanbod en is hiermee een belangrijke partner binnen het programma IHA.
- De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) en de Belgische Dienst Veiligheid en Interoperabiliteit der Spoorwegen (DVIS) zijn verantwoordelijk voor het toelatingsproces (vergunningen) van materieel. Ook ProRail en Infrabel spelen als infrabeheerders een grote rol bij het toelaten van materieel.
- Infraspeed is de railinfrastructuurbeheerder van de HSL-Zuid (Infraspeed werkt daarbij samen met ProRail en Infrabel). Doel is om samen de gebruikswaarde van de infrastructuur op een hoger niveau te brengen.
- NMBS speelt als vervoerder in België een grote rol.
  Wij werken nauw samen met regionale overheden en de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het LOCOV.

Randvoorwaarden en risico's

De planningen van de productstappen zijn krap. Dit geldt

zowel voor de komende productstappen zoals de Intercity Amsterdam-Brussel en Amsterdam-Rotterdam als voor de langere termijnoplossing ICNG. Randvoorwaarden zijn het tijdig toelaten van het materieel, de maakbaarheid van de dienstregeling 2016-2017, voldoende opstelcapaciteit en de afstemming met partners.

Wij gaan het HSL-aanbod implementeren, in 2015 met de introductie van de intercity Amsterdam-Brussel en verhoging van de frequentie van de Intercity Direct en daarna met meer en snellere verbindingen binnen Nederland en naar Engeland, België en Frankrijk.

5.3 Deur tot deur

Alleen met de trein ben je er nog niet

Reizigers willen snel, veilig en comfortabel van deur tot deur reizen. De trein maakt slechts onderdeel uit van deze reis. NS biedt vervoer van en naar het station aan en wil de aansluiting met de trein zo soepel mogelijk laten verlopen. Daarom investeren wij in faciliteiten op de stations en in voorzieningen die reizen per trein aantrekkelijk maken, zoals nieuwe fiets-, taxi-, en parkeerconcepten.

NS geeft samen met onder meer het ministerie van Infrastructuur en Milieu, ProRail, overige vervoerders, regionale overheden en andere ketenpartners invulling aan een snel, comfortabel en klantvriendelijk deur tot deur concept. Tot 2020 ligt de focus op concrete invulling van onze speerpunten. Dit zijn de dienstregeling (hoofdstuk 5.2), de betaalmogelijkheden (hoofdstuk 5.5), de reisinformatie van deur tot deur (hoofdstuk 5.4) en het voor- en natransport.
De eerste drie speerpunten komen in andere hoofdstukken aan de orde. In dit hoofdstuk gaan we in op voor- en natransport.

Voortransport: Parkeren fiets

42% van de reizigers komt met de fiets naar het station voor zijn deur tot deur reis. We verwachten dat dit percentage de komende jaren stijgt tot boven de 50%. Op 100 stations zijn ongeveer 87.000 bewaakte en 275.000 onbewaakte stallingsplaatsen en daarnaast 16.000 fietskluizen. NS en ProRail werken continu aan het verbeteren van de service voor het bewaakt stallen van de fiets op de stations. Er is een tijdelijk programma vanuit het Rijk, genaamd ‘fietsparkeren bij stations’ van waaruit, onder voorwaarden, cofinanciering voor de aanleg van extra fietsenstallingencapaciteit beschikbaar is. Een van de voorwaarden is om een sluitende integrale business case te presenteren. NS, ProRail, de gemeenten, provincies en IenM streven ernaar deze integrale business cases sluitend te maken. Bijvoorbeeld door nieuwe proposities te ontwikkelen en aan te bieden om doelgroepen te verleiden gebruik te maken van de bewaakte fietsenstalling en zo de bezettingsgraad te verbeteren.

Wat gaan we doen in 2015?

NS wil samen met haar partners aantrekkelijke fietsenstallingen realiseren, waar het beschikbare aantal plaatsen optimaal wordt benut. Dit willen we onder meer doen door nieuwe proposities aan te bieden waaronder fietsparkeren voor de eerste 24 uur gratis. Er lopen momenteel twee proeven en er vindt overleg plaats met de genoemde partijen over uitbreiding hiervan.
Reizigers kunnen straks gebruik maken van de OV-chipkaart voor het stallen van hun fiets. Ook kunnen zij straks in elke stalling een OV-fiets huren. Elke bewaakte stalling krijgt dezelfde uitstraling, met onder meer een fietsreparatieservice, en is van de eerste tot de laatste trein geopend.
Deze plannen kunnen en willen we niet alleen realiseren. Daarom zijn we hierover in gesprek met onder andere het ministerie van Infrastructuur en Milieu, ProRail, gemeenten, provincies en consumentenorganisaties, waaronder de Fietsersbond.

In 2015 organiseert het ministerie van Infrastructuur en Milieu een evaluatie van het actieprogramma ‘fietsparkeren bij stations’. Aan de hand van de uitkomsten beziet IenM, in samenspraak met de stakeholders, of een herijking gewenst is.

Voortransport: Parkeren auto

Zo’n 8% van de treinreizigers komt met de auto als bestuurder naar het station. Onze P+R voorziening is een belangrijk eerste visitekaartje voor de treinreiziger. Ook blijkt uit onderzoek dat, indien er geen parkeerplek bij het station beschikbaar is, afhankelijk van de locatie, 25-44% van de treinreizigers in Nederland afhaakt en de reis voortaan met de auto maakt. Daarom gaan we samen met gemeenten de P+R terreinen uitbreiden. Er komen jaarlijks 1.000 plekken bij de huidige 35.000. Dit is afhankelijk van financiering via ‘Beter benutten 2.0’. Tevens zorgen wij voor bekendheid met het bestaan van en locatie van de P+R terreinen via de reisplanner Xtra app.

Wat gaan we doen in 2015?

We willen onze parkeerterreinen efficiënter benutten en aantrekkelijker maken. We willen bijvoorbeeld het in- en uitrijden op de betaalde P+R terreinen makkelijker maken. Reizigers kunnen straks met hun creditcard of pinpas parkeren en betalen, zonder het intoetsen van een code.
Met de komst van de OV-chipkaart kunnen reizigers korting krijgen op de betaalde parkeerterreinen, en krijgen wij tegelijk meer inzicht in het type gebruikers en het gebruik van de parkeervoorzieningen. Zo kunnen wij beter sturen op klantwensen en beschikbaarheid.

Minimaal 1% van de parkeercapaciteit wijzen wij aan als parkeerplaatsen voor minder-validen. Deze plaatsen we zo dicht mogelijk bij de voetgangers in- en uitgangen van de stations.

Natransport: OV-fiets

14% van de reizigers gaat met de fiets van het station naar hun eindbestemming. Een deel hiervan betreft ritten met de OV-fiets. Zij maken meer dan een miljoen ritten per jaar. Met de OV-fiets maakt NS het laatste stuk van de treinreis nog gemakkelijker, zodat het voor meer mensen aantrekkelijker wordt om voor de trein te kiezen. Uit onderzoek blijkt dat ruim 50% van de OV-fiets gebruikers vaker met de trein is gaan reizen door het gemak van OV-fiets.
Op dit moment zijn er op ruim 250 locaties OV-fietsen te huur. Dit zijn voornamelijk treinstations, maar ook op P+R-terreinen en grote vervoerknooppunten zijn OV-fietsen beschikbaar.

De komende jaren gaat de aandacht uit naar het uitbouwen van de formule van OV-fiets, het nog toegankelijker maken en het aanbieden van voldoende OV-fietsen voor onze reizigers op zoveel mogelijk (stations)locaties. De specifieke maatregelen hiervoor werken wij in 2015 uit en vervolgens zullen wij onze plannen met de verschillende stakeholders bespreken.

Fiets in de (internationale) trein

Reizigers kunnen in de binnenlandse treinen buiten de spits een fiets vervoeren in de daarvoor bestemde fietsgedeelten. NS streeft ernaar om vanaf de start van de Intercity Den Haag-Eindhoven (die tussen Rotterdam en Breda over de HSL gaat rijden) ook fietsvervoer mogelijk te maken.
Ditzelfde streven wij na voor de Intercity naar Brussel. Fietsvervoer is in deze trein momenteel toegestaan. Vanaf het moment dat deze trein gedeeltelijk over de HSL gaat rijden, willen we dit blijven aanbieden. Tevens willen we in de Intercity Direct tussen Amsterdam-Rotterdam-Breda fietsvervoer gaan aanbieden. Randvoorwaarde is dat dit voldoet aan de safety case waarin alle veiligheidseisen vanuit wet- en regelgeving en vanuit de veiligheidsregio’s zijn verwerkt.

Voor- en natransport: NS Zonetaxi

Wij bieden onze reizigers het gemak van een van tevoren te reserveren taxidienst aan. Dit doen wij samen met de brancheverenigingKoninklijk Nederlands Vervoer Taxi (KNV Taxi). Met de NS Zonetaxi reizen reizigers van het station naar hun eindbestemming en vice versa. Wij geven tegelijk de kwaliteit van het taxivervoer een nieuwe impuls.

Wat gaan we doen?

Om de NS Zonetaxi nog aantrekkelijker te maken voor onze reizigers gaan we het concept de komende tijd perfectioneren. Onderdeel is het vergemakkelijken van het aanmeld- en betaalproces. Onze reizigers kunnen straks onderweg abonnee worden met behulp van zijn/haar OV-chipkaart en een half uur later in een gereserveerde taxi stappen. De betaling vindt achteraf via automatische incasso plaats. Daarnaast is in overleg met de taxiondernemers besloten het prijsniveau van NS Zonetaxi lager te maken dan het prijsniveau van een straattaxi.
We willen de bekendheid van NS Zonetaxi verder vergroten. Na de uitbreiding van 49 locaties naar minimaal 98 locaties in Nederland in 2014 werken we in 2015 aan een nog dichtere landelijke dekkingsgraad.

Voor- en natransport met het openbaar vervoer

De OV-sector wil gezamenlijk het reizen van deur tot deur makkelijker maken door de dienstregelingen van de verschillende partijen zo goed mogelijk op elkaar aan te laten sluiten. Samenwerken met bus-, tram- en metrovervoerders is daarbij essentieel. Alleen dan kunnen reiziger comfortabel en zonder tijdverlies hun weg vervolgen.

Deze samenwerking krijgt op de volgende wijze vorm:

- Afstemming dienstregeling: Er zijn verschillende momenten waarop NS en ProRail hun dienstregeling afstemmen met de overige vervoerders. Bij veranderingen van de dienstregeling heeft NS in 2014 met ProRail afspraken gemaakt om wijzigingen die zich voordoen tijdens het ontwerpen beter te monitoren en met elkaar te delen. Zo vindt een toets op de aansluitingen vroegtijdig plaats. Dit voorkomt dat vervoerders en de reizigers later voor ‘verrassingen’ komen te staan.
- Verbeteren aansluitingen: In de regionale ontwikkelagenda’s wordt gekeken naar mogelijke verbeteringen van de aansluitingen. De OV- en Spoortafels die zijn ingesteld naar aanleiding van de LTSA zullen hierbij in 2015 een rol spelen.
- Verbeteren samenwerking stations: Stations verbinden de trein met het voor- en natransport. We werken samen aan

de herinrichting van en het verbeteren van het beheer op de stations in het kader van Beter en Meer en de LTSA (zie paragraaf 2.2 over samenwerking).

Wij willen het voor- en natransport toegankelijk en eenvoudig maken en optimaal laten aansluiten op onze dienstregeling. De OV-sector wil gezamenlijk het reizen van deur tot deur makkelijker maken door de dienstregelingen van de verschillende partijen zo goed mogelijk op elkaar aan te laten sluiten. Alleen dan kunnen reizigers comfortabel en zonder tijdverlies hun weg vervolgen.

5.4 Reisinformatie

Actuele en heldere reisinformatie is essentieel voor onze reizigers. Dit geeft handelingsperspectief en draagt bij aan de reiservaring van deur tot deur.

De afgelopen jaren hebben we de reisinformatie verbeterd met een verschuiving van statische (volgens de dienstregeling) naar actuele informatie. Op bijna alle stations hangen inmiddels digitale schermen die actuele reisinformatie weergeven. We hebben ook de juistheid en tijdigheid van de informatie bij ontregelingen, zoals spoorwijzigingen en vertragingen, significant verbeterd. In de treinen wordt actuele reisinformatie gegeven via digitale schermen en via de omroep. Daarnaast hebben reizigers toegang tot gratis draadloos internet met actuele reisinformatie (via wifi) in Intercity's.
Al deze maatregelen hebben een positief effect op de klantwaardering gehad en op de kwaliteit van de prestatie-indicatoren. Onze reizigers waarderen met name de moderne middelen voor én tijdens hun reis. NS blijft hierin investeren en innoveren.

Ambitie en doelen

NS wil de huidige basiskwaliteit van de reisinformatie vasthouden en heeft daarnaast voor de komende jaren twee belangrijke doelstellingen:

- Het verbeteren van de kwaliteit en beschikbaarheid van de van deur tot deur reisinformatie, waardoor de toegankelijkheid en de aantrekkelijkheid van het OV toeneemt.
- Het sneller verspreiden van betrouwbare informatie over verstoringen, inclusief vermelding van oorzaak, prognose en advies, waardoor reizigers handelingsperspectief krijgen.

Deze doelstellingen hebben we in twee prestatie-indicatoren vastgelegd:

- Reisinformatie treinketen.
- Informatie bij ontregeling in de trein en op het station.

Deur tot deur reisinformatie

Wat gaan we doen in 2015?

- Binnen het nieuwe winkelconcept (OV-servicewinkel) voor stations wordt extra reisinformatie gegeven voor reizen van deur tot deur. Reizigers kunnen onder meer via innovatieve interactieve schermen een persoonlijk reisadvies opvragen en printen, of *points of interest* binnen de betreffende regio opzoeken. Daar waar mogelijk wordt samengewerkt met de lokale vervoerders en overheden.
- Naast alle actuele informatie blijft de klant behoefte houden aan statische informatie; bijvoorbeeld de Spoorkaart en de Vertrekstaten (de gele borden). Hoewel deze een minder grote plek innemen in het totaal aan informatievoorzieningen, blijven deze ook in de toekomst aanwezig op de stations.
- Verder levert NS vanaf 2014 informatie aan de NDOV (Nationale Databank Openbaar Vervoer)-loketten in overeenstemming met (geactualiseerde bijlage 1 van) het 'Publicatiedocument NDOV'. Het NDOV-loket als fenomeen is in opdracht van de Nederlandse overheid ingericht ter bevordering van het ontstaan van een level playing field. Het ontvangt brongegevens van openbaar vervoerders en stelt deze aan reisinformatiediensten en ontwikkelaars ter beschikking voor doorlevering aan reizigers. NS levert op dit moment actuele gegevens over de dienstregeling en vertrekkende treinen (voor alle spoorvervoerders) en locatiegegevens van stations. De scope van de leveringen wordt in 2015-2016 uitgebreid met onder meer verhalende informatie over verstoringen (vgl. Teletekst p.751), toegankelijkheidsgegevens van stations en tariefinformatie. Met betrekking tot de toegankelijkheidsgegevens van stations wordt nauwe samenwerking met ProRail gezocht.

Ook in de periode 2016 – 2019 werkt NS verder aan verbeteringen. Dit betreft onder meer:

- Internationale planner (als toevoeging op de multimodale planner): de klant kan straks actuele reisinformatie krijgen via de NS-planner over een treinreis naar een buitenlandse bestemming, van een adres in Nederland naar een treinstation in het buitenland.
- Om reizigers meer grip te geven op hun reis willen we meer informatie over de treinreis geven, bijvoorbeeld over punctualiteit, drukte en treinfaciliteiten (wc, wifi, stiltecoupé, etc). Dit doen we onder meer via de veel gebruikte Reisplanner Xtra app. Een belangrijke toepassing is de reisinformatie voor reizigers met een functionele beperking over de zelfstandig toegankelijke Sprinters (SNG) die vanaf 2018 op het spoor komen.

Reisinformatie over verstoringen

Uit onderzoek blijkt dat reizigers tevreden zijn over de informatie voor het kunnen plannen van hun reis en de begeleiding tijdens de reis (ruim 90% waardeert dit met een 7 of hoger). Het verbeterpotentieel ligt met name in het 'waarschuwen' van reizigers bij verstoringen en het versterken van het handelingsperspectief van reizigers in (ernstig) verstoorde situaties.
Geplande buitendienststellingen signaleren wij zeven weken van te voren in de reisplanner. Hiermee waarschuwen we reizigers specifiek voor de te maken reis. Gedetailleerde informatie (bijvoorbeeld omreisadviezen en precieze businzet) is pas twee weken voor een buitendienststelling beschikbaar en dit verwerken wij dan in de reisplanner.

Wat gaan we doen in 2015?

