



## Vervoerplan NS 2005

“Positieve ontwikkeling en groei na herstelfase 2002 – 2004”

31 januari 2005  
Directie Nederlandse Spoorwegen

## Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>5</b>
<b>1 Doelstellingen Vervoerplan</b>	<b>8</b>
<b>2 Afstemming met de consumentenorganisaties en de decentrale overheden</b>	<b>9</b>
2.1 Relatie met de concessie	9
2.2 Overleg met consumentenorganisaties	9
2.3 Wensen van de decentrale overheden	9
<b>3 Interactie met ProRail</b>	<b>9</b>
3.1 Relatie met de concessie	9
3.2 Afstemming in algemene zin tussen NS en ProRail	10
3.3 De interactie tussen NS en ProRail	10
<b>4 De zorg van NS voor het uitvoeren van de concessie</b>	<b>10</b>
4.1 Missie van NS	10
4.2 De specificatie voor de zorgplicht en de uitwerking ervan	11
4.3 De organisatorische accenten voor de middellange termijn	13
<b>5 Migratietraject naar output sturing</b>	<b>14</b>
<b>6 Meetsystemen en verwerking van gegevens</b>	<b>14</b>
<b>Bijlage 1: Het zorgaspect publieke belang etc. etc.</b>	<b>15</b>
<b>1 De invulling van de zorgplicht (instemming)</b>	<b>15</b>
1.1 Algemeen	15
1.2 De vraag van de markt	15
1.3 De specificatie van het vervoersaanbod tot een productaanbod	16
1.4 Differentiatie in het productaanbod	17
1.5 Feiten en cijfers	17
<b>2 Wijziging van de dienstregeling ten opzichte van 2004 (instemming)</b>	<b>18</b>
<b>3 Het aangeboden vervoer en reizigersgroei</b>	<b>19</b>
<b>4 Specificatie meetsystemen (instemming)</b>	<b>20</b>
<b>Bijlage 2: Het zorgaspect op tijd rijden</b>	<b>21</b>
<b>1 De invulling van de zorgplicht</b>	<b>21</b>
1.1 Algemene beschrijving	21
1.2 Accenten in de zorg voor de komende periode	22
<b>2 De prestatie-indicatoren (instemming)</b>	<b>23</b>
<b>3 Onderbouwing gemaakte keuzes (instemming)</b>	<b>27</b>
<b>4 Toekomstverwachting</b>	<b>28</b>

<b>5 Interactie met ProRail</b>	<b>29</b>
<b>6 Specificatie meetsysteem (instemming)</b>	<b>30</b>
<b>Bijlage 3: Het zorgaspect serviceverlening: Informatie verstrekken</b>	<b>32</b>
<b>1 De invulling van de zorgplicht</b>	<b>32</b>
1.1 Algemene beschrijving van de zorg	32
1.2 Accenten in de zorg voor de komende periode	33
<b>2 De prestatie-indicatoren (instemming)</b>	<b>33</b>
<b>3 Onderbouwing gemaakte keuzes (instemming)</b>	<b>35</b>
<b>4 Toekomstverwachtingen</b>	<b>36</b>
<b>5 Interactie met ProRail</b>	<b>36</b>
<b>6 Specificatie meetsysteem (instemming)</b>	<b>37</b>
<b>Bijlage 4: Het zorgaspect serviceverlening: reinheid</b>	<b>39</b>
<b>1 De invulling van de zorgplicht</b>	<b>39</b>
1.1 Algemene beschrijving van de zorg	39
1.2 Accenten in de zorg voor de komende periode	39
<b>2 De prestatie-indicatoren (instemming)</b>	<b>40</b>
<b>3 Onderbouwing gemaakte keuzes (instemming)</b>	<b>42</b>
<b>4 De verwachtingen voor de toekomst</b>	<b>42</b>
<b>5 Interactie met ProRail</b>	<b>43</b>
<b>6 Specificatie meetsystemen (instemming)</b>	<b>43</b>
<b>Bijlage 5: Het zorgaspect Sociale Veiligheid</b>	<b>44</b>
<b>1 De invulling van de zorgplicht</b>	<b>44</b>
<b>2 De prestatie-indicatoren (instemming)</b>	<b>44</b>
<b>3 Onderbouwing gemaakte keuzes (instemming)</b>	<b>47</b>
<b>4 Toekomstverwachtingen</b>	<b>49</b>
<b>5 Maatregelenpakket Sociale Veiligheid (instemming)</b>	<b>49</b>
<b>6 Interactie met ProRail</b>	<b>52</b>
<b>7 Specificatie meetsystemen (instemming)</b>	<b>52</b>
<b>Bijlage 6: Het zorgaspect toegankelijkheid</b>	<b>53</b>