- We breiden het reisinformatiesysteem InfoPlus uit met verstoringsinformatie op de digitale schermen op stations. Hierdoor beschikken reizigers -bij verstoringen 'op de dag'- over actuele informatie over oorzaak, prognose en advies.
- We zorgen voor meer specifieke en persoonlijke reisinformatie. Niet alleen kan de klant dit zelf opzoeken; we gaan ook proactief informeren. Als er bijvoorbeeld een verstoring is op 'zijn traject', dan laten we dit de reiziger weten via communicatiekanalen zoals de Reisplanner Xtra.
- Wij starten met het verbeteren van de presentatievorm van de geplande buitendienststellingen door bijvoorbeeld het visualiseren van informatie op een eenduidige manier over alle kanalen heen.

Ook in de periode 2016 – 2019 werkt NS verder aan verbeteringen. Dit betreft onder meer:

- Met informatie over bijsturingsmaatregelen weten reizigers beter waar ze aan toe zijn, en worden zij eerder geïnformeerd over omreisroutes. Reisinformatie is hiervoor aangesloten bij het project 'Be- en Bijsturing van de Toekomst' (zie hoofdstuk 4.1.2). Doel van dit project is om bij verstoringen sneller tot bijsturingsmaatregelen te komen en om deze betrouwbaar uit te voeren.
- We verbeteren de processen voor het verstrekken van tijdige informatie over werkzaamheden/onderhoud aan het spoor en (grote) buitendienststellingen. Hierbij houden we rekening met het onderhoudsrooster. Hierdoor is de reiziger beter en eerder op de hoogte van afwijkingen in zijn reis en beschikt hij tijdig over alternatieven.

Samenwerking met andere partijen

Sinds NS de reisinformatie op stations heeft overgenomen van ProRail (2012) verzorgt NS actuele reisinformatie voor andere vervoerders via de dynamische schermen en de omroep op stations. Dit gebeurt op transparante en non-discriminatoire wijze, in overeenstemming met het besluit van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) en op basis van jaarcontracten met prestatieafspraken. Uitgangspunt van NS is dat reisinformatie er is 'voor iedereen'. Voor NS is reisinformatie geen concurrentiemiddel. Als overige vervoerders de reisinformatie voor hun treinen zélf willen verzorgen, werkt NS hier in redelijkheid aan mee. NS geeft in haar treinen relevante overstapinformatie aan reizigers via de digitale schermen en omroep, ook op aansluitende treinen van de overige vervoerders.

In samenwerking met decentrale overheden, ProRail en overige vervoerders werkt NS aan het verbeteren van de beweegwijzering en informatievoorziening in en nabij stations onder andere met behulp van digitale informatieschermen. Zo bieden we waar mogelijk vanuit het treindomein informatie aan over de vertrekkende bus/tram/metro-diensten en vice versa. NS-reizigers kunnen bijvoorbeeld informatie over bussen vinden op een groot stationsscherm op Schiphol (eind 2014) en op speciale busborden (DRIS) op station Den Haag Centraal (2015).

Wij willen dat reizigers op elk moment beschikken over de meest actuele reisinformatie van deur tot deur, dus ook over de overige reismogelijkheden. De 'statische' reisinformatie komt in 2015 breder beschikbaar.
Samen met decentrale overheden, ProRail en overige vervoerders werkt NS aan het verbeteren van de beweegwijzering in en nabij stations met behulp van digitale informatieschermen. Zo bieden we ook informatie aan over de vertrekkende bus/tram/metro-diensten.

5.5 OV betaalgemak

Ambitie en doelen

NS wil haar reizigers een gebruiksvriendelijk en toegankelijk OV-betaalsysteem bieden in hun reis van deur tot deur. Wij

willen dat reizigers met één reisproduct bij alle vervoerders terecht kunnen.
Uit onderzoek blijkt dat steeds meer reizigers het gemak van de OV-Chipkaart ervaren en sinds juli 2014 maken bijna alle reizigers in Nederland hier gebruik van. NS wil het gebruik van de OV-chipkaart de komende jaren verder verbeteren. Wij willen zorgen voor een eenvoudige, eenduidige en gebruiksvriendelijke aankoop van reisproducten en hiervoor passende betaalwijzen aanbieden.

OV-chipkaart – verdere invoering en verbetering
Met de OV-chipkaart, de éénmalige chipkaart en met een e-ticket kan door heel Nederland worden gereisd bij alle vervoerders. Dit werkt op basis van check-in/out. NS wil samen met de andere vervoerders het OV-chipkaartsysteem de komende jaren verder verbeteren op basis van klantreacties en -onderzoek, adviezen van consumentenorganisaties en inzichten uit (internationale) benchmarks.

Reizigers moeten met een reisproduct bij alle vervoerders terecht kunnen. Gezamenlijk zorgen alle vervoerders en Trans Link Systems (TLS) ervoor dat het OV-chipkaartsysteem betrouwbaar, robuust en veilig is. Hiervoor zijn de volgende maatregelen al genomen:

- De standaard voor treinvervoer is dat nieuwe producten vanaf de invoering ook geldig zijn bij de andere treinvervoerders. Alleen als het wachten op overeenstemming of invoering van de andere vervoerders ten koste gaat van de dienstverlening, wordt van deze standaard afgeweken. Om de reizigers drempelloos van deur tot deur te kunnen laten reizen hebben de vervoerders gezamenlijk een eenduidige tarievenstructuur ontwikkeld. Hierin zijn de regionale tarieven en de lange afstandskorting opgenomen en hebben we het dubbel opstaptarief afgeschaft.
- Voor verschillende klantbehoeften hebben we diverse abonnementen ontwikkeld: een kortingsabonnement voor sociaal-recreatieve reizigers en afgekochte abonnementen voor forenzen. Er zijn ook combinaties: zo ontvangt de klant voor een abonnement waarbij een vast traject is afgekocht achteraf een rekening voor reizen buiten het traject.
- In overleg met de bus-, tram- en metro (BTM)-vervoerders en decentrale overheden bieden we regionaal en landelijk trein plus BTM-proposities aan. Regionaal gebeurt dit via bilaterale overeenkomsten, landelijk via NOVB.
- NS biedt haar eigen aanvullende vervoermiddelen (OV-fiets en fietsenstalling) aan in combinatie met treinproducten.
- Voor speciale doelgroepen heeft NS nu samen met de andere vervoerders ook een reis-betaaloplossing gerealiseerd. Zo kunnen visueel beperkten nu met *OV-chip plus* reizen: de mogelijkheid om zonder saldo en check-in verplichting op pad te gaan, met een telefonische reservering vooraf.
- NS speelt een grote rol in de gezamenlijke afspraken over de '1-OV loket gedachte', die stelt dat de klant één keer mag worden doorverwezen. De vervoerder waar de klant zich vervolgens meldt, handelt de vraag volledig af. De reiziger wordt niet meer van het kastje naar de muur gestuurd.

Wat gaan we doen in 2015?
- We bieden de mogelijkheid om een vergeten check-in check-out online te corrigeren, zodat onze reizigers hier geen rompslomp meer van hebben en verlengen de terugvraagtermijn naar zes maanden.
- We bieden de reiziger inzicht in de status van zijn check-in/out, door dit duidelijk en expliciet op de paaltjes en poortjes weer te geven.
- We werken in samenwerking met andere vervoerders aan een gemeenschappelijk loket voor het terugvragen van vergeten check-out.
- We voeren samen met Connexxion een proef uit op de Valleilijn met single check-in check-out.
- We verbeteren en versnellen het proces om na verlies of diefstal zo snel mogelijk weer met een nieuwe OV-chipkaart te kunnen reizen.
- We willen dat reizigers met een gestolen of kwijtgeraakte OV-chipkaart zonder oponthoud hun reis kunnen vervolgen. Zij krijgen hiervoor een tijdelijk reisrecht.
- Alle kinderen van 4 tot en met 11 jaar kunnen vanaf voorjaar 2015 gebruik maken van een gratis KidsVrij abonnement op hun eigen OV-chipkaart. Hiermee reizen kinderen het hele jaar onbeperkt mee met een betalende volwassene.
- We ontwikkelen een eenmalige chipkaart waarop een toekomstige datum geprint kan worden.

Wat gaan we doen na 2015?
Op de korte en middellange termijn wil NS verdere verbeteringen realiseren in samenwerking met de andere OV-partners in NOVB-verband. Denk aan duidelijkere informatie voor de reiziger (op de paal/poortje en/of via een app), zodat hij weet of hij daadwerkelijk in- of uitgecheckt is. Tevens onderzoekt NS mogelijkheden voor alternatieven voor de OV-chipkaart zoals bankpas en mobiele telefoon.

Poorten
We willen de komende jaren op 82 stations (van de 410 stations) – stap voor stap – de poortjes in gebruik nemen. Hiermee zal het zwartrijden afnemen en de veiligheid in de trein en op het station toenemen. Ons doel is om elke reiziger probleemloos toegang of doorgang te verschaffen op een station met geactiveerde poortjes. De poortjes nemen we per station gecontroleerd in gebruik zodat reizigers, passanten en medewerkers kunnen wennen aan de nieuwe situatie.
Bij het ontwikkelingstraject om op een station de poortjes in gebruik te nemen, betrekken we ook gemeenten zorgvuldig, waarbij specifieke aandacht is voor stations met een interwijkfunctie en passanten van stations.

NS zorgt voor duidelijke informatie aan de klant, waaronder een duidelijke bewegwijzering. De aanbevelingen van de TU Delft ten aanzien van aanvullende en ondersteunende routing, signing and branding nemen wij mee in onderzoek.
Voorafgaand aan het definitief in gebruik nemen van de poorten, doen we op elk station een proef om reizigers aan de nieuwe situatie te laten wennen. Ook beoordelen we of het station in die situatie voor reizigers logisch en veilig is.
Bij het plaatsen van de poortjes en paaltjes kiezen wij zoveel mogelijk een voor de klant intuïtieve locatie op de grens van ontvangst- en reisdomein.

Verkoop van reisproducten
Elke reiziger moet op een eenvoudige en gebruiksvriendelijke wijze een reisproduct van deur tot deur kunnen kopen. Hiervoor heeft NS verschillende kanalen beschikbaar, zoals de automaat, de verkoopbalie, via internet, klantenservice en via derden (bijvoorbeeld bij acties van Kruidvat/Blokker etc.). Reizigers kunnen hun aangeschafte reisproducten direct op hun OV-chipkaart zetten bij balie en automaat. Voor enkele reisproducten kan de klant zijn e-ticket zelf thuis printen of wordt het reisproduct per post toegestuurd.
NS werkt continu aan het verbeteren van de serviceverlening middels de automaat en brochures, ook voor de buitenlandse reizigers, bijvoorbeeld door het aanbieden van deze service in de Engelse taal. Tevens is het bij de kaartautomaat en balie op het station mogelijk om met creditcard (Visa of MasterCard) te betalen waardoor toeristen makkelijk een los vervoerbewijs kunnen kopen.

Uitgangspunt voor de inrichting van de klantcontactkanalen van de toekomst is dat de klant zelf het loket bepaalt. Daar waar de klant zich meldt, zal NS op de meest voorkomende thema's de gewenste service, verkoop en informatie leveren en in één bezoek zoveel mogelijk afhandelen.

NS verbetert de komende jaren de distributie van reisproducten voor de reizigers met twee projecten:
- Op de grote stations komen er nieuwe OV-Servicewinkels. In deze winkels kan de reiziger terecht voor alle vragen over het openbaar vervoer van deur tot deur, en reisproducten kopen. Waar mogelijk zijn in deze servicewinkels naast NS ook de regionale stad- en streekvervoerders aanwezig. Het uitgangspunt voor de nieuwe OV-servicewinkel is dat de klant reizend de winkel verlaat.
- De ontwikkeling van het online kanaal. Dit project gaat een grote bijdrage leveren aan de eenduidige, eenvoudige en gebruiksvriendelijke beschikbaarheid van reisproducten. In de komende jaren zal het online kanaal, zowel op het gebied van verkoop als op het gebied van service, worden heringericht. Zo maken we bijvoorbeeld het aanmaken van een Mijn NS-account eenvoudiger en bieden we hierin alle services aan. De reiziger heeft dan één account voor zijn reis van station naar station. Uitgangspunt is een intuïtief en inspirerend ontwerp met een actueel en persoonlijk, relevant aanbod.

Wat gaan we doen in 2015?
- OV-Servicewinkels: In 2015 zijn er vier OV-Servicewinkels in Nederland open: op Den Haag Centraal, Breda, Amsterdam Centraal en Utrecht Centraal. Het is de verwachting dat we het concept OV-Servicewinkels na 2015 verder uitbreiden op de grote stations.
- Programma Online: We investeren in verbeteringen op ns.nl, zodat onze reizigers eenvoudig hun zaken online kunnen regelen.
- We zijn voornemens om de online betaalmogelijkheden in 2015 uit te breiden. Voor reizigers uit het buitenland gaat NS het Amsterdam Travel Ticket aanbieden, speciaal voor toeristen reizend tussen alle stations in Amsterdam inclusief Schiphol. Ook op Eindhoven Airport bieden we speciale tickets voor toeristen aan.

Wijze van betalen
OV Betalen 2.0
Reizigers willen flexibel zijn in de drager van hun reisrecht (OV-chipkaart, éénmalige chipkaart, bankpas, credit card, mobiele telefoon, etc.), maar ook in het betaalmoment (vooraf, direct, achteraf) en de betaalwijze via pin, credit card, Ideal, automatische machtiging, etc.).

De consument kent momenteel twee manieren van betalen voor zijn reisrecht: hij reist op saldo op zijn OV-chipkaart of hij koopt een vooraf gespecificeerd reisrecht als abonnement

of bij de automaat (éénmalige chipkaart). De zakelijke reiziger kent nog een derde variant: hij kan reizen op rekening.
De betaalbehoefte van consumenten verandert. Niet alle reizigers willen vooraf saldo storten op een OV-chipkaart: sommigen willen op rekening reizen, anderen willen per keer direct betalen.

De vervoerders zijn tot de conclusie gekomen dat het huidige systeem vernieuwd moet worden. In gezamenlijkheid, gedragen door het NOVB, ontwikkelen we een visie voor het OV Betalen 2.0. Uitgangspunt in deze visie is dat de reiziger keuze krijgt in betaalmogelijkheden (drager van reisrecht, betaalmoment en betaalwijze). Deze visie wordt nader afgestemd en uitgewerkt met het ministerie van Infrastructuur en Milieu, decentrale overheden, consumentenorganisaties, etc., rekening houdend met privacyregelgeving. Daarna werken we onder meer de financiële aspecten van de verschillende betaalmethodieken uit en testen we deze met pilots. Indien de financiële aspecten zulks kunnen rechtvaardigen, zal vervolgens over een groot aantal jaren een geleidelijke introductie plaatsvinden.

Wat gaan we doen in 2015?
NS gaat op alle stations, bij NS kaartautomaten en verkoopbalies, betalingen per creditcard mogelijk maken (nu kan dit op 15 stations).

Om het betaalgemak te vergroten willen wij dat al onze reisproducten in 2015 zo veel mogelijk geldig zijn bij andere vervoerders, ook in het regionale vervoer, en waar mogelijk gekoppeld aan diensten als OV-fiets. Voor vragen of klachten geldt de ‘één OV-loket-gedachte’. Reizigers kunnen straks op meer stations terecht bij de gezamenlijke OV-Servicewinkels.

5.6 Materieelontwikkeling

Ambitie en doelen
Met nieuwe en vernieuwde treinen houdt NS het reizen per trein ook in de toekomst aantrekkelijk en betrouwbaar.

Met de treinformules Intercity en Sprinter wil NS een voor de klant herkenbaar en gewaardeerd product bieden dat minimaal voldoet aan de afgesproken prestaties. De focus ligt op vijf speerpunten: capaciteit en comfort, reinheid, toegankelijkheid, duurzaamheid en veiligheid.

In totaal beschikt NS (netto) over circa 2.900 beschikbare rijtuigen (bakken) met een vervoercapaciteit van circa 230.000 vervoerplaatsen[3].

Aanpak en planning
Op basis van de bestaande materieelontwikkelingsplannen zal NS in 2015 een integraal revisie- en aanschafprogramma opstellen, waarin de fasering van de reeds geplande revisies en aanschaf van treinen is opgenomen. Hieronder geven we een overzicht van de belangrijkste materieelprojecten voor de komende jaren.

Revisie en aanschaf materieel
- *Materieel op de HSL*
  Door het wegvallen van Fyra, materieeltype V250, kiezen we met het Programma HSL-Zuid diensten voor een alternatieve treindienst. Volgens dit programma zullen 185 gemoderniseerde Intercityrijtuigen van het type ICR geschikt worden gemaakt voor inzet op de HSL voor de verbindingen Amsterdam CS- Breda (2014), Amsterdam-Rotterdam (2015) en Den Haag-Eindhoven (2016). In totaal 116 rijtuigen rijden al jaren in de verbinding Amsterdam-Brussel. In totaal zijn er dan 301 ICR rijtuigen geschikt voor HSL-inzet (bruto).
  Voor de trekkracht koopt en/of leased NS Reizigers in totaal 37 locomotieven van het type Traxx. Deze locomotieven rijden 160 km/h en zijn geschikt voor ERTMS en ATB alsmede meerdere bovenleidingspanningen (HSL en hoofdrailnet).
- *Herinzet DubbelDeksAggloRegiomaterieel (DDAR)*
  DDAR komt uit de strategische reserve weer terug in de sprinterdienst. In totaal gaat het om 54 bakken dubbeldeksmaterieel, verdeeld over 18 driewagentreinstellen. In de loop van dienstregeling 2015 komen deze treinstellen beschikbaar voor de treindienst. Herinzet van dit materieel vervangt onder meer het oude stoptreinmaterieel mat’64. Na 50 jaar trouwe inzet nemen we zo mogelijk eind 2015 definitief afscheid van de dan nog resterende circa 35 tweewagen treinstellen.
- *Verlengd InterRegio Materieel (VIRMm1): revisie en modernisering*
  De eerste 80 van de 176 dubbeldeks-Intercitytreinstellen krijgen in de jaren 2015-2020 een technische revisie, een metamorfose van het interieur en een frisse uitstraling. Daarmee kunnen deze treinstellen weer zo’n 18 jaar mee.
- *DubbelDeksMaterieel 1 (DDM1)*
  Om inbouw van ERTMS in de periode 2018-2022 mogelijk te maken is alternatief materieel nodig. Door het inbouwen ontstaat anders een materieeltekort in de dienstregeling. Daarom krijgen ca. 50 tot 70 dubbeldeksrijtuigen van het type DDM1 zowel een revisie, als een modernisering van het in- en exterieur. Dan voldoet het materieel weer aan de eisen van deze tijd. De financiering hiervan vindt plaats in afstemming met het ministerie van Infrastructuur en Milieu.
- *Sprinter Nieuwe Generatie (SNG)*
  Eind 2014/begin 2015 besluit NS welke leverancier het nieuwe Sprintermaterieel gaat leveren aan NS. Dit product is uitgevraagd met ERTMS. Daarna volgen de fases van productievoorbereiding, productie en testen. Instroom in de dienstregeling start in het jaar 2018. Om hoeveel treinstellen het gaat hangt af van de behoefte. NS neemt behalve een basisafname ook de mogelijkheid van extra opties in het contract op. SNG vormt naar verwachting vanaf ca. 2020 een groot deel van het NS-Sprinterpark met minimaal 150 à 200 treinstellen.
- *InterCity Nieuwe Generatie (ICNG): uitvoering aanbestedingsproces*
  Ter vervanging van de inzet van ICR op de HSL en het Intercitymaterieel op het hoofdrailnet, en voor het opvangen van reizigersgroei, is NS in 2013 gestart met de voorbereidingen voor de aanschaf van nieuw Intercitymaterieel. Dit materieel wordt uitgevraagd met ERTMS. Het aanbestedingsproces moet in 2016 leiden tot een geselecteerde producent. De eerste treinstellen gaan rijden op de HSL vanaf 2021. Extra Sprinters van het type Flirt:
  NS heeft door reizigersgroei en diverse andere omstandigheden eind 2016 extra Sprinters nodig. Om hier op in te spelen is NS dan ook voornemens om ca. 60 extra Sprinters te bestellen bij de Zwitserse fabrikant Stadler. Ook deze moderne nieuwe treinen worden transparant, toegankelijk voor rolstoelgebruikers en hebben een rolstoeltoegankelijk toilet. De trein rijdt al met succes in diverse landen.

Specifieke projecten
- *Sprinter Light Train (SLT): inbouw toilet*
  Vanaf 2018 worden toiletten ingebouwd in alle 131 sprintertreinstellen van het type SLT. Naar verwachting is de inbouw gereed in 2021.
- *Sprinter Light Train (SLT): uitschuiftrede voor zelfstandige toegankelijkheid*
  NS heeft in 2014, in nauwe samenwerking met ProRail, onderzocht of het mogelijk is om een zelfstandige instap te realiseren in treinen van het type Sprinter Light Train (SLT) voor reizigers met een rolstoel. Uit dit onderzoek blijkt dat het mogelijk is om een grote stap voorwaarts te zetten naar het realiseren van een zelfstandige instap, maar dat als gevolg van de interactie tussen de trein en het perron, niet in alle situaties een zelfstandige instap kan worden gerealiseerd. Op dit moment is NS met IenM en Ieder(in) in gesprek om te bepalen welk instaphulpsysteem het beste kan worden toegepast. Naar verwachting wordt eind 2014 een definitieve keuze gemaakt. Uiterlijk in 2025 is het instaphulpsysteem in alle SLT’s ingebouwd. Hoewel in het onderzoek is gekeken naar de mogelijkheden om een zelfstandige instap te realiseren in de SLT is de opgedane kennis ook bruikbaar voor andere nieuwe materieeltypen.
- *ORBIT: een extra waarschuwingssysteem in de trein*
  Met ORBIT komt er een extra systeem dat de machinist een waarschuwing geeft dat deze moet remmen bij het naderen van een rood sein. Naast het systeem van Automatische Trein Beïnvloeding (ATB), en de uitbreiding hierop (ATBv), is dit een extra middel om het risico van het rijden door een rood sein verder te reduceren. We voorzien eerst 50 treinstellen van ORBIT voor verificatie van instellingen. Daarna volgt de uitrol; dit is uiterlijk gereed in 2016.
- *ERTMS*
  Door het Kabinet is besloten ERTMS in te voeren. Het voorkeursbesluit vereist inbouw van ERTMS in 400 à 500 treinstellen uiterlijk in 2022. In ieder geval krijgen de bestaande materieeltypes VIRM, SLT, ICM en DDZ het ERTMS-systeem. Voor een beschrijving van het programma ERTMS zie hoofdstuk 4.3.3.

Wij willen altijd zorgen voor voldoende, betrouwbaar en comfortabel materieel voor onze reizigers. Wij houden onze treinenvloot up-to-date door het reviseren en aankoop van materieel, en het ontwikkelen van nieuwe treinformules.

[3] *De vervoercapaciteit per rijtuig wordt mede bepaald door het zogeheten “Comfortnormering”. Op korte afstand, in de spits, accepteren we in bepaalde treinen een bepaald aantal staanplaatsen*

6

Goed geregeld

6.1 Veiligheid

Dit prestatiegebied betreft sociale veiligheid en spoorwegveiligheid.

6.1.1 Sociale veiligheid

Reizen per trein moet veilig zijn, voor onze reizigers en voor onze medewerkers. Voor overlast en geweld is in de treinen en op de stations geen plaats!
NS richt zich blijvend op het terugdringen van incidenten en het beschermen van onze treinen, onze stations en het spoor tegen vandalisme, fraude en zwartrijden.

Ambitie en doelen
Onze doelstelling is dat onze inzet en maatregelen in 2015 leiden tot een klantoordeel Sociale Veiligheid van 79,0%. Dit is een stijging met 0,5 procentpunt ten opzichte van de waarde uit het vervoerplan 2014.

Aanpak en planning
De nadruk ligt op:

- Onze uitvoerende medewerkers opleiden en trainen in het omgaan met lastige situaties (handelingsperspectief) en het herkennen van (potentieel) verdachte situaties (*awareness*).
- Onze Veiligheid & Serviceteams inzetten op die plaatsen, trajecten en tijden waar dit het meest nodig is (preventief en reactief). In 2015 ligt de focus op het tegengaan van zwartreizen als bron van agressie tegen ons personeel. Op stations en opstelterreinen zetten we beveiligingsteams in om toezicht te houden. Wij ondersteunen dit met cameratoezicht.
- De inzet van mensen en externe veiligheidspartners regisseren middels de NS Veiligheidscentrale en de Landelijke Camera Toezicht Ruimte.
- Het aantal zwartrijders en overlast op de stations terugdringen door het gefaseerd in gebruik nemen van de toegangspoortjes.
- Aandacht voor de inrichting van treinen en stations, de reinheid van treinen en stations en aandacht voor de bebouwde omgeving van het stations.

Samenwerking
Succesvolle samenwerking en afstemming met het Openbaar Ministerie, de ministeries van Veiligheid en Justitie en Binnenlandse Zaken, de Nationale Politie, gemeenten en andere vervoerders, bepalen in belangrijke mate de sociale veiligheid.

- In 2015 is er specifiek aandacht voor de ZSM-werkwijze (Zo Samen, Snel, Slim, Selectief, Simpel en Samenlevingsgericht Mogelijk), in samenwerking met politie en justitie. Deze werkwijze moet landelijk zorgen voor een slimme, snelle en directe afhandeling van justitiële zaken. Het afschrikkende effect wordt hierdoor groter en de onttrekkingstijd voor onze Veiligheid & Serviceteams korter.
- We letten in 2015 extra op de belasting van onze dienstverlening door (grootschalige) risicovolle evenementen. Mogelijke risico's voor reizigers en personeel bespreken we vroegtijdig met de verantwoordelijke partijen (gemeenten: vergunningverleners, politie, toezicht en handhaving).
- Omdat onze toezichthouders en handhavers lokaal samenwerken met de politie is een goede verstandhouding en informatie-uitwisseling van steeds groter belang. Hier ligt een taak voor de Nationale Politie, die onder verantwoordelijkheid van het gezag de operationele regie voert over dit partnerschap. Door de vorming van de Nationale Politie heeft NS de zorg dat de landelijke loketfunctie onder druk komt te staan. Daarnaast is er zorg over de specifieke en gespecialiseerde preventieve inzet die door de spoorwegpolitie werd geleverd onder druk komt te staan. In 2015 verwachten wij hier extra inspanningen te moeten leveren om tot de gewenste samenwerking, vormgegeven in Lokale Veiligheid Arrangementen, te komen.

Security
NS wil de risico's op een veiligheidsincident of een calamiteit tot een acceptabel niveau beperken.
We richten ons blijvend op het terugdringen van incidenten en op de beveiliging en bescherming van mensen, objecten, processen en de organisatie, tegen incidenten door kwaadwillende personen met een crimineel oogmerk.

Aanpak en planning
In 2014 is er in opdracht van IenM, met medewerking van NS, een evaluatieonderzoek naar security gedaan. Mede op basis van dit onderzoek en de herijking van het securitybeleid uit de Derde Kadernota Railveiligheid, stelt NS in 2015, samen met IenM, ProRail en de andere spoorwegondernemingen vast welke sectorbrede initiatieven gerealiseerd kunnen worden.
NS maakt in 2015 een start met het operationaliseren van een securitymanagementsysteem.

De rapportages over security zullen vertrouwelijk plaatsvinden.

Wij beschouwen de veiligheid van onze reizigers en onze medewerkers als het grootste goed. Wij zetten ons in om reizigers een reiservaring zonder overlast en agressie te bezorgen, onder meer door de inzet van onze Veiligheid & Servicemedewerkers, beveiligingsteams en cameratoezicht. Het verder in gebruik nemen van de poortjes in 2015 moet het aantal zwartrijders drastisch terugdringen. Een goede samenwerking met politie en justitie is essentieel.

6.1.2 Spoorwegveiligheid

NS[4] streeft naar continue verbetering van de spoorwegveiligheid. Hiervoor sturen we op heldere eenduidige structuren en professioneel gedrag van onze medewerkers. Samen resulteert dit in een professionele veiligheidscultuur.

Ambitie en doelen
Wij willen het reizen per spoor nog veiliger maken. Wij willen dat Nederland op dit gebied in de top van Europa blijft. Onze doelstellingen, zoals het verminderen van het aantal stoptonend sein (STS)-passages, en specifieke indicatoren (KPI's) voor de borging van de zogenaamde verbetercyclus (PDCA) worden elk jaar opgenomen in het Jaarplan Spoorwegveiligheid NS en periodiek (i.e. ieder kwartaal) gemonitord en gerapporteerd. Jaarlijks legt NS hierover verantwoording af in het Jaarverslag spoorwegveiligheid NS.

Onder aanvoering van IenM kijken IenM en de sector, volgens de ambitie van de LTSa, naar de integratie van veiligheid met andere speerpunten, zoals punctualiteit en hoogfrequent rijden. Met de 'Vernieuwingsimpuls Railveiligheid' wordt beoogd de veiligheid verder te verhogen, voor reizigers en spoormedewerkers. De 'Vernieuwingsimpuls Railveiligheid' geeft tevens invulling aan de evaluatie van de Derde Kadernota Railveiligheid, die is voorzien in 2015.
De beoogde uitkomst is een nieuwe, sectorbreed gedragen beleidsvisie op railveiligheid, aan de hand waarvan Nederland op het gebied van spoorveiligheid tot de top van Europa kan blijven behoren.

Aanpak en planning

Indicatoren uit VMS
We hanteren de volgende zes indicatoren in het gecertificeerde VeiligheidsManagementSysteem (VMS).
- Melden onveilige situaties, incidenten en ongevallen.
- Maatregelen naar aanleiding van melden onveilige situaties, incidenten en ongevallen.
- Strategische risicoanalyse.
- Verdiepende risicoanalyse en plan van aanpak.
- Interne audits.
- Inspecties.

In 2014 hebben wij de VMS-indicatoren 'interne audits' en 'verdiepende risicoanalyses en plan van aanpak' geïntroduceerd. In 2015 gaan we de implementatie van deze VMS-indicatoren uitbouwen en de al bestaande indicatoren aanscherpen. Het gaat hierbij om:
- 'Melden van onveilige situaties', zodat we meer inzicht krijgen in deze situaties en adequate maatregelen aan de voorkant kunnen nemen, om hiermee het aantal ongevallen te kunnen reduceren.
- De Hazardlog[5] wordt gecompleteerd zodat we continu inzicht hebben in de actuele risico's van onze bedrijfsvoering.
- We richten ons naast STS-passages op het verder beperken van ontsporingen en incidenten tijdens vertrek.
- Met inspecties stellen we vast of de uitvoering van veiligheidskritische processen correct verloopt. Het betreft onder meer het vertrekproces en het cabineproces. In 2015 is het doel een verbetering van 25% in de inspectiescores ten opzichte van 2013.

[4] Uitgangspunt is dat dit vervoerplan betrekking heeft op uitvoering van de vervoerconcessie. Spoorwegveiligheid van NS-onderdeel NedTrain is niet opgenomen in dit plan. Het veiligheidsbeleid van NedTrain ondersteunt NS in het behalen van de veiligheidsdoelstellingen.
[5] Dit is een overzicht van alle gevaren die verbonden zijn aan het rijden van treinen.

Veiligheidscultuur
NS werkt aan het (blijvend) verbeteren van een professionele veiligheidscultuur. We willen leren van incidenten. Dit doen wij door onder meer het opleiden en trainen van onze medewerkers en het up-to-date houden van hun veiligheidskennis. Medewerkers hebben een meldpunt voor veiligheidsvragen en het onderwerp wordt met collega's actief en geregeld besproken. Onze medewerkers moeten zich vrij en veilig voelen om met elkaar en hun leidinggevenden het gesprek aan te gaan. Wij willen rechtvaardig omgaan met onze medewerkers.

We passen vooruitstrevende inzichten toe uit andere sectoren, zoals de luchtvaart en de petrochemie. Vakmanschap maakt een wezenlijk verschil op gebied van veiligheid.

Sinds 2012 heeft NS volgens de Inspectie voor Leefomgeving en Transport (ILT) adequate maatregelen genomen en gezorgd voor het opheffen van het verscherpt toezicht bij het plannen van treinen. Wel blijft er verscherpt toezicht bestaan voor NS Reizigers als het gaat om het conflictvrij plannen. NS Reizigers wordt mede verantwoordelijk gehouden voor het opheffen van de overtreding conflictvrij plannen van ProRail.
Regulier toezicht blijft bestaan op het verbeteren van de veiligheidscultuur onder planners, de ontwikkeling van DONNA Knoop en verbeteringen in plannormen.

Als vervoerder voelt en onderschrijft NS ook daarom gezamenlijke ketenverantwoordelijkheid en is er ons alles aan gelegen om een veilige treindienst te blijven garanderen. Ook werkt NS samen met ProRail in het programma Beter en Meer aan het structureel verbeteren van de veiligheidscultuur.

In 2014 heeft een eerste veiligheidscultuurmeting plaatsgevonden. Bevindingen uit deze meting bepalen de aanknopingspunten voor het beleid voor de komende jaren. Mede op basis van deze meting hebben we in 2015 aandacht voor:
- Veiligheidsevenementen.
- Veiligheidsopleidingen.
- Een continue dialoog over veiligheid met medewerkers, met specifieke aandacht voor dilemma's.
- Verder verbeteren van de nieuwe leidraad veiligheidsincidenten.