1 De invulling van de zorgplicht	53
2 De specifieke invulling van het aspect toegankelijkheid	53
3 Huidige voorzieningen	54
4 Recente ontwikkelingen	55
<b>Bijlage 7: Het zorgaspect “redelijke kans op een zitplaats”</b>	<b>56</b>
1 De invulling van de zorgplicht	56
2 De prestatie-indicatoren (instemming)	57
3 Onderbouwing gemaakte keuzes (instemming)	58
4 Toekomstverwachting	59
5 Specificatie meetsysteem (instemming)	59
<b>Bijlage 8: afstemming met de Decentrale Overheden</b>	<b>60</b>
1 De wijze van afstemming in 2004	60
2 Weergave van het overleg	60
<b>Bijlage 9: Outputsturing</b>	<b>67</b>
1 De specificatie van het begrip outputsturing	67
2 De resultaten van het migratietraject	68
2.1 De eisen aan de outputsturing	69
2.2 De invulling van de resultaten per eis	69
3 Het migratieprogramma, de evaluatie en de bijsturing	70
4 Projectplan migratie	71

## Samenvatting

### *De specificatie en uitwerking van de zorgplicht*

Binnen de kaders van de vervoerconcessie die het ministerie van Verkeer & Waterstaat met NS afsluit, maakt NS jaarlijks een vervoerplan waarin de zorg voor het leveren van spoorvervoerdiensten op het hoofdrailnet voor het jaar n+1 verder is uitgewerkt. Het accent ligt hierbij op de in de concessie benoemde kwalitatieve en kwantitatieve prestaties. De concessie omschrijft in artikel 6 van de concessie een zevental aspecten van de zorgplicht. In dit vervoerplan noemen we deze aspecten verder de "zorgaspecten". NS moet ervoor zorgen dat:

- Met het aangeboden vervoer het primaire publiek belang van het personenvervoer per trein is gewaarborgd en het aangeboden vervoer dienovereenkomstig bijdraagt aan de bereikbaarheid van met name de grote steden en economische kerngebieden, in het bijzonder gedurende de spits, en bijdraagt aan de bereikbaarheid van alle landsdelen;
- Het aangeboden vervoer gericht is op reizigersgroei;
- De treinen toegankelijk zijn voor een ieder;
- In de treinen en op de stations een verantwoorde mate van veiligheid voor reizigers en personeel is gewaarborgd;
- De treinen op tijd rijden;
- De reiziger een redelijke kans op een zitplaats heeft gedurende zijn treinreis;
- Aan de reizigers op stations en in de trein een adequaat serviceniveau geboden wordt, waaronder verstaan wordt dat de reiziger adequaat wordt geïnformeerd over de uitvoering van de treindiensten, in de treinen en op de stations en dat de treinen en de stations voldoende schoon zijn.