In 2015 doen we een tweede cultuurmeting. Op basis van deze metingen worden aanvullende maatregelen bepaald. Met het VMS kunnen we leren van incidenten op basis van onderzoek, en zo een open veiligheidscultuur verbeteren.

NS streeft naar continue verbetering van de spoorwegveiligheid, we willen in de top van de EU blijven. Dit willen we bereiken door het reduceren van STS-passages, de verdere implementatie van veiligheidsindicatoren en het borgen van de verbetercyclus.
We willen een professionele veiligheidscultuur waarin medewerkers en leidinggevenden open met elkaar kunnen spreken over veiligheid, en waarin we kunnen leren van incidenten. Hierin onderschrijven we de gezamenlijke ketenverantwoordelijkheid, bevindingen uit cultuurmetingen bepalen aanknopingspunten voor beleid.

6.1.3 Programma STS verbeterplan

Ambitie en doelen
NS wil de kans op ongevallen door het onterecht door rood rijden van treinen beperken (geregistreerd als het aantal stoptonend sein passages (STS)). De afgelopen jaren hebben we het aantal (niet-technische) STS-passages teruggedrongen tot ongeveer 85 per jaar, terwijl het aantal treinkilometers van NS is toegenomen. Hoewel het reduceren van het aantal STS-passages een complex proces is, ontslaat ons dit niet van de plicht om de lat hoog te leggen. NS wil het aantal STS-passages sterk terugbrengen.

Een STS-passage is altijd het gevolg van een samenloop van omstandigheden. Technische, organisatorische en menselijke factoren spelen een rol. Dit is voor NS reden om te blijven investeren in het voorkomen van STS-passages door menselijke factoren. Een grote stap in een structurele STS-reductie vraagt andere maatregelen. De verwachting is dat met name technische en organisatorische maatregelen het aantal STS-passages verder structureel kunnen verminderen.

Aanpak en planning
In 2015 wil NS het aantal STS-passages terugbrengen van 85 (2013) naar 55, inclusief STS-passages van NS Internationaal (4 in 2013). We willen het aantal STS-passages waarbij het 'gevaarpunt' wordt bereikt reduceren naar 25 per jaar.
We gaan de komende jaren (tot en met 2028) ETCS/ERTMS structureel invoeren en inzetten (zie paragraaf 4.3.3.). Intussen nemen we maatregelen om de kans op STS-passages te voorkomen of de mogelijke effecten te verkleinen. Hiermee geven we ook invulling aan de punten uit de vervoerconcessie zoals het verminderen van het veiligheidsrisico en het verminderen van roodseinnaderingen.

In 2015 nemen we de volgende extra maatregelen:

- Start met het implementeren van alerteringssysteem ORBIT en het monitoren van effecten. ORBIT is een systeem dat de machinist actief met een stemgeluid waarschuwt als deze te snel op een roodsein afrijdt. De machinist kan dan alsnog remmen en voor het roodsein tot stilstand komen. De verwachting is dat de invoering van ORBIT sterk van invloed is op het terugbrengen van het aantal STS-passages.
- Het aanscherpen van de specificaties van aan te schaffen materieel.

Verder kunnen we in 2015 de vruchten plukken van eerder ingezette maatregelen:

- We hebben vier thema's ingericht om bewustwording te creëren voor menselijke factoren en deze met structurele maatregelen aan te pakken. Deze thema's zijn gestoeld op inzichten uit de praktijk en richten zich op zowel mens als omgeving:
  - Fit to drive
  - Duidelijke richtlijnen voor werkzaamheden
  - Bevorderen van situatiebewustzijn tijdens de rijtaak
  - Beperken van risicofactoren uit de omgeving
- Per thema is inzichtelijk gemaakt welke acties reeds genomen worden. Op basis van dit beeld en aandachtspunten die naar voren komen uit incidentonderzoek bekijken we waar aanvullende inspanningen gewenst zijn. Deze worden in 2015 geïmplementeerd. De interventies worden geëvalueerd conform de PDCA-cyclus. Op basis van de resultaten en inzichten stellen we vervolgstappen vast.
- Het vervolg op het project Met het Oog Op Seinen (MOOS). Hierin kijken we samen met ProRail naar de plaats van seinen en andere infraobjecten. Deze werkzaamheden worden opgenomen in de reguliere organisatie.
- Het verder toepassen van ATB-Vv. Wij spelen hierop in bij de aanschaf van ons nieuwe materieel.
- Het onderzoek naar middelen om machinisten te voorzien van meer contextinformatie, zodat zij beter kunnen anticiperen.

Deze maatregelen worden de komende jaren verder geïmplementeerd en geëvalueerd. Op basis hiervan stellen we de vervolgstappen vast voor de periode 2016-2019.

Naast bovenstaande maatregelen is NS, in nauwe samenwerking met ProRail, voornemens om een praktijkproef te organiseren door het verzwaarde remcriterium in een aantal treinen van het type VIRM in te bouwen en deze gedurende een half jaar te testen. Wij onderzoeken met deze proef met name de impact op de dienstregeling zoals punctualiteit en rijtijd. De eventuele veiligheidsopbrengst wordt niet meegenomen in deze praktijkproef.

Samenwerking en samenhang

Het voorkómen van STS-passages vergt een multidisciplinaire aanpak binnen de hele spoorbranche. NS wil hier voorbeeld en voortrekker in zijn, en proactief samenwerken met andere partijen. Samen met ProRail en andere vervoerders geven we invulling aan het STS-verbeterplan. Acties van het STS-verbeterplan worden besproken in het Directieoverleg Spoorwegveiligheid (DOSV). Ook werken we o.a. voor de implementatie van regelgeving nauw samen met onder andere het ministerie van Infrastructuur en Milieu.

Randvoorwaarden en risico's

Iintensivering van het treinverkeer en de daartoe benodigde infrawijzigingen (bv. seinverdichting) kan de STS-reductie onder druk zetten.

STS-reductie is een complex proces, waarbij we continu investeren in technische, organisatorische en menselijke factoren. We verwachten met name een stap in STS-reductie te kunnen zetten door maatregelen op technisch en organisatorisch gebied. Dit doen we onder andere door het implementeren van ORBIT en op langere termijn ERTMS.

6.2 Duurzaamheid

NS is een koploper in duurzame mobiliteit. Reizen per trein is al veel beter voor het milieu dan veel andere vormen van gemotoriseerd vervoer, en wij willen hierin voorop blijven lopen. Uit klantonderzoek blijkt dat veel reizigers dit ook willen en daarom voor de trein kiezen. Door de mobiliteitskeuze van onze klanten te beïnvloeden vergroten wij onze impact op de duurzaamheid van onze samenleving.

NS richt zich op:

1. Duurzame mobiliteit: energie-efficiëntie, reductie van CO_2-uitstoot en afval
2. Ontmoeten en verbinden: het stimuleren en mogelijk maken van ontmoetingen, zowel privé als zakelijk.

Klantbeleving

Voor een-derde van onze reizigers is milieuvriendelijkheid een reden om de trein te nemen. Voor ruim 10% van de klanten is dit de belangrijkste reden. Een kwart van onze klanten geeft aan dat de trein aantrekkelijker wordt als NS meer nadruk legt op het duurzame karakter van de trein; 5 tot 10% van de klanten geeft zelfs aan meer te gaan reizen (MOA/TNS Nipo 2011 en Market response 2013).

Stroomverbruik treinen: 50% CO_2-reductie in 2015, 100% in 2018

NS wil het elektriciteitsverbruik van de treinen in Nederland in zijn totaliteit "vergroenen". In 2015 starten wij namens de spoorsector (verenigd in Vivens) met een nieuw duurzaam concept voor de levering van groene stroom voor alle elektrische treinen in Nederland. Het gaat om zo'n 1,4 TWh, wat gelijk is aan het stroomverbruik van alle 400.000 huishoudens in Amsterdam. We hebben hiervoor een 10-jarig contract gesloten, dat gelijk loopt met de concessieperiode. Onze elektriciteitsleverancier Eneco gaat in die tijd nieuwe windmolenparken bouwen, speciaal voor de spoorsector. Hierdoor neemt de productie van groene stroom in Nederland toe, zoals vastgesteld in het SER Energieakkoord.
In 2015 zal 50% van de elektrische treinen op groene stroom rijden; dit loopt op tot 100%[6] in 2018. Reizigers kunnen dan kiezen voor een volledig klimaatneutrale reis. En dit waardeert de reiziger! Uit recent onderzoek is gebleken dat 85% van onze klanten het groene stroom initiatief waardeert met een 7 of hoger (Omnibus MOA, Q2 2014).

Energiebesparing: minimaal 2% per jaar efficiënter

NS werkt aan verdere verduurzaming door efficiënt om te gaan met energie. Wij willen tot 2020 minimaal 2% per jaar energiezuiniger opereren. NS heeft zich extern gecommitteerd aan deze ambitie door de toetreding tot de Meerjaren Afspraak Energie-efficiëntie (MJA-3), waar een deel van de spoorsector aan deelneemt.
Wij besparen energie door te blijven sturen op energiezuinig rijden en energiezuinig opstellen, verbeteringen in ons materieel en het efficiënt inzetten van treinen, onder meer door te sturen op reizigersgroei in de daluren. In de komende jaren zal de revisie van de dubbeldekkers type VIRMm1 en de aanschaf van nieuwe sprinters type SNG de energieprestaties verbeteren.
In de afgelopen jaren is NS er steeds in geslaagd 5% per jaar energiezuiniger te opereren Daarmee zit NS nu al op een energiebesparing per reizigerskilometer van 30% ten opzichte van 2005.

Mobiliteitskeuze: bewust gedrag stimuleren

Reizen met de trein veroorzaakt nu gemiddeld 75% minder CO_2 uitstoot dan reizen met de auto. Dit verschil wordt vanaf 2015 alleen maar groter. Om reizigers inzicht te geven in hun bijdrage aan deze milieudoelstelling biedt NS de CO_2-vergelijker aan in de reisplanner en de CO_2-app. Hiermee kan de reiziger snel zien wat de milieuvoordelen zijn van het reizen met de trein op een specifiek traject. Hiermee verleiden we milieubewuste reizigers om vaker voor de trein te kiezen.
Voor het verduurzamen van mobiliteit in Nederland is het belangrijk dat reizigers vaker de trein kiezen en de auto laten staan. Met het Low Car Diet laten NS en OV-partners, (top) bestuurders en medewerkers van grote bedrijven in Nederland kennismaken met het openbaar vervoer en de duurzaamheid hiervan.

Afval

Samen met ProRail en de leveranciers wil NS al het afval in de hele spoorketen recyclen. Op stations en in treinen zullen we het afval steeds vaker gescheiden af kunnen voeren. Van al het afval dat wij en onze reizigers op stations, in treinen, op bedrijfslocaties en in kantoren produceren willen wij grondstof laten maken. Daarnaast willen we de hoeveelheid afval reduceren. Onze doelstelling is om in 2017 60% van ons afval te hergebruiken en de hoeveelheid met 17% verminderd te hebben.

Samen prettig reizen

Met onze treinen en stations verbinden wij dagelijks duizenden mensen met elkaar. NS onderneemt initiatieven om ontmoetingen te stimuleren. Meerdere malen per jaar worden in de trein zogeheten SocialCoupés georganiseerd. Een coupé wordt dan omgevormd tot een praatcoupé rondom een specifiek thema, waar reizigers met elkaar over in gesprek gaan. De nieuwste treininrichtingen hebben lounge- en praatzones, zoals het materieeltype DDZ. Ook de flexibele werk- en vergaderplekken op de stations bij Station2Station (i.s.m. Regus) en Seats2meet, maken het voor de reiziger aantrekkelijker om het station en de trein te gebruiken voor ontmoetingen en werk.

Wat gaan wij doen in 2015?

In 2015 zullen we door actief te sturen op energiezuinig rijden en opstellen zeker 2% minder energie verbruiken. Het groene stroom-contract met Eneco wordt in 2015 van kracht. De stroom voor onze treinen wordt dan voor 50% door windmolens opgewekt. Met dit partnership worden verdere kansen voor verduurzaming ingevuld. Communicatie naar onze reizigers is hier een belangrijk onderdeel van. We blijven ons richten op betere afvalscheiding in de kantoren, werkplaatsen, treinen en stations. In 2015 breiden we het

[6] *Uitgaand van de standaard dat windenergie 0 gram CO_2 uitstoot*

gescheiden afvoeren van papier (krantjes) uit de treinen uit. Ook breiden we op de stations de faciliteiten uit om dit papier ook apart af te kunnen voeren. In de specificaties van nieuwe treinen worden gescheiden afvalvoorzieningen uitgevraagd. Met initiatieven als SocialCoupe en Low Car Diet wil NS het reizen met de trein nog aantrekkelijker maken en meer reizigers verleiden vaker de trein te nemen.

Wij willen onze reizigers steeds meer een klimaatneutrale reis kunnen bieden, onder meer met het nieuwe groene stroomcontract. Wij verminderen het afval en gaan zo veel mogelijk afval hergebruiken.

6.3 Toegankelijkheid

Vrij erop uit kunnen gaan is een groot goed voor iedereen in Nederland, dus ook voor mensen met een functiebeperking. Een zo toegankelijk mogelijk OV-systeem staat dan ook niet voor niets hoog op de politieke en maatschappelijke agenda. NS draagt hier vanuit haar maatschappelijke rol graag aan bij.

Om het reizen per trein stap voor stap toegankelijker te maken, hebben NS en ProRail in 2006 het Implementatieplan Toegankelijkheid opgesteld. Elke vijf jaar wordt dit plan geactualiseerd door middel van het Actualisatierapport Toegankelijkheid. In 2010 is het eerste Actualisatierapport verschenen, in 2015 volgt de tweede actualisatie. Als NS en IenM overeenstemming hebben bereikt over de bijdrage die NS kan leveren om reizigers met een functiebeperking verder tegemoet te komen door het uitvoeren van flankerende maatregelen worden deze opgenomen in het Actualisatierapport 2015.

Aanpak en planning

Voor de komende periode heeft NS de volgende aandachtsgebieden vastgesteld.

Toegankelijkheid van treinen

NS heeft in 2014, in nauwe samenwerking met ProRail, onderzocht of het mogelijk is om een zelfstandige instap te realiseren in treinen van het type Sprinter Light Train (SLT) voor reizigers met een rolstoel. Daarbij is uitgegaan van een ‘gap’ tussen trein en perron van maximaal 75 mm horizontaal en 50 mm verticaal. Uit dit onderzoek blijkt dat het mogelijk is om een belangrijke stap voorwaarts te zetten, maar dat niet in alle situaties een zelfstandige instap kan worden gerealiseerd. Hoewel in het onderzoek is gekeken naar de mogelijkheden om een zelfstandige instap te realiseren in de SLT is de opgedane kennis ook bruikbaar voor andere nieuwe materieeltypen.
Op dit moment is NS met het ministerie van IenM en belangenorganisatie Ieder(in) in gesprek om te bepalen welk instaphulpsysteem het beste kan worden toegepast om in toenemende mate zelfstandige toegankelijkheid van treinen te realiseren. De uitschuiftrede heeft op dit moment de voorkeur. Naar verwachting wordt eind 2014 een definitieve keuze gemaakt. Uitgaande van deze keuze gaan, volgens de huidige planning, vanaf 2018 de eerste treinen van het type Sprinter Nieuwe Generatie (SNG) met dit instaphulpsysteem rijden. De inschatting is dat de voorbereidingen voor de inbouw van een instaphulpsysteem in de SLT starten in 2015. Volgens deze voorlopige planning wordt het instaphulpsysteem vanaf eind 2018 door middel van een pilot getest, zodat conform afspraak deze treinen uiterlijk in 2025 met het gekozen instaphulpsysteem rijden. Ook bij de aanbesteding van de Intercity Nieuwe Generatie (ICNG) worden specificaties opgenomen die betrekking hebben op het realiseren van zelfstandige toegankelijkheid. Bij modernisering van bestaande treinen verbetert NS de toegankelijkheid voor mensen met een auditieve en/of visuele beperking.

Ontwikkeling van reisinformatie

NS biedt reisinformatie in toenemende mate visueel en auditief aan, zowel via internet als op stations en in treinen. Daarnaast worden momenteel de voorbereidingen getroffen voor het ontwikkelen van actuele reisinformatie over toegankelijke reizen. Deze reisinformatie wordt relevant vanaf het moment dat er zelfstandig toegankelijke treinen gaan rijden. Vanaf dat moment start een transitieperiode waarin bepaalde treintypen reeds zelfstandig toegankelijk zijn en andere niet. Hetzelfde geldt voor de perrons: sommige perrons zijn aangepast en liggen op de vereiste hoogte en afstand, terwijl andere op een later moment volgen. Door het aanbieden van heldere en actuele reisinformatie kunnen reizigers met een rolstoel keuzes maken en hun reis plannen op grond van de beschikbare mogelijkheden (reizen met assistentieverlening en zelfstandig reizen of een combinatie daarvan).

Verbetering van assistentieverlening

Het verbeteren van de assistentieverlening leidt tot een groter reisgemak voor reizigers met een functiebeperking. Daarom verbetert NS deze vorm van dienstverlening vanaf 1 januari 2015 ingrijpend. Zo wordt op deze datum de aanmeldtijd voor assistentieverlening op alle stations waar NS assistentie verleent terug gebracht van drie naar één uur. Naast het verkorten van de aanmeldtijd breidt NS vanaf 1 januari 2015 het aantal stations uit waar assistentieverlening wordt aangeboden. NS heeft een leidraad ontwikkeld zodat transparant is op grond van welke criteria een station in aanmerking komt voor assistentieverlening. 2015 staat dan ook in het teken van monitoring en procesoptimalisatie met het oog op de genoemde verbeteringen in de assistentieverlening. NS blijft de komende jaren investeren in het verbeteren van de assistentieverlening. Zo start NS in 2015 een onderzoek naar het uitbreiden van de tijden waarop assistentieverlening wordt aangeboden. Daarnaast investeert NS ook in de komende periode op initiatief van Transvision in de verdere ontwikkeling van een ketenproduct voor klanten die in het bezit zijn van een Valyspas. Dit ketenproduct is door Transvision op 1 maart 2014 geïntroduceerd onder de naam Valys Begeleid. In het komende jaar kijken NS en Transvision hoe de samenwerking verder kan worden geïntensiveerd zodat klanten die reizen met Valys Begeleid zoveel mogelijk te maken krijgen met één medewerker tijdens hun reis en medewerkers van beide bedrijven efficiënt worden ingezet.

Uitbreiding van service

In de komende jaren investeert NS in nieuwe OV Servicewinkels op grote stations. In deze servicewinkels kan de klant terecht voor reisinformatie en OV-chipproducten. Bij de ontwikkeling van deze winkels is ook aandacht voor reizigers met een functiebeperking zodat ook deze reizigers hier op een prettige manier gebruik van kunnen maken.
De implementatie van de OV-chipkaart nadert zijn voltooiing. Op dit moment doet NS ervaring op met uitlegmodules over de OV-chipkaart die ontwikkeld zijn door Stichting Steffie en die via een website beschikbaar zijn. Deze hebben tot doel om reizigers met een verstandelijke beperking, laaggeletterdheid of autisme op zeer eenvoudige wijze toegang te geven tot de informatie. Ook is recent een digitale toolkit beschikbaar gekomen met informatie over de OV-chipkaart, die onder andere is toegespitst op mensen met een functiebeperking. Vervoerders en consumentenorganisaties kunnen deze toolkit gebruiken voor de voorlichting van reizigers. NS zoekt samen met ProRail en de belangenorganisaties voortdurend naar heldere informatie- en bewegwijzeringsystemen zodat ook klanten met een functiebeperking hun weg door het stations kunnen vinden. Zo wordt er in de komende tijd gewerkt aan de verdere uniformering van de paaltjes en poortjes en wordt de NS Business Card beschikbaar gesteld aan reizigers met een visuele beperking. Deze doelgroep ondervindt dan meer gemak bij het reizen met bus, tram en metro. Dit is een tijdelijk situatie totdat er een volwaardig en toekomstvast alternatief is gevonden. Het ministerie van IenM werkt ondertussen aan het samenvoegen van de OV begeleiderskaart en de sleutelkaart tot één kaart. NS is bereid hieraan haar bijdrage te leveren.
Het definitief in gebruik nemen van de poortjes is de laatste stap. In dit kader toetst NS samen met ProRail de doorstroomcapaciteit van de poortrijen. Een representatieve doorsnede van onze klantgroepen wordt hierbij betrokken. Ook reizigers met een functiebeperking maken hier deel van uit.

Wij willen onze treinen en stations zo toegankelijk mogelijk maken voor reizigers met een beperking. Dit doen wij in 2015 onder meer door de aanmeldtijd voor reizigers met een beperking te verkorten en het aantal stations met assistentieverlening uit te breiden.

6.4 Reinheid

NS wil dat haar reizigers reizen in schone treinen en via schone stations. NS reinigt dagelijks het materieel en de stations en voert specifieke schoonmaakwerkzaamheden uit. Hierbij werkt NS samen met schoonmaakbedrijven en ProRail.

6.4.1 Reinheid treinen

NS heeft de inwendige reiniging van haar treinen uitbesteed aan één landelijk schoonmaakbedrijf. Uitgangspunt is dat het schoonmaakbedrijf zelf vernieuwende concepten bedenkt en initieert om de gewenste kwaliteit te behalen. De gemaakte afspraken tussen het schoonmaakbedrijf en NS zijn op basis van vooraf gedefinieerde en gekwantificeerde doelstellingen bij een bepaald kostenniveau. Op basis van de gekwantificeerde doelstellingen rapporteert het schoonmaakbedrijf over de prestatie ten aanzien van ‘reinheid trein’. De rapportage bestaat uit cijfers over kwaliteit op basis van uitgevoerde keuringen, uit klantoordelen en specifieke onderdelen die voor de reizigers van belang zijn, zoals reinheid van het toilet en van de afvalbakken.

Het reinigen van de treinen en het uitvoeren van serviceprocessen vindt plaats op stations en emplacementen. Over de nodige voorzieningen zijn NS en ProRail met elkaar in gesprek.

Wat gaan we doen in 2015?
In 2015 blijft NS sturen op verbetering van de kwaliteit. In overleg met het schoonmaakbedrijf maken we hier plannen voor. Daarnaast sturen we op specialistische reiniging, zoals urgente reiniging, reiniging na een ongeval en verwijdering van graffiti. De uitwendige reiniging van treinen voert NS zelf uit.

Het klantoordeel 'reinheid interieur treinen' wordt gedeeltelijk beïnvloed door daadwerkelijke reiniging van treinen. Uit klantonderzoek blijkt dat bij de waardering van treinen het type materieel een grotere rol speelt. Vanaf 2014 krijgen treinen van het type Intercity rijtuigen (ICR) een opknapbeurt. Vanaf 2015 begint de modernisering van de treinen van het type Verlengd Interregio Materieel (VIRMm1). In 2018 begint naar verwachting de instroom van nieuw sprinter materieel. NS verwacht dat opgeknapt en nieuw materieel een positieve invloed heeft op het klantoordeel.

6.4.2 Reinheid stations

NS is verantwoordelijk voor het schoonmaakproces op alle stations in Nederland. Wij hebben de reiniging van de stations uitbesteed aan verschillende schoonmaakbedrijven door middel van Europese aanbestedingen. In de contracten zijn zowel kwantitatieve als kwalitatieve afspraken vastgelegd. Voor het dagelijks schoonmaakonderhoud gaan deze over het algemeen over de frequentie van de werkzaamheden. Deze hangen af van het aantal in- en uitstappers, de grootte van het station en omgevingsfactoren, zoals scholen in de buurt. Op een aantal stations wordt sinds 1 mei 2014 gewerkt op basis van outputeisen. Dat wil zeggen dat er binnen bepaalde tijdsvensters een vastgestelde afgesproken kwaliteit dient te worden behaald. Het gaat hierbij om de regio Amsterdam en de grotere stations in de regio's Zeeland, West-Brabant, Limburg en Zwolle.

Per 1 mei 2014 zijn we met de 'nieuwe manier van werken' gestart. Waar NS eerder de vraag "maak het station x keer schoon" (handelingsgericht) aan de markt stelde, is deze vraag nu "hoe zorgt u ervoor dat het station aan de afgesproken kwaliteit voldoet" (output gestuurd). Deze manier van werken voeren we de komende jaren verder in. De kwaliteit op output wordt mede bepaald door inzichten uit reizigersonderzoek. Het gaat dan vooral om de objecten waar een reiziger direct mee in aanraking komt en die de beleving direct beïnvloeden, zoals schone zitgelegenheid, genoeg lege en schone prullenbakken en schone leuningen, en schone toiletten.

Wat gaan we doen in 2015?
In 2015 continueren wij grotendeels het beleid van 2014. In het tweede kwartaal van 2015 start er een Europese aanbesteding Schoonmaak en glasbewassing, mogelijk gecombineerd met graffitiverwijdering.
Nieuw is dat we deze in de markt zetten met een output/outcome vraag voor de grote en middelgrote stations (ongeveer 50 stations). De reizigersbeleving staat dan centraal.

Samenwerking
De dienstverlening binnen het proces schoonmaak stations wordt vrijwel geheel door ProRail in opdracht gegeven aan NS, die als beheerder optreedt. De afspraken met ProRail worden jaarlijks vastgelegd in de Beheerovereenkomst Stations (BOK). Daarnaast worden beheertaken uitgevoerd voor andere partijen, zoals gemeenten (bijvoorbeeld bij de OV Terminal Rotterdam Centraal) en overige vervoerders, waaronder Arriva, Veolia en Syntus.

Wij willen in samenwerking met onze partners zorgen voor schone treinen en stations waar het prettig verblijven is, en die het gevoel van veiligheid vergroten.

Bijlagen

Bijlage 1: Samenwerking

In deze bijlage beschrijven we hoe wij samenwerken met onze partners/stakeholders/relaties en de afstemming is georganiseerd.

ProRail

De beschikbaarheid en de functionaliteit van de railinfrastructuur is van essentieel belang voor de dienstverlening die NS aan haar reizigers biedt. Samenwerken met de beheerder van de infrastructuur, ProRail, is daarom cruciaal.

NS heeft op verschillende niveaus contact met ProRail (directie, management, staf en operationeel). Onder meer over strategische ontwikkeling in het aangeboden vervoer, aanpassingen in de (landelijke) dienstregeling op korte, middellange en lange termijn, veiligheid, reisinformatie, ontwikkeling van nieuwe infrastructuur en de uitvoering, en de be- en bijsturing van de treindienst. Daarnaast werkt NS intensief met ProRail aan verschillende programma's genoemd in bijlage 3 van de concessie zoals Winterweer, Beter en Meer en het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer. Daarnaast verbeteren wij samen met ProRail de P+R-voorzieningen en fietsenstallingen. Op haar beurt ondersteunt NS ProRail bij het realiseren van ProRail-prestaties en kwaliteit, zoals de interface tussen rail en wiel en de slijtage van de infrastructuur.
Ook in het beheer van stations werken ProRail en NS intensiever samen. Onder de noemer Beter en Meer krijgen stations een onafhankelijk beheer waarbij meer ruimte is voor profilering van andere vervoerders en concessieverleners, en meer aandacht voor kwaliteit en reizigerstevredenheid.

De nieuwe thema's in de nieuwe vervoerconcessie gaan de relatie tussen NS en ProRail verder intensiveren. Het gaat hier om de invulling van de Lange Termijn Spoor Agenda, de samenwerking in Beter en Meer, de onderdelen uit de beleidsprioriteitenbrief die NS in samenwerking met ProRail oppakt en de overleggen via de Landsdelige tafels. NS en ProRail richten in 2015 samen deze processen verder in.

Consumentenorganisaties

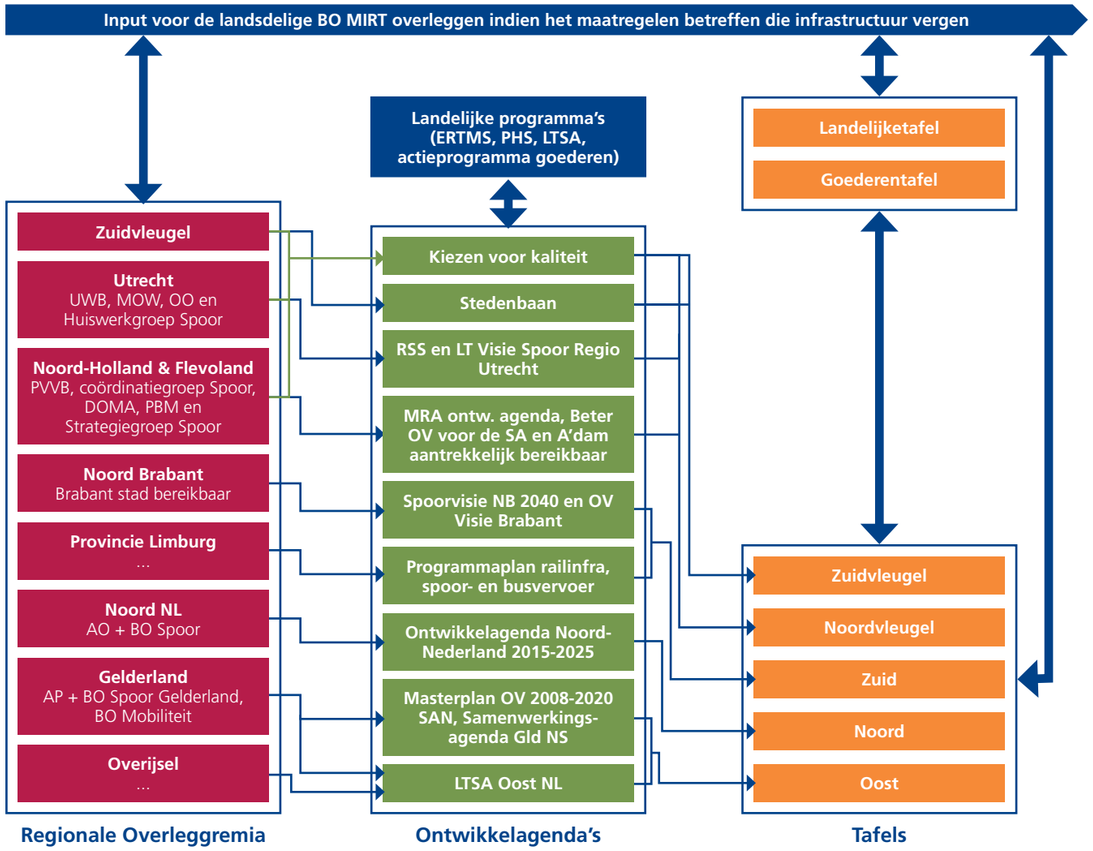
De consumentenorganisaties, vertegenwoordigd in het Locov, representeren onze reizigers. Draagvlak en advies zijn daarom voor ons van groot belang. De consumentenorganisaties vervullen een belangrijke rol als poortwachter van beleid en toetsen hoe voorgenomen beleid kan landen in de maatschappij. Het Locov bestaat uit de consumentenorganisaties Rover, de ANWB, de Consumentenbond, Ieder(in), de Centrale Samenwerkende Ouderenorganisaties, de Fietsersbond en de Landelijke Studentenvakbond. Ook NS, ProRail en IenM zijn lid van het Locov.

NS vraagt de consumentenorganisaties uit het Locov advies over diverse onderwerpen. Bij de totstandkoming van de dienstregeling spelen de consumentenorganisaties bijvoorbeeld een grote rol. Ook adviseren zij over de voortgang van de OV-chipkaart en over reisinformatie. Op het gebied van toegankelijkheid hebben consumentenorganisaties eveneens een grote stem: zo wordt regelmatig bilateraal overlegd met de oogvereniging om de toegankelijkheid van onze informatie en materieel in kaart te brengen.

NS vergadert in het Locov acht keer per jaar formeel met de consumentenorganisaties. Daarnaast organiseert NS in Locov-verband zogenoemde themasessies. Tijdens deze vertrouwelijke sessies worden onderwerpen technisch en beleidsmatig uitgediept. Themasessies worden vaak voorafgaand aan een adviestraject gehouden. Zo nemen we aandachtspunten van de consumentenorganisaties mee in een adviesaanvraag. Soms wordt ook naar aanleiding van een adviesaanvraag een expertsessie georganiseerd om vragen en opmerkingen te beantwoorden.

De consumentenorganisaties nemen ook deel aan de nog nader in te richten Landelijke en Landsdelige OV- en Spoortafels.

▸▸



Decentrale Overheden

Mobiliteit en bereikbaarheid zijn voor een belangrijk deel regionale aangelegenheden. De ontwikkeling van het deur tot deur reizen en de ontwikkeling van ketenvoorzieningen en retail in stationsgebieden zijn dan ook onderwerpen die regionaal worden opgepakt. Bij NS gaan de regiodirecties aan de slag met de mogelijkheden voor verbetering van vervoer, ketendiensten én stations(-gebieden) in het belang van de reizigers. Hiervoor werken zij nauw samen met (regionale) partners en stakeholders, waaronder OV-aanbieders, provincies, stadsregio's en gemeenten.

Om het bestuurlijke proces te verbeteren en vraagstukken over ruimtelijke ontwikkeling hand in hand met mobiliteitsvraagstukken te bespreken is NS blij met de introductie van de Landsdelige en Landelijke OV- en Spoortafels. Dit brengt de vaak geclusterde provincies en stadsregio's samen met vervoerders, ProRail, het ministerie van Infrastructuur en Milieu en consumentenorganisaties. Zo worden wensen en onderwerpen letterlijk in breder (geografisch) verband besproken en afgewogen.