### *De missie van NS om de zorgplicht vorm te geven*

De missie van NS luidt: de **reizigers veilig, comfortabel en op tijd vervoeren via aantrekkelijke stations**. Deze missie sluit aan op de bereikbaarheidsfunctie waar NS een bijdrage aan levert en geeft in essentie weer vanuit welke uitgangspositie NS de aan haar opgedragen zorg voor het leveren van vervoerdiensten invult. Met de Reis van de Klant als leidende filosofie wil NS haar klanten een reis per trein bieden inclusief veilige, schone en aantrekkelijke stations. In de relatie tot haar reizigers weet NS zich verantwoordelijk voor veiligheid, punctualiteit, toegankelijkheid en serviceverlening. Bij het verwezenlijken van deze aspecten werkt NS nauw samen met ProRail en maakt zij met ProRail afspraken over te leveren prestaties.

### *De algemene uitwerking van de zorgplicht*

Met de vraag van de markt als vertrekpunt en op basis van bedrijfseconomische, logistieke, capaciteits- en andere afwegingen, stelt NS via interactie met onder andere de consumentenorganisaties, de decentrale overheden en ProRail, de dienstregeling voor een volgend jaar op waarin het vervoersaanbod vertaald is naar frequentie, exacte lijnvoering en materieelinzet.

De zorg voor de bereikbaarheid van met name de grote steden en economische kerngebieden voor het woon-werkverkeer, vult NS in door eerst via voortdurend marktonderzoek de vraag naar vervoer per trein vast te stellen. Dit marktonderzoek leidt tot inzicht in de vraag naar vervoer per relatie (netwerk tussen stations) voor het komende jaar inclusief een prognose voor het jaar 2010. Op basis van periodiek onderzoek constateert NS dat zij via haar vervoersaanbod, voorziet in de vraag van de markt. NS verwacht een beperkte groei (overall) van circa 1% per jaar voor de komende periode. Lokaal specifiek kan sprake zijn van hogere groeiverwachtingen

De zorg voor het primair publieke belang van het openbaar vervoer per trein krijgt, naast het bovenstaande, vorm doordat NS via haar vervoersaanbod in de spitsperiode alle stations minstens 2 keer per uur per richting bedient en buiten de spits minstens één keer per uur per richting. In de Randstad is sprake van substantieel hogere frequenties.

#### ***De specifieke invulling van de zorgplicht***

De bijlagen 1 tot en met 7 richten zich op de uitwerking van de zeven aspecten van de zorgplicht zoals artikel 6 van de concessie deze noemt. In bijlage 1 is het publieke belang van het personenvervoer per trein, de bereikbaarheid van de grote steden en de economische kerngebieden en het aspect van reizigersgroei verder uitgewerkt. De bijlagen 2 tot en met 7 richten zich op de uitwerking van de overige zorgaspecten. In deze bijlagen is telkens eerst omschreven hoe NS vorm geeft aan het betreffende zorgaspect. Vervolgens zijn de te leveren prestaties met bijbehorende prestatie-indicatoren benoemd en de instelniveaus gekwantificeerd, zijn de gekozen instelniveaus onderbouwd, zijn de verwachtingen voor de toekomst omschreven en is de interactie met ProRail uitgewerkt. In de gevallen dat de Minister van Verkeer en Waterstaat in moet stemmen met een aspect, is dat vermeld.

De instelniveaus die horen bij de prestatie-indicatoren zijn voorzien van grens- of richtwaarden<sup>1</sup>. In die gevallen dat sprake is van richtwaarden, zijn de maatregelen omschreven die uitgevoerd worden om de genoemde richtwaarde te bereiken.

#### ***De ingroefase naar output – en outcomesturing***

Conform de spoorweg- en concessiewet gaat de relatie tussen NS en het Ministerie van Verkeer en Waterstaat veranderen. In de nabije toekomst maken partijen afspraken voor te leveren prestaties cq zijn deze prestaties vastgelegd in de vervoerconcessie. Omdat duidelijk is dat een dergelijke omslag naar besturing op basis van prestaties niet per direct ten aanzien van alle zorgaspecten mogelijk is, voorziet de vervoerconcessie in een overgangperiode. In deze overgangperiode gaat NS gefaseerd over naar outputsturing via een migratietraject. Dit migratietraject is verder uitgewerkt in bijlage 9 van dit vervoerplan. **Output sturing** in deze context is het maken van afspraken tussen Verkeer & Waterstaat en NS per zorgaspect zoals benoemd in de concessie, over de prestaties in dat zorggebied, de bijbehorende prestatie-indicatoren en het instelniveau per prestatie-indicator. Afspraken tussen Verkeer & Waterstaat en NS worden gemaakt op het niveau van de prestaties en hun indicatoren, NS is zelf verantwoordelijk voor de maatregelen die leiden tot het behalen van die indicatoren. **Outcome sturing** is het vaststellen van de voor de klanten van NS relevante gevolgen van de dienstverlening die bereikt moeten worden, het maken van afspraken hierover en het realiseren ervan.

Voor elke gespecificeerde prestatie zal nadrukkelijk een afweging gemaakt zijn tussen enerzijds de kosten en anderzijds de opbrengsten (in klanttermen en in financiële termen). Conditie voor het kunnen leveren sommige af te spreken prestaties is een transparante en afgestemde interactie met ProRail. De hierbij behorende afspraken zijn vastgelegd in de toegangsovereenkomst.

#### ***Afstemming met de decentrale overheden, met de consumentenorganisaties in het LOCOV en met ProRail***

Het overleg met de decentrale overheden heeft gedurende het jaar 2004 plaats gehad over een groot aantal aspecten. Een samenvatting hiervan is weergegeven in bijlage 8 van dit vervoerplan. Met alle daarvoor in aanmerking komende decentrale overheden, vond overleg plaats over de uitvoering van het experimentele onderhoudsrooster aan de infrastructuur en het ontwerpproces dienstregeling 2007 om tot een geheel nieuwe opzet van de dienstregeling in 2007 te komen. In 2005 en verder zal het overleg gevoerd worden met het IPO en SKVV. De consumentenorganisaties in LOCOV besloten af te zien van overleg over het vervoerplan 2005. Zij hebben aangegeven te participeren in het overleg voor het vervoerplan 2006. De interactie met ProRail is uitgewerkt in de bijlagen 2 tot en met 7.

#### ***Samenvatting van de prestaties***

De prestaties die behoren bij de verschillende zorgaspecten zijn uitgebreid weergegeven in de bijlagen 1 tot en met 7 van dit vervoerplan. In de onderstaande tabellen zijn de prestaties van een aantal zorgaspecten samengevat.

<sup>1</sup> Een grenswaarde is de waarde van een te realiseren prestatieniveau. Een richtwaarde is de waarde van een na te streven prestatieniveau.

<b>Het zorgaspect op tijd rijden</b>	
Doel:	NS wil haar klanten veilig en op tijd vervoeren waarbij zij de tijdigheid uitdrukt in een percentage aankomstpunctualiteit
Output	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het percentage aankomstpunctualiteit (exclusief uitgevallen treinen): richtwaarde 86,5%</li> <li>• Het percentage uitgevallen treinen: grenswaarde 1,5%</li> <li>• Het percentage gerealiseerde aansluitingen: grenswaarde 92%</li> </ul>
Klantwaardering	39 % van de klanten waardeert de mate waarin treinen op tijd rijden met een 7 of hoger (richtwaarde)

<b>Het zorgaspect informatie verstrekken bij verstoringen</b>	
Doel:	NS wil dat de klanten in de trein en op het station adequaat worden geïnformeerd bij ontregeling
Output (grenswaarden)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het percentage van ontregelingen waarbij in de trein tijdig is geïnformeerd 35%</li> <li>• Het percentage van ontregelingen waarin op het station tijdig is geïnformeerd 85%</li> <li>• De trefkans van de conducteur in de trein 50%</li> <li>• De trefkans van servicemedewerkers op het station: nog te ontwikkelen (voorlopig verhouding personeel balie/ambulant)</li> </ul>
Klantwaardering (richtwaarde)	<p>47 % van de klanten waardeert de mate waarin bij verstoringen in de trein tijdig informatie wordt verstrekt met een 7 of hoger</p> <p>55% van de klanten waardeert de mate waarin bij verstoringen op het station tijdig informatie wordt verstrekt met een 7 of hoger</p>