Wij zien 2014 en een deel van 2015 als een 'overgangsjaar' waarin de structuur van deze regionale overlegtafels vorm krijgt (op zowel ambtelijk als bestuurlijk niveau) en tegelijk de bestaande overleggen grotendeels nog in stand blijven om het lopende proces (bijvoorbeeld van de nieuwe dienstregeling) niet te verstoren.

NS wil vanaf 2015 het overleg met de DO-en zo veel mogelijk te laten plaatsvinden op de vijf Landsdelige tafels. Uitganspunt is dat bestaande en succesvolle overlegstructuren, zoals Stedenbaan (landsdeel Zuidvleugel) en het overleg in landsdeel Noord als basis gebruikt zullen worden.

OV-vervoerders

Ook met de andere vervoerders hebben we intensief overleg, over diverse onderwerpen op verschillende niveaus. De belangrijkste thema's zijn de ontwikkeling van het vervoeraanbod en de ontwikkeling van de OV-chipkaart.
Dit overleg krijgt op onder meer de volgende manier vorm:

- Andere vervoerders zullen deelnemen aan de in te richten Landsdelige en Landelijke OV- en Spoortafels.
- Via diverse door ProRail voorgezeten tafels (de 'tafel van verdeling' en de 'BUP (basisuurpatroon)-tafel') komt de dienstregeling in overleg met andere spoorvervoerders tot stand.
- In bilaterale contacten maken wij met andere vervoerders afspraken over bijvoorbeeld de reisinformatie, kaartautomaten en wijzigingen in de dienstregeling.
- In het DOC (directeurenoverleg chipkaart) worden operationele afspraken gemaakt met andere vervoerders over de OV-chipkaart.
- In het NOVB (nationaal openbaar vervoer beraad) worden concessie-overstijgende landelijke chipkaart-onderwerpen besproken met andere vervoerders en overheden.

Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Natuurlijk heeft NS ook met zeer grote regelmaat contact met de concessieverlener, het ministerie van Infrastructuur en Milieu. Dit contact vindt op verschillende niveaus plaats over een veelheid aan onderwerpen. Het gaat om alle onderwerpen uit dit vervoerplan en daarnaast de politieke vraagstukken.

NS werkt intensief samen met het ministerie van Infrastructuur en Milieu en ProRail aan de uitwerking van de LTSA.

NS en het ministerie van Infrastructuur en Milieu stellen in 2014 samen een beheerprotocol op waarin specifieke afspraken worden gemaakt over het dagelijkse beheer van de nieuwe vervoerconcessie.

Bijlage 2: Klantinzichten

In deze bijlage beschrijven we hoe NS inzicht krijgt in wat reizigers van ons vinden en verwachten en hoe wij deze klantinzichten verwerken.

Klantenservice

Klanten kunnen op verschillende manieren contact opnemen met de afdeling Klantenservice van NS. Via traditionele kanalen als telefoon en per brief maar bijvoorbeeld ook online via mail, Twitter, het Serviceforum of onze virtuele agent, Eva. Wij vinden het belangrijk dat we onze reizigers ontzorgen en het verschil maken in persoonlijk klantcontact voor klant en NS.
Wij kunnen in onze klanthistorie altijd terugvinden wanneer en waarover we een klant eerder gesproken hebben, en gebruiken deze informatie om een vraag door te zetten naar andere afdelingen van NS. Ook krijgen we hiermee inzicht in waar en hoe we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Op lange en op korte termijn, zoals bij buitendienststellingen en volle treinen bijvoorbeeld.
Wij willen transparant zijn in wat reizigers van ons vinden. Vanaf 2015 geven wij online inzicht in de verschillende contacten die NS heeft met haar reizigers. Denk aan een overzicht van de onderwerpen waar het meest contact over wordt gezocht (de klantcontacten top 10). NS doet regelmatig onderzoek naar de tevredenheid over de Klantenservice; hierbij wordt gevraagd naar het contact met de medewerker en de geboden oplossing met als doel de Klantenservice steeds verder te verbeteren.

In 2014 is ook het NS Serviceforum (https://forum.ns.nl/) gestart: een online omgeving waar reizigers en NS- collega's elkaar kunnen helpen.

Klantonderzoek

NS vraagt reizigers om te helpen bij het verbeteren van haar prestaties. NS benadert hiertoe reizigers via verschillende onderzoeken en kanalen. Deze studies worden vaak geïnitieerd vanuit de beleidsafdelingen van NS, die antwoord willen op een specifieke onderzoeksvraag. Maar ook spelen we hiermee in op trends in de maatschappij of inzichten uit wetenschappelijk onderzoek.

Bij de klantonderzoeken van NS staan drie vragen centraal:
1. Wat zijn de wensen en behoeften van de klant ?
2. Wat is de waardering van de klant over de dienstverlening van NS ?
3. Wat zijn de keuzes die de klant maakt ?

1. *De wensen en behoeften van de klant: klantwensen-onderzoek*
   Bij dit type onderzoek worden de wensen en behoeften van de klant voor de hele reis van deur tot deur in kaart gebracht. Hierbij onderscheiden we verschillende groepen reizigers, omdat de behoeften verschillen per type klant, net als het soort reis dat de klant maakt. NS hanteert hiervoor verschillende klant- en reissegmentaties, bijvoorbeeld naar behoeftesoort (Needscope), reismotief of keuzemogelijkheden. Dit type onderzoek wordt zowel kwalitatief als kwantitatief uitgevoerd.

2. *De waardering van de klant: klanttevredenheidsonderzoek*
   Klanttevredenheidsonderzoek meet de tevredenheid van reizigers over alle aspecten van de dienstverlening van NS en is cruciaal bij het ten uitvoer brengen van de strategie van NS, waarbij NS de reiziger op 1, 2 en 3 zet. Hierbij onderscheiden we twee soorten klanttevreden-heidsonderzoek.

   A *Ervaringsonderzoek*
   Dit type onderzoek is gericht op de reiservaring, in de trein, op het station, of kort na afloop van de reiservaring via internet. NS voert dit type onderzoek onder meer uit op het gebied van calamiteiten, reisinformatie en de beleving van de trein, treinreis en station. De vragen in dit type onderzoek zijn vaak zeer specifiek, zodat NS tot in detail weet waar onze reizigers behoefte aan hebben, en op welke aspecten en/of plaatsen mogelijke verbeteringen in de dienstverlening nodig zijn. Veel onderzoeken van dit type hebben een continu en landelijk dekkend karakter. Dit maakt het mogelijk om enerzijds te benchmarken tussen bijvoorbeeld verschillende treinsoorten, stations of reisinformatiemiddelen, en anderzijds ontwikkelingen in de tijd te volgen.

   B *Perceptieonderzoek*
   Dit type onderzoek is gericht op imago, merk en loyaliteit. Het wordt voornamelijk uitgevoerd via internet. Doordat het hier meer gaat om algemene percepties zijn de vragen meer op hoofdlijnen en is zowel frequentie als steekproefomvang vaak kleiner dan bij ervaringsonderzoek. Ook de uitspraken die met dit type onderzoek worden gedaan zijn daarmee meer op hoofdlijnen. Een voorbeeld van dit type onderzoek is een onderzoek naar klanttevredenheid en merkbeleving.

3. *De keuzes van de klant: klantgedragsonderzoek*
   Dit type onderzoek is gericht op aankoop- en reisgedrag. Het wordt voornamelijk uitgevoerd via internet, ten behoeve van de commerciële strategie. We willen dan bijvoorbeeld weten welk deel van de Nederlandse bevolking klant is bij NS, en welke kenmerken daarbij horen, en wat de redenen zijn waarom mensen meer of minder met de trein zijn gaan reizen. Ook wat de gevolgen zijn van het wel of niet voldoen aan de verwachtingen van de klant, en het effect van een toe- of afname van klanttevredenheid hoort bij dit type onderzoek.

De onderzoeken via internet worden soms uitgevoerd met een extern panel, maar meestal met het NS Panel. Dit bestaat uit mensen die vrijwillig hebben aangegeven af en toe deel te willen nemen aan onderzoeken voor NS met een online vragenlijst. Het panel bestaat in 2014 uit ongeveer 78.000 leden, die voor verschillende onderzoeken 4 à 5 keer per jaar worden benaderd.

NS wil transparant zijn over relevante inzichten die zijn opgedaan vanuit de structurele onderzoeken. Specifieke maatregelen die worden getroffen naar aanleiding van deze inzichten (gecombineerd met analyses over de al dan niet gedifferentieerde prestaties en klantenservice /online media) worden opgenomen in het vervoerplan.

Vervolganalyses, inzichten & maatregelen

Naast directe interactie met reizigers maakt NS ook analyses van diverse bronnen van informatie. Het KlantInvesteringsModel (KIM) brengt klantsignalen vanuit bronnen als social media en Meldingen Overvolle Treinen samen en kijkt vervolgens naar de impact die dit heeft op reizigers (Klantoordeel en Reputatie) en NS (Omzet). Hieruit kunnen vervolganalyses en vervolgonderzoeken onder reizigers volgen. Vaak toetst NS de voorgenomen maatregelen ook bij reizigers voordat zij definitief tot besluitvorming overgaat.

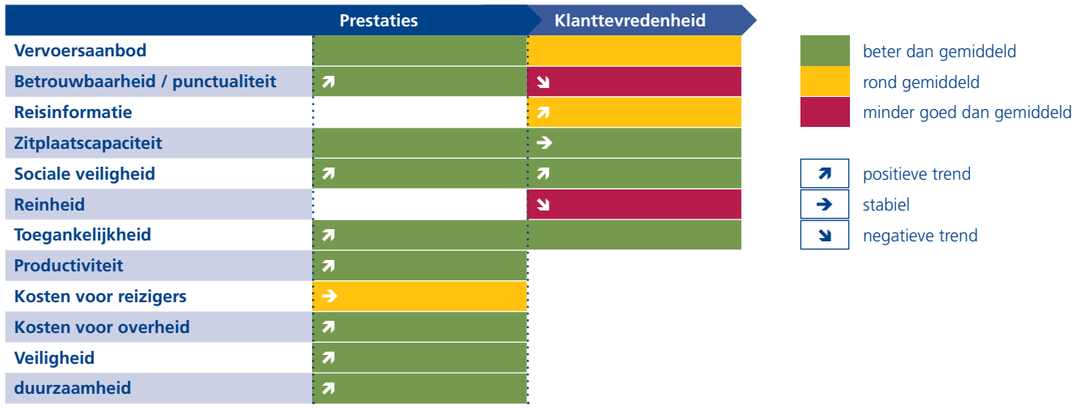
Welke maatregelen prioriteit hebben bepaalt NS mede aan de hand van de impact op klanttevredenheid.

In 2015 starten we met een pilot van het klantrelatieprogramma. Door deze nieuwe opzet van klantrelatie groeien we dichter naar de klant toe en maken we het voor de klant makkelijker om ons feedback te geven.

Bijlage 3: Maatregelen na benchmarks en audits

In 2013 heeft NS een benchmark uitgevoerd in het kader van de hoofdrailnetconcessie. NS heeft zich vergeleken met zes andere partijen op de zorgaspecten van de toen geldende concessie en ten aanzien van productiviteit. Daarnaast heeft NS, volgens de LTSA-ambities, ook veiligheid en duurzaamheid in de vergelijking meegenomen.
De benchmark vergelijkt de prestaties van NS met die van DSB (Denemarken), NMBS (België), SBB (Zwitserland), Greater Anglia, Northern Rail en Merseyrail (alle Groot-Brittannië).

Samenvatting resultaten
NS is één van de grootste 'middelgrote' vervoerders in Europa. De omvang van het netwerk en het aantal stations is gemiddeld, maar de operatie is zeer intensief: veel trein-kilometers over een beperkte infrastructuur, veel reizigers per trein en veel reizigers per station. Onderstaande figuur vat de vergelijking van de prestaties samen.



NS scoort bovengemiddeld en met een positieve trend op vrijwel alle 'harde' prestaties, zoals vervoersaanbod, punctualiteit, betrouwbaarheid (treinuitval), veiligheid, toegankelijkheid, duurzaamheid en productiviteit. Daarbij betalen NS-reizigers gemiddelde prijzen en is de overheidsfinanciering van de spoorwegsector in Nederland relatief veel lager dan bij de andere partijen. De klantoordelen van NS blijven achter bij de positieve ontwikkelingen in de KPI's. Wetenschappelijke literatuur verklaart dit soort verschillen vooral uit de verschillen in de verwachtingen van reizigers in de vergeleken landen.

Best practices en verbeterinitiatieven
Bij het uitvoeren van de benchmark lag de focus van NS in eerste instantie op een kwantitatieve vergelijking. Daar op volgend doet NS onderzoek naar de best practices bij de vergelijkingsgroep. NS bezoekt de betrokken bedrijven en bespreekt dan de best practices in combinatie met de cijfers.

Met betrekking tot het thema betrouwbaarheid is een heldere samenwerking en rolverdeling tussen de vervoerder(s) en de infrastructuurmanager bij de be- en bijsturing, zoals in het OCCR, van belang. Ook in het buitenland zijn er voorbeelden van samen op één locatie werken, duidelijke eindverantwoordelijkheid, vooraf gedefinieerde maatregelen en rolvastheid van de betrokkenen. Buitenlandse ervaringen kunnen, waar passend, worden meegenomen in het programma "Be- en bijsturing van de toekomst".
Het opstellen van gezamenlijke jaarlijkse verbeterprogramma's, zoals een winterweerprogramma, door de vervoerder(s) en de infrastructuurmanager. Buitenlandse praktijken ten aanzien van winter zijn ook in eerdere benchmarks onderzocht. NS volgt de ontwikkelingen op dit thema op de voet en raadpleegt buitenlandse collega's bij concrete issues.

Op het gebied van vervoercapaciteit scoort NS gemiddeld ten opzichte van de andere landen. De gemiddelde bezettingsgraad is vergelijkbaar en het klantoordeel scoort bovengemiddeld. Nederland loopt voor als het gaat om de ontwikkeling van telsystemen. Het leereffect vanuit het buitenland voor het onderwerp vervoercapaciteit lijkt hiermee beperkt.

NS behoort tot de internationale kopgroep op het gebied van actuele reisinformatie met digitale middelen. NS beschikt bijvoorbeeld over één centrale database met consistente real time informatie, automatische omroep en displays op stations en in treinen, en biedt haar reizigers extra informatie in apps (bijvoorbeeld over drukte en punctualiteit). NS neemt aanvullende buitenlandse ervaringen mee bij de invulling van het prestatiegebied reisinformatie als NS hier extra toegevoegde waarde van verwacht.

NS heeft "Europa versterkt ons" als één van haar strategische thema's gedefinieerd. Bij het inventariseren van best practices en het uitdragen van deze lessen binnen de organisatie zoekt NS aansluiting bij dit speerpunt. NS richt zich bij het onderzoek naar best practices vooral op aspecten die passen bij de ambities en doelstellingen uit de Lange Termijn Spooragenda.

Bijlage 4: Definitie KPI's en beschrijving van het meetsysteem

Algemeen

Algemeen klantoordeel

Het algemeen klantoordeel geeft het percentage reizigers weer dat hun reis waardeert met een 7 of hoger.

Het algemeen klantoordeel wordt bepaald als onderdeel van het klanttevredenheidsonderzoek.

Scope: gehele HRN inclusief Intercity Direct zo snel als mogelijk. Thalys en Eurostar worden meegenomen voor zover realistisch mogelijk.

Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten

Het algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten geeft het percentage reizigers weer in de Intercity Direct, Eurostar en Thalys (binnenlands deel) die de dienstverlening rondom hun gemaakte treinreis beoordeelt met een 7 of hoger.

Het algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten is onderdeel van het klanttevredenheidsonderzoek van NS International, welke online wordt uitgevoerd door een onafhankelijke, externe partij.

Deur tot deur reis

Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerder op de belangrijke knooppunten

PM

Reisinformatie treinketen

Reisinformatie treinketen geeft inzicht in de juistheid en tijdigheid van reisinformatie die NS, via het systeem InfoPlus, uitstuurt naar de schermen op stations over alle treinen van alle personenvervoerders die te maken hebben met een vertrekvertraging en/of vertrekspoorwijziging.

Voor treinen met een vertrekvertraging wordt gemeten in hoeveel procent van de gevallen InfoPlus de juiste vertraging heeft gemeld. Voor treinen met een spoorwijziging wordt gemeten in hoeveel procent van de gevallen InfoPlus het juiste actuele vertrekspoor heeft gemeld. Deze scores worden ongewogen bij elkaar gevoegd.

Reisgemak

Vervoercapaciteit reizigers in de spits

Vervoercapaciteit reizigers in de spits geeft een indicatie van de kans voor een reiziger, die in de spits in een willekeurige trein stapt, op een vervoerplaats. De procesindicator wordt in twee stappen berekend.

1. Kans op een plaats in de spits.
   Deze kans wordt berekend door de werkelijk aangeboden capaciteit te delen door het werkelijk aantal reizigers op het teltraject. De kans bedraagt maximaal 100%
2. De weging van de kansen per trein met reizigers per trein.
   De weging wordt berekend door per teltraject de kans (maximaal 100%) te vermenigvuldigd met het aantal reizigers, deze uitkomsten worden bij elkaar opgeteld en gedeeld door de som van alle reizigers.

Vervoerplaatsen per traject

Het aantal vervoerplaatsen per materieeleenheid is bekend. Op basis van de gereden materieeleenheden volgens het VKL-systeem van ProRail en de comfort normeringen per deeltraject stelt NS de werkelijk aangeboden capaciteit per deeltraject vast.

Reizigers per traject

De conducteurs geven via de Rail Pocket aan wat per teltraject een indicatie van het aantal reizigers in de trein is.

Scope: gehele HRN exclusief Intercity Direct, Thalys, Eurostar.

Vervoercapaciteit in de spits HSL Zuid diensten (binnenland)

Vervoercapaciteit in de spits HSL-Zuid diensten (binnenland) geeft de kans weer dat reizigers in de Intercity Direct in de 2de klas een zitplaats hebben in de spits in de drukst bezette trein, op werkdagen, op het door reizigers meest gebruikte traject (Schiphol-Rotterdam). Het aantal reizigers in de trein wordt bepaald aan de hand van tellingen door trainmanagers.

Aandachtstrajecten t.a.v. vervoercapaciteit in spits

Aandachtstrajecten t.a.v. vervoercapaciteit in spits geeft de gemiddelde vervoercapaciteit op de tien aandachtstrajecten waarop de vervoercapaciteit vergroot moet worden. De vervoercapaciteit wordt op dezelfde manier berekend als de gemiddelde vervoercapaciteit op het HRN.

De tien aandachtstrajecten zijn:

- Zaandam – Schiphol
- Hoorn – Zaandam
- Amsterdam Centraal – Hilversum
- Tilburg – 's Hertogenbosch
- Hilversum – Schiphol
- Schiphol – Almere Centrum
- Amsterdam Centraal – Hoorn
- Utrecht – 's Hertogenbosch
- 's Hertogenbosch – Utrecht
- Zaandam – Hoorn

Ontwikkeling nieuwe indicator

De nieuwe indicator vervoercapaciteit reizigers in de spits geeft een indicatie van de kans voor een reiziger, die in de spits in een willekeurige trein stapt, op een vervoerplaats die aansluit bij de belofte aan de klant. Het aantal reizigers wordt bepaald aan de hand van OVCP-data. Deze indicator is nog niet in gebruik genomen.

Reisinformatie

Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station

Deze indicator is het ongewogen gemiddelde van de informatievoorziening bij ontregelingen in de trein respectievelijk station en geeft het percentage weer van het totaal aantal gemeten ontregelingen in de treindienst, waarbij daarover in de trein respectievelijk op het station informatie is gegeven via omroep en/of schermen.

Eerst wordt vastgesteld of sprake is van een ontregeling. In dat geval moet informatie gegeven worden. Het maakt daarbij niet uit of de informatie direct na de optredende ontregeling wordt gegeven of later. Op basis van metingen wordt het percentage berekend van het aantal keren dat bij een ontregeling informatie wordt gegeven.

Scope: gehele HRN inclusief Intercity Direct zo snel als mogelijk. Thalys en Eurostar (binnenlands deel) worden meegenomen voor zover realistisch mogelijk.

Veiligheid

Klantoordeel sociale veiligheid

Het klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station is het percentage klanten dat hun veiligheidsbeleving in de trein respectievelijk op het station overdag en in de avond na 19:00 uur waardeert met een cijfer 7 of hoger. Het klantoordeel is het gemiddelde van vier separate klantoordelen met de volgende weging:

- 0,3 * klantoordeel sociale veiligheid in de trein overdag, voor 19:00 uur
- 0,2 * klantoordeel sociale veiligheid in trein avond, na 19:00 uur
- 0,25 * klantoordeel sociale veiligheid op het station overdag, voor 19:00 uur
- 0,25 * klantoordeel sociale veiligheid op het station avond, na 19:00 uur

Het klantoordeel sociale veiligheid wordt bepaald als onderdeel van het klanttevredenheidsonderzoek.

Scope: gehele HRN inclusief Intercity Direct zo snel als mogelijk. Thalys en Eurostar (binnenlands deel) worden meegenomen voor zover realistisch mogelijk.

Betrouwbaarheid

Reizigerspunctualiteit

Reizigerspunctualiteit geeft een indicatie van het percentage van de reizigers voor wie de treinreis qua reistijd is geslaagd. Dat wil zeggen dat de trein daadwerkelijk gereden heeft, minder dan vijf minuten vertraging bij aankomst had en de voor de overstappers geplande aansluiting is gehaald.

Het totaal van het aantal reizigers dat op tijd aankomt (5 minuten norm) en het aantal overstappers dat een aansluiting heeft gehaald, wordt gedeeld door het totaal van het geplande aantal reizigersaankomsten en gepland aantal reizigers van een uitgevoerde aansluiting. De reizigersaantallen worden gebaseerd op metingen van conducteurs.

Scope: gehele HRN exclusief Intercity Direct, Thalys en Eurostar.

Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (voor zover toerekenbaar aan NS)

Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten geeft een indicatie van het percentage van de reizigers van de Intercity Direct, Eurostar en Thalys (binnenlands deel) voor wie de treinreis is geslaagd. Dat wil zeggen dat de trein daadwerkelijk gereden heeft en minder dan vijf minuten vertraging bij aankomst, voor zover toerekenbaar aan NS. Het aantal reizigers wordt voor Intercity Direct bepaald door tellingen van trainmanagers, voor Thalys wordt dit bepaald op basis van het reserveringssysteem. ProRail bepaalt of een vertraging toerekenbaar is aan NS.

Aandachtsknooppunten

De indicator aandachtknooppunten is het gemiddelde van tien aandachtsknooppunten t.a.v. punctualiteit per aankomstrichting op 15 minuten.

Alle treinen die uit één bepaalde richting binnenkomen op 1 van de 35 knooppunten tellen even zwaar mee. De punctualiteit wordt gemeten ten opzichte van de in de dienstregeling opgenomen tijd; dat betekent dat als een trein

niet heeft gereden of 15 minuten later is, die als niet gehaald wordt geteld.

Scope: gehele HRN exclusief Intercity Direct, Thalys en Eurostar.

Het betreft de volgende knooppunten vanuit de richting:
- Roermond vanuit richting Eindhoven
- Amsterdam Zuid vanuit richting Amsterdam Bijlmer ArenA
- Den Haag Centraal vanuit richting Den Haag HS
- Den Haag HS vanuit richting Rotterdam Centraal
- Rotterdam Centraal vanuit Gouda
- Nijmegen vanuit richting Arnhem
- Leiden Centraal vanuit richting Schiphol
- Dordrecht vanuit richting Rotterdam
- Apeldoorn vanuit richting Amersfoort
- Amersfoort vanuit richting Apeldoorn

Ontwikkeling nieuwe indicator
De nieuwe indicator reizigerspunctualiteit geeft een indicatie van het percentage van de reizigers voor wie de treinreis qua reistijd is geslaagd. Dat wil zeggen dat de reiziger minder dan 5 minuten vertraging heeft bij aankomst op het eindstation. De meting is gebaseerd op OVCP-data. Deze indicator is nog niet in gebruik genomen.

Bijlage 5: Overzicht informatie-items

In overleg met het ministerie van Infrastructuur en Milieu zal NS per 2015 online inzicht geven in onderstaande informatie-items. De uitwerking hiervan vindt in het tweede half jaar van 2014 plaats.

Algemeen
Analyse klantonderzoeken
Analyse meldingen klantenservice
Notering klantvriendelijkheid

Deur-tot-deur reis
Klantoordeel ketenreis
Reistijdwinst

Reisgemak
Klantoordeel vervoercapaciteit
Procesindicator bezettingsgraad
Klantoordeel reinheid treinen en stations
Standkwaliteit reinheid treinen en stations
Betrouwbaarheid OV chipkaart systeem NS

Reisinformatie
Klantoordeel reisinfo bij 0-15 min vertraging
Klantoordeel reisinfo bij 15 min of meer vertraging
Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel
Tijd waarbinnen alternatief vervoer beschikbaar is

Veiligheid
Trefkans conducteur
Aantal niet technische STS-en

Betrouwbaarheid
Klantoordeel op tijd rijden
Aankomstpunctualiteit (3 en 5 min)
Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten
Gereden treinen
Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten
Overslaan stations
Gerealiseerde aansluitingen
Aantal verstoringen veroorzaakt door NS
Gemiddelde hersteltijd na een verstoring

Duurzaamheid
Energie per rkm
CO_2-uitstoot

Bijlage 6: Beleidsprioriteitenbrief

Ministerie van Infrastructuur en Milieu

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

NS
T.a.v. Drs. T.H. Huges, president directeur
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Plesmanweg 1-6
Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Ons kenmerk
IenM/BSK-2014/115097

Datum 16 juli 2014
Betreft Beleidsprioriteitenbrief vervoerplan 2015

Geachte heer Huges,

In het tweede deel van de Lange Termijn Spooragenda (LTSA deel 2) is de aanpak geschetst om de prestaties van het spoor en de aansluiting daarvan op het regionaal en lokaal OV verder te verbeteren. Kern van deze aanpak is dat ik als concessieverlener intensiever zal sturen op de prestatieverbetering en de samenwerking in de sector. In de nieuwe concessie voor hoofdrailnet 2015 – 2025, die onlangs ter consultatie is voorgelegd, is dit nader uitgewerkt. Vooruitlopend op de formele gunning later dit jaar is met NS afgesproken het proces om te komen tot het vervoerplan 2015 al zoveel mogelijk in te richten conform de werkwijze in de nieuwe vervoerconcessie.

Nieuw element in deze werkwijze is de jaarlijkse beleidsprioriteitenbrief waarin IenM aangeeft waar NS, bij het uitvoeren van haar vervoertaak conform de nieuwe concessie, zich specifiek op moet focussen in het komende jaar. Het gestelde in deze beleidsprioriteitenbrief treedt niet in de plaats van de verplichtingen in de concessie, maar brengt daarin accenten aan voor 2015. De prestaties in het afgelopen jaar vormen daarvoor de basis. De beleidsambities het richtpunt. Het vervoerplan 2015 zal de eerste uitwerking en resultaten moeten laten zien van de beleidsambities uit de LTSA 2. Ik verzoek u het vervoerplan 2015 reeds zoveel mogelijk conform de opzet en werkwijze uit de nieuwe concessie op te stellen en daarin expliciete melding te maken van hoe u invulling geeft aan de prioriteiten voor 2015.

Beleidsprioriteiten 2015
Op basis van bovenstaande ambities uit de LTSA en het gestelde in de nieuwe vervoerconcessie verzoek ik NS om in het vervoerplan 2015 prioriteit te geven aan de uitwerking van de thema's 1. Betrouwbaarheid, 2. Deur tot deur reis en 3. (over)volle treinen.

Deze thema's raken de kern van de opgave voor NS om - samen met ProRail - eerst te werken aan een meer betrouwbare operatie en vervolgens hogere frequenties te kunnen bieden voor de reiziger ("eerst beter, dan meer"). Tevens past dit in het streven van NS naar voortdurende verbetering en het gegeven dat de reiziger op 1,2 en 3 staat.

Ministerie van Infrastructuur en Milieu
Dir. Openbaar Vervoer en Spoor
Afdeling Vervoersketen

Ons kenmerk
IenM/BSK-2014/115097

Ik verzoek aan NS om in het vervoerplan 2015 te laten zien welke concrete stappen NS in 2015 en de komende jaren neemt om invulling te geven aan de onderstaande beleidsambities en welke zichtbare resultaten in 2015 worden geboekt. Voor de onderdelen van onderstaande prioriteiten die betrekking hebben op gezamenlijke prestaties en programma's met ProRail is de verwachting dat NS en ProRail zorg dragen voor een op elkaar afgestemde tekst in het vervoerplan en het beheerplan.

1. Naar een betrouwbare operatie
Om de stap naar hoogfrequent reizigersvervoer mogelijk te maken, moet het aantal verstoringen van de treindienst verminderd worden. Met name de verstoringen die veel reizigers raken zoals de zogenaamde zwarte dagen en verstoringen op drukke trajecten (Randstad) op drukke tijdstippen (spits). Samen met ProRail werkt NS "Beter en Meer" uit in een concreet stappenplan, waarbij duidelijk wordt welke stappen in 2015 gezet worden. Zij betrekken daarbij de conclusies over de aanvullende analyses naar de bediening van de spitsreiziger in de Randstad en naar de OV-knooppunten en geven er opvolging aan.

NS heeft voorts de opgave om in 2015 samen met ProRail en de andere vervoerders voortvarend aan de slag te gaan met het implementeren van verbeteringen in de be- en bijsturing van de treindienst (i.h.k.v. het programma Be- en bijsturing van de toekomst). Het werken volgens plan en 'operational excellence' bij de planuitvoering zijn daarbij de opgaven voor NS. Dit moet leiden tot het beperken van de impact en duur van verstoringen. Voorts draagt NS zorg voor goede informatievoorziening aan de reiziger bij verstoringen.

NS wordt geacht transparant te zijn over de impact die maatregelen ten behoeve van het verhogen van betrouwbaarheid hebben op reizigers.

2. Deur tot deur reis
Met de LTSA 2 ligt meer dan voorheen de aandacht op het verbeteren van de deur tot deur reis. Daarvoor is samenwerking tussen alle vervoerders essentieel. In 2015 verwacht ik dat NS samen met andere vervoerders een dashboard opstelt waarmee verbetering in deur tot deur reis gemonitord kan worden.

Voorts zal NS in 2015 follow-up geven aan uitvoering van de afspraken die gemaakt zijn naar aanleiding van de analyses naar spitsreizigers en knooppunten. Dit zal in het dienstregelingsontwerp voor de dienstregeling 2017 tot uitdrukking komen.

Door zich transparant en coöperatief op te stellen zal NS een bijdrage leveren aan het succes van de landelijke en landsdelige OV en Spoor tafels.

Afgelopen jaar verliep de afstemming van de dienstregelingen met andere vervoerders soms moeizaam. In 2015 moet dit naar tevredenheid van alle partijen verlopen.

3. (Over)volle treinen
Gelet op de achterblijvende prestaties de afgelopen jaren op het gebied van vervoercapaciteit in de spits, verwacht ik dat NS in haar vervoerplan 2015 laat

zien welke concrete stappen zij neemt in 2015 om invulling te geven aan de beleidsambitie uit de LTSA 2 en de betreffende artikelen uit de nieuwe vervoerconcessie om het reiscomfort te verbeteren.
Het vervoerplan moet een programma bevatten dat erop gericht is vervoerscapaciteit te realiseren die naar tevredenheid van de klant is. Daarbij wordt NS gevraagd om concreet te maken welke zichtbare resultaten zij kan realiseren in 2015.

Samenwerking en transparantie als randvoorwaarde
Om bovenstaande prioriteiten te realiseren is het noodzakelijk dat NS transparant is en samenwerkt met IenM, andere vervoerders, ProRail decentrale overheden en consumentenorganisaties. Voor die samenwerking vormt het inzicht in prestaties voor het publiek, decentrale overheden en andere doelgroepen een belangrijk vertrekpunt. Samenwerking houdt in dat NS pro actief meedenkt en afstemt met stakeholders waar relevant.

Tijdlijn voor het vervoerplan 2015
Ik verzoek u om over het vervoerplan 2015 al zoveel mogelijk volgens de nieuwe concessie te consulteren, waaronder het agenderen van (de hoofdlijnen van) het ontwerpvervoerplan op de landsdelige en landelijke OV en Spoortafels in het najaar.

Gelet op het feit dat het de eerste keer is dat gewerkt wordt conform de nieuwe concessie en de tijdstermijnen uit de nieuwe concessie voor het toesturen van de beleidsprioriteitenbrief verstreken zijn, kunt u indien nodig enkele weken langer de tijd nemen om het ontwerp vervoer in te dienen.

Ik verwacht dat u uiterlijk 1 november (in plaats van 1 oktober) het ontwerp vervoerplan bij mij indient.

Verder zal de herijking van de projecten en programma's en de geïntegreerde aanpak zoals opgenomen in de uitvoeringsagenda van de LTSA in zowel 2014 als 2015 een gezamenlijk inspanning vragen van onze organisaties. Over deze trajecten worden separate afspraken gemaakt.