<b>Het zorgaspect schone treinen en stations</b>	
Doel:	NS wil de klanten vervoeren in schone treinen en via schone stations
Output (grenswaarden)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het percentage schone treinen 92%</li> <li>• Het percentage schone stations dagelijks 95%, periodiek 85%</li> </ul>
Klantwaardering (richtwaarde)	<p>50 % van de klanten waardeert de mate waarin treinen schoon zijn met een 7 of hoger</p> <p>48% van de klanten waardeert de mate waarin stations schoon zijn met een 7 of hoger</p>

<b>Het zorgaspect sociale veiligheid</b>	
Doel:	NS wil bijdrage aan de sociale veiligheid van haar reizigers zo dat er in de treinen en op de stations een verantwoorde mate van veiligheid is voor de medewerkers en de reizigers
Output	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantallen incidenten per medewerker en per reiziger. Getallen alleen opgenomen in de bijlage 5</li> <li>• Trefkans conducteur</li> </ul>
Klant en medewerkerswaardering (richtwaarde)	<p>74 % van de klanten (83% van de medewerkers overdag en 46% in de avond) waardeert de mate waarin treinen veilig zijn met een 7 of hoger</p> <p>44 % van de klanten (43% van de medewerkers) waardeert de mate waarin stations 's avonds veilig zijn met een 7 of hoger (aspect van NS en ProRail)</p>

<b>Het zorgaspect kans op een zitplaats</b>	
Doel:	NS wil haar klanten een redelijke kans op een zitplaats geven.
Output (grenswaarden)	Voldoende (zit)plaatsen om te voorzien in de vraag van de markt waarbij sprake is van de bedoelde procentuele zitplaatsgarantie (verhouding zitplaatskilometers / reizigerskilometers = 2,5)
Klantwaardering (richtwaarde)	71% van de klanten waardeert de beschikbaarheid van een zitplaats in de spits met een 7 of hoger.

## 1 Doelstellingen Vervoerplan

### Doelstellingen Vervoerplan

De langjarige concessie beschrijft de lange termijn doelen van het ministerie van Verkeer & Waterstaat en het NS bedrijf in een spoorsector die volop in beweging is. Om recht te kunnen doen aan de dynamiek in de spoorsector stelt NS in principe jaarlijks een vervoerplan op, waarin de strategische lange termijn doelen vertaald zijn in specifieke resultaten voor de komende periode.

In het vervoerplan specificeren we de prestaties inzake de belangrijkste zorggebieden uit de concessie in doelen en grens- en/of richtwaarden voor de komende periode. Voor de periode tot 1 januari 2008 zijn NS, ProRail en het ministerie van Verkeer en Waterstaat nog niet in staat de onderlinge relatie volledig en enkel op output te sturen. Voor deze periode is een ingroefase overeengekomen, waarin voor een aantal prestaties geen grens- maar richtwaarden wordt aangegeven. Als onderbouwing voor deze richtwaarden benoemen we in het vervoerplan de maatregelen die we uitvoeren om de aangegeven richtwaarden te realiseren. In alle gevallen is tevens een doorkijk gegeven naar de prestaties in de jaren na 2005. Om maximale aansluiting met de bedrijfsvoering te garanderen, is het vervoerplan opgenomen in de jaarlijkse plannings- en controlcyclus.

Bij het vaststellen van de instelniveaus van de te leveren prestaties is, waar nodig, rekening gehouden met de instelniveaus van de prestaties die ProRail levert aan NS. Deze instelniveaus leggen NS en ProRail vast in de toegangsovereenkomst.