Tot slot
Ons gezamenlijke uitgangspunt is de kwaliteit van het spoor te verbeteren, zodat reizigers en verladers de trein in toenemende mate als een aantrekkelijke vervoersoptie zien en gebruiken. Ik vertrouw op een proactieve inzet en goede samenwerking om invulling te geven aan de afspraken uit de nieuwe vervoerconcessie en de in deze brief aangegeven focus voor 2015.

Ministerie van Infrastructuur en Milieu
Dir. Openbaar Vervoer en Spoor
Afdeling Vervoersketen

Ons kenmerk
IenM/BSK-2014/115097

Mijn ministerie ziet de verdere concepten van het vervoerplan 2015 met belangstelling tegemoet.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

Wilma J. Mansveld

Ministerie van Infrastructuur en Milieu
Dir. Openbaar Vervoer en Spoor
Afdeling Vervoersketen

Ons kenmerk
IenM/BSK-2014/115097

Bijlage 7: Transponeringstabel

Onderwerp	Artikelen concept ontwerp-concessie voor het hoofdrailnet 2015-2025 d.d. april 2014	hoofdstuk Vervoerplan 2015	verwijzing Kamerstukken
Prestatiegebieden: aantrekkelijk product voor de reizigers	4.1		
Prestatiegebied van deur-tot deur	4.1.a 17.9a, bijlage 1	H5.3	
Prestatiegebied reisgemak:	4.1.b 17.9a, bijlage 1	H5	
Zitplaats/vervoercapacteit	4.1.b 17.9a, bijlage 1	H4.2	
Reinheid (treinen en stations)	4.1.b 17.9a, bijlage 1	H6.4	
Toegankelijkheid	4.1.b 17.9a, bijlage 1	H6.3	
(OV)betaalgemak	4.1.b 17.9a, bijlage 1	H5.5	
Prestatiegebied reisinformatie	4.1.c 17.9a, bijlage 1	H5.4	
Prestatiegebieden:kwaliteit van het spoorvervoer	4.2 17.9a, bijlage 1		
Prestatiegebied veiligheid (sociale veiligheid en spoorwegveiligheid)	4.2.a 17.9a, bijlage 1	H6.1	
Prestatiegebied betrouwbaarheid	4.2.b 17.9a, bijlage 1	H4.1.1	
Prestatiegebied duurzaamheid	4.2.c 17.9a, bijlage 1	H6.2	
Prestatiegebieden:capaciteit van het spoorvervoer	4.3 17.9a, bijlage 1		
Prestatiegebied aangeboden vervoer: (dienstregeling binnenland en HSL)	4.3.a 17.9a,17.9d, bijlage 1	H5.2	
Prestatiegebied reizigersgroei	4.3.b 17.9a,17.9d, bijlage 1	H4.3.1	
Programma's:	17.9b, bijlage 3		
Programma Hoogfrequent Spoor	17.9b, bijlage 3	H4.3.2	Brief NS aan IenM d.d. 14 april 2010
Programma ERTMS	17.9b, bijlage 3	H4.3.3	Kamerstuk 33652 nr 14 d.d. 11 april 2014
Programma STS verbeterplan	17.9b, bijlage 3	H6.1.3	Kamerstuk 29893 nr 133 blg 167005 d.d. 9 mei 2012
Be- en bijsturing van de toekomst	17.9b, bijlage 3	H4.1.2	Kamerstuk 29984 nr 474 blg 310662 d.d. 31 maart 2014
Geïntegreerde aanpak (beter en meer)	17.9b, bijlage 3	H4.1	Kamerstuk 29984 nr 474 d.d. 31 maart 2014
Programma Winterweer	17.9b, bijlage 3	H4.1.6	Kamerstuk 29984 nr 306 blg 172080 d.d.13 juni 2012
Programma Klantvriendelijkheid	17.9b, bijlage 3	H5.1	
Programma Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten	17.9b, bijlage 3	H5.2.4	Kamerstuk 22026, nr 430 d.d. 27 september 2013
Programma Vervoercapaciteit naar tevredenheid	17.9b, bijlage 3	H4.2.2	
Overig:			
Doorkijk over de komende 4 jaar	17.9	H7	
Klantinzichten	17.11	B2	
Maatregelen naar aanleiding van benchmarks en audits	17.12	B3	
Definities KPI's en beschrijving van het meetsysteem	17.6	B4	

Bijlage 8: Reactie adviezen

De formele consultatieprocedure van het Vervoerplan 2015 is gestart op 1 september met het toezenden van het concept-ontwerpvervoerplan aan de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov, de Decentrale Overheden deelnemend aan de Landsdelige OV- en Spoortafels en ProRail. Wij hebben deze partijen gevraagd om advies te geven, eventuele vragen te stellen en/of opmerkingen te plaatsen. In september hebben wij gesproken met de verschillende partijen om nadere uitleg te geven. NS heeft reacties van de geconsulteerde partijen 1 oktober ontvangen.

Alle vragen, adviezen en opmerkingen hebben ons geholpen met het aanscherpen en verbeteren van het Vervoerplan 2015. Wij hebben de adviezen van de geconsulteerde partijen verwerkt in het ontwerpvervoerplan. Hoe wij dit hebben gedaan hebben wij aan alle partijen medegedeeld.

Van de volgende partijen hebben wij adviezen ontvangen:

A. *Consumentenorganisaties*
   Wij hebben 32 adviezen, vragen en/of opmerkingen ontvangen van de consumentenorganisaties verenigd in het Locov. Op al deze punten hebben wij een reactie geformuleerd die wij op 17 november 2014 hebben verstuurd aan de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov.

B. *Infrastructuurbeheerder*
   Met ProRail hebben wij gedurende de totstandkoming van het vervoerplan intensief overlegd en afgestemd over de opgenomen teksten. Wij hebben een beperkte formele reactie ontvangen met daarin adviezen ter verbetering. Op al deze punten hebben wij een reactie geformuleerd die wij hebben verstuurd aan ProRail.

C. *Decentrale overheden in de landsdelige overleggen*
   Wij hebben van de vijf landsdelige Spoor-en OV-tafels gezamenlijk 52 ambtelijke als bestuurlijke opmerkingen, vragen en adviezen ontvangen. Een aantal tafels heeft zich van een formele reactie onthouden. Op alle ontvangen punten hebben wij een reactie geformuleerd die wij hebben verstuurd aan de decentrale overheden.

De reacties die wij verstuurd hebben aan de verschillende partijen zijn opvraagbaar via persvoorlichting@ns.nl

De belangrijkste wijzigingen die wij naar aanleiding van de consultatie in het vervoerplan hebben verwerkt betreffen:

- Het sterker benadrukken van de samenwerking met de andere vervoerders en decentrale overheden.
- Aanscherping van de scope van het vervoerplan (gericht op reizigersvervoer).
- De samenwerking van NS Stations met ProRail t.a.v. het beheer en de ontwikkeling van stations, waarbij is aangegeven dat dit niet binnen de scope van het vervoerplan past (wel LTSA en Beter en Meer).

Ook waar wij opmerkingen niet hebben overgenomen hebben wij aangegeven waarom.

- Sommige reacties betroffen regio-specifieke zaken: over de dienstregeling op een bepaald traject bijvoorbeeld. Hierbij hebben wij steeds aangegeven dat het vervoerplan een landelijk document is waarbij we niet specifiek ingaan op regionale issues maar wij graag bereid zijn om daarover in gesprek te gaan.
- Bij vragen over de prestatie-indicatoren hebben wij steeds inhoudelijk gereageerd richting partijen. Aangezien de prestatie-indicatoren onderdeel van de concessie zijn heeft dit niet tot aanpassingen in het vervoerplan geleidt.

De procesgerelateerde adviezen die wij hebben ontvangen zullen wij meenemen in de evaluatie.

Bijlage 9: Programma Vervoercapaciteit naar tevredenheid

Project	Projectdoel	Projectresultaten	Planning
Klantverwachtingen beter laten aansluiten op het beoogde aanbod van NS t.a.v. vervoercapaciteit			
1. Klantgerichte prestatie indicatoren ten aanzien van vervoercapaciteit	Doel is een set van nieuwe prestatie indicatoren ten aanzien van vervoercapaciteit die een goede weergave bieden van de daadwerkelijk geboden vervoercapaciteit aan onze reizigers. Hierbij zal de reis van de klant centraal staan (obv herkomst-bestemming van de klant bepalen of klant een te drukke trein is tegen gekomen, daar waar de vorige prestatie indicator meer een systeem indicator was die drukte op trajectenniveau aangeeft). Daarnaast zal gebruik worden gemaakt van OV Chipkaart data, daarmee betrouwbaarder dan huidige tellingen door conducteurs van NS. Doel behalen door: • Helder en onderbouwd beeld van de klant wensen op het gebied van vervoercapaciteit. En wat zijn de kantelpunten in het oordeel van reizigers ten aanzien van de geboden vervoercapaciteit? • Vertalen van klantwensen naar nieuw indicatoren. • Realisatie van de benodigde programmatuur waarmee de indicatoren gemeten en gerapporteerd kunnen worden.	• Een helder en onderbouwd document waarin klantwensen ten aanzien van vervoercapciteit zijn opgenomen (incl. kantelpunten in oordeel). • Een heldere beschrijving van de indicatoren en onderliggende modellen • Een heldere beschrijving van de architectuur achter de ontwikkelde oplossingen (ophogingmodel, toewijzingmodel, algoritme) • Een beschrijving van de uitgevoerde gevoeligheidsanalyses op de kwaliteit van de modellen • Een heldere beschrijving van het rapportage proces met rollen en verantwoordelijkheden voor periodieke rapportage over de nieuwe indicatoren	Streven is dit project af te ronden in het eerste kwartaal van 2015. Na afronding van het project zijn de nieuwe indicatoren beschikbaar. Het gebruik van OV Chipkaart data hierin is nieuw. Sinds 9 juli 2014 is het aandeel OV Chipkaart reizigers hoog genoeg om te gebruiken. Om realistische streefwaarden te kunnen bepalen op de nieuwe indicatoren is derhalve eerst een periode aan historische data nodig. Streefwaarden worden indien mogelijk, na afstemming met IenM, meegenomen in het Vervoerplan 2016 en zullen dan de bestaande indicatoren rondom vervoercapaciteit vervangen.
2. Herijking klantbeleid ten aanzien van vervoercapaciteit	Herijking klantbeleid van NS ten aanzien van vervoercapaciteit door een integrale afweging. Deze afweging zal plaatsvinden in de driehoek van klantattractiviteit (wat levert het op voor de reiziger), het beschikbare materieel (wat is mogelijk gegeven het beschikbare aantal treinen) en kosten (wat gaat het kosten en wat is de mogelijke impact op tarieven).	• Herijkt beleid ten aanzien van vervoercapaciteit. In afstemming met stakeholders en vastgesteld door ExCo/MT Vervoercapaciteit.	De herijking van het klantbeleid ten aanzien van vervoercapaciteit is op dit moment voorzien voor de eerste helft van 2015.
3.Verwachtingen beter laten aansluiten bij herijkte klantbeleid	De verwachtingen van onze reizigers sluiten beter aan bij het beoogde aanbod ten aanzien van vervoercapaciteit.	Communicatie en voorlichting die ervoor gaat zorgen dat de verwachtingen van onze reizigers beter aansluiten bij het beoogde aanbod ten aanzien van vervoercapaciteit. Dit kan generiek (algemene beeldvorming van NS in relatie tot vervoercapaciteit), specifiek (reizigers worden op voor hun relevante momenten en trajecten geïnformeerd over vervoercapaciteit) en bij incidenten (bij te drukke treinen door verstoringen in de treindienst).	De planning hiervoor wordt nog uitgewerkt. In 2014 is een start gemaakt (bv. door top 10 drukke trajecten op NS website te melden en daarbij aan te geven wat NS onderneemt op deze trajecten). In 2015 zal dit vervolg krijgen. Planning en einddatum zijn op dit moment nog niet duidelijk.

Project	Projectdoel	Projectresultaten	Planning
Beter realiseren van de beoogde vervoercapaciteit			
4. Prognose conform herijkte klantbeleid	• Prognoses bestaan uit inschattingen van het verwachte aantal reizigers op specifieke treinen. In het proces van totstandkoming en bijbehorende modellen dienen verbeteringen gerealiseerd te worden. Onderdeel is de vervolgstap waarin de verwachte reizigersaantallen worden vertaald naar de materieelplanning zodat reizigersinschattingen betrouwbaarder worden en beter worden vertaald naar een passende materieelplanning. • Naast reizigersaantallen worden in deze processtap de klantwensen ten aanzien van vervoercapaciteit vertaald naar specificaties voor de materieelplanning. Doel is dat deze specificaties goed aansluiten op het herijkte klantbeleid (project 2) en goed vertaald worden naar de materieelplanning.	• Verbeteringen in het proces van prognose en vertaling naar materieel planning. • Betrouwbare prognose en specificaties die aansluiten op het herijkte klantbeleid.	De planning hiervoor wordt nog uitgewerkt. In 2014 is een start gemaakt, in 2015 zal dit vervolg krijgen. Planning en einddatum zijn op dit moment nog niet duidelijk.
5. Verbeteren van de planning	Het doel van het project is om ervoor te zorgen dat de geplande capaciteit goed is afgestemd op de gestelde reizigersprognoses (verwachte aantallen reizigers).	• Betrouwbare reizigersprognoses die tijdig geleverd en verwerkt zijn in de materieelplanning. Bij een eventueel tekort geplande trein is navolgbaar waarom dit het geval is. • Verbeteringen in de planning van de vervoercapaciteit bij omreisroutes in geval van werkzaamheden. • Verbeteringen in de planning van de vervoercapaciteit rondom sales acties (bv. kruidvat acties). • Verbeteringen in de planning van de vervoercapaciteit bij evenementen. Nieuwe inschattingen maken van verwachtte reizigersaantallen en materieelplanning daarop laten aansluiten. • Vrijspelen van materieel. Naast het verlengen van treinen, ook zoeken naar treinen die kleiner kunnen rijden omdat ze nu onnodig lang rijden opgeven. Het materieel dat dan vrij komt kan elders ingezet worden.	De planning hiervoor wordt nog uitgewerkt. In 2014 is een start gemaakt (bv. lean aanpak voor verbeteren capaciteit bij omreisroutes bij werkzaamheden), in 2015 zal dit vervolg krijgen. Planning en einddatum zijn op dit moment nog niet duidelijk.
6. Materieelinzet conform plan	Een betere realisatie van het materieelplan, teneinde de klanthinder door te drukke treinen als gevolg van afwijkingen in de uitvoering te reduceren.	• Proces aanpassingen die zorgen voor een betere centrale regie op de inzet van materieel. • Procedure waardoor treinen op het einde van de dag beter conform planning eindigen • Verbetering in het nachtproces (reiniging, onderhoud, voorbereiding volgende dag) zodat treinen beter conform planning aan de dag starten. • Verbeteringen in het materieel plan zodat deze beter uitvoerbaar is.	Project is begin 2014 gestart. In de planning wordt eerst gericht op een prestatie verbetering voor het eerste kwartaal van 2015. Op basis van die ervaringen wordt een planning gemaakt voor het vervolg.

Project	Projectdoel	Projectresultaten	Planning
7. Inrichten besturingsmodel vervoercapaciteit	Integrale sturing op vervoercapaciteit op strategisch, tactische en operationeel niveau	• Besturingsmodel in organisatie ingericht met betrekking tot vervoercapaciteit op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Dat betekent een heldere structuur met gremia op verschillende niveaus, deelnemerslijst per gremium o.b.v. doel overleg (alleen relevante spelers aan tafel), dashboard per gremium en actielijst per gremium waarbij elk gremium stuurt op lopende prestaties en verbetermaatregelen (running & changing the business). Werkwijze conform lean gedachtegoed (plan-do-check-act) om zo continue verbetering te realiseren. • Besturingsmodel is van permanente aard, niet alleen voor de duur van het programma. Ook daarna blijvende sturing op vervoercapaciteit.	In 2014 is een start gemaakt (bv. professionalisering van het overleg dat dagelijkse prestaties rondom trein bezetting volgt),in 2015 zal dit vervolg krijgen. Verwacht is dat het besturingsmodel aan het einde van het tweede kwartaal volledig is ingericht.
Spreiding van reizigers in en over treinen			
8. Spreiding van reizigers in en over treinen	NS gaat onderzoeken hoe reizigers beter in (binnen een trein) en over treinen (trein eerder/later, spitsmijden) gespreid kunnen worden, om zo vraag en aanbod beter op elkaar af te kunnen stemmen.	Project wordt nog vorm gegeven. In deze fase is nog niet te zeggen op welke resultaten het project zich zal gaan richten.	Project wordt nog vorm gegeven. In deze fase is nog niet te zeggen wat de planning van het project gaat zijn.

Colofon

Datum 8 december 2014
Versie 3.0
Status Definitief vervoerplan

© NS, Utrecht. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, doorfotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.