De onderdelen in het vervoerplan die strekken tot uitvoering van de prestaties, de nadere prestatie-indicatoren en de in het plan beschreven maatregelen (voor zover noodzakelijk omdat ze gekoppeld zijn aan prestaties die voorzien zijn van richtwaarden) behoeven de instemming van de Minister van Verkeer en Waterstaat. In de betreffende bijlagen is telkens per paragraaf aangegeven of instemming vereist is. Zodra de fase van outputsturing bereikt is, krijgt het vervoerplan een opzet die past bij deze outputsturing.

### Relatie met de toegangsovereenkomst

NS en ProRail maken in de toegangsovereenkomst afspraken over de prestaties van de Infrastructuur, de gewenste instelniveaus en de condities waarbinnen ProRail deze levert. NS en ProRail onderkennen daarbij dat er in de periode tot en met 2007 sprake is van een ingroei traject waarin de prestaties van ProRail voorzien zijn van richtwaarden. In deze ingroefase werken NS en ProRail maatregelen uit die er toe leiden dat het effect van de interacties tussen de acties/doelen van NS enerzijds en de acties/doelen van ProRail anderzijds bekend is en voor zover nodig aangewend wordt tot verbetering van de prestaties. Op het moment dat tijdens de ingroefase de effecten van de interactie per prestatie afdoende bekend zijn, zullen NS en ProRail in overleg vaststellen of de betreffende prestatie van een grenswaarde te voorzien is. De interactie tussen NS en ProRail is per zorgaspect apart uitgewerkt.



## **2 Afstemming met de consumentenorganisaties en de decentrale overheden**

### **2.1 Relatie met de concessie**

De concessie geeft aan dat NS overleg moet voeren met de consumentenorganisaties en met de decentrale overheden. Het overleg en de weergave daarvan in het vervoerplan spitst zich toe op de volgende punten:

- Met de consumentenorganisaties in het LOCOV: over de zienswijzen van de consumentenorganisaties en over de uitvoering van de zorgplicht en de prestaties inzake kwantiteit en kwaliteit van het aangeboden vervoer. Voor zover het vervoerplan afwijkt van deze zienswijzen moet NS een deugdelijke motivering van deze afwijking geven;
- Met de decentrale overheden: met IPO/SKVV over de wensen van de decentrale overheden en die van NS ten aanzien van het stads-en streekgewestelijk vervoer. Daarnaast de deugdelijke motivering van de wijze waarop en de mate waarin de resultaten van dit overleg hun neerslag gevonden hebben in de omvang en de kwaliteit van het aangeboden vervoer van NS en daarmee in het vervoerplan;

### **2.2 Overleg met consumentenorganisaties**

Er is in 2004 overleg geweest met de consumentenorganisaties over de dienstregeling 2005. De resultaten van dit overleg zijn verwerkt in de dienstregeling 2005 en verwoord in bijlage. De consumentenorganisaties hebben zich teruggetrokken uit een gepland overleg over het vervoerplan 2005. Zij veronderstelden dat de wensen van de Tweede Kamer ingrijpende gevolgen zouden hebben voor de concessie en het vervoerplan. Inmiddels is met de consumentenorganisaties in het IOCOV overeengekomen dat zij hun rol ten aanzien van het vervoerplan 2006 in zullen vullen.

### **2.3 Wensen van de decentrale overheden**

In de periode tot en met september 2004 is er overleg gevoerd met de decentrale overheden. De wensen van de decentrale overheden en de reacties van NS daarop zijn opgenomen in bijlage 8.

## **3 Interactie met ProRail**

### **3.1 Relatie met de concessie**

De concessie geeft aan dat NS overleg moet voeren met ProRail over de uitvoering van de zorgplicht en over de wensen ten aanzien van het aanbieden van vervoersdiensten. Het vervoerplan bevat een weergave van de zienswijzen van ProRail over de uitvoering van de zorgplicht en de prestaties inzake kwantiteit en kwaliteit van het aangeboden vervoer. Voor zover het vervoerplan afwijkt van deze zienswijzen, moet NS een deugdelijke motivering van deze afwijking geven.

Daarnaast werkt NS in het vervoerplan haar interactie met ProRail uit conform de eisen die gesteld zijn aan de te bereiken outputsturing.

### 3.2 Afstemming in algemene zin tussen NS en ProRail

NS en ProRail stemmen de gewenste vervoer- en infrastructuur prestaties maximaal op elkaar af binnen de kaders van de beschikbare financiële middelen. Ze hanteren daarbij de volgende stappen die elk voor zich verder te detailleren zijn:

- De rijksbegroting geeft de financiële grenzen aan waarbinnen de spoorsector afspraken kan maken;
- De sector doet een voorstel voor de afweging hoe het beschikbare geld zo effectief mogelijk besteed kan worden;
- Deze afweging komt tot uiting in de invulling van de zorgplicht die in de concessie opgelegd is aan NS en ProRail. De sector werkt deze zorgplicht uit in respectievelijk het vervoer- en beheerplan;
- Daarnaast hanteert NS haar vigerende bedrijfsdoelen die onder andere gebaseerd zijn op de wensen van de markt binnen bedrijfseconomische uitgangspunten. De rijksoverheid toetst de plannen inhoudelijk aan de concessies en aan de rijksbegroting;
- In de toegangsovereenkomst maken NS en ProRail afspraken over de prestaties van respectievelijk de infrastructuur, de transfer en de verkeersleiding. Daarnaast spreken zij af onder welke condities en voorwaarden ProRail deze prestaties levert. De toegangsovereenkomst richt zich tevens op de maatregelen die de twee bedrijven nemen om de effecten van de interactie op het raakvlak steeds beter te onderkennen en te benutten;
- Tijdens de ingroefase (tot en met 2007) stellen ProRail en NS periodiek vast of de omschreven maatregelen leiden tot de vastgestelde prestaties. Als er sprake is van een ongewenste afwijking, volgt bijstelling van de maatregelen en/of bijstelling van het afgesproken instelniveau van de betreffende prestatie;
- Vanuit het vervoer- en beheerplan ontstaat input ten behoeve van het opstellen van de begroting van Verkeer en Waterstaat.

### 3.3 De interactie tussen NS en ProRail

De interactie tussen NS en ProRail heeft vooral betrekking op de functies transfer, infrastructuur, verkeersleiding en informatievoorziening op de stations. Om de samenhang te karakteriseren is in het spoorstelsel NS gepositioneerd als de toeleverancier aan de reizigers en is ProRail in deze procesketen de toeleverancier aan NS voor genoemde functies. De wijze waarop de interactie ingevuld is, is telkens per zorgaspect uitgewerkt in de bijlagen 2 tot en met 7 en afgestemd met ProRail.

## 4 De zorg van NS voor het uitvoeren van de concessie

### 4.1 Missie van NS

De missie van NS luidt: de **reizigers veilig, comfortabel en op tijd vervoeren via aantrekkelijke stations**. Deze missie sluit aan op de bereikbaarheidsfunctie waar NS een bijdrage aan levert en geeft in essentie weer vanuit welke uitgangspunt NS de aan haar opgedragen zorg voor het leveren van vervoerdiensten invult. Met de Reis van de Klant als leidende filosofie wil NS haar klanten een reis per trein bieden inclusief veilige, schone en aantrekkelijke stations. In de relatie tot haar reizigers weet NS zich verantwoordelijk voor veiligheid, punctualiteit, toegankelijkheid en serviceverlening. Bij het verwezenlijken van deze aspecten werkt NS nauw samen met ProRail en maakt zij met ProRail afspraken over te leveren prestaties.

## 4.2 De specificatie voor de zorgplicht en de uitwerking ervan

### *De zorgaspecten*

De overheid verstrekt NS een concessie voor het verlenen van spoorvervoerdiensten op het Hoofdrailnet. De concessie werkt de zorgplicht uit in een aantal onderdelen. We noemen deze onderdelen in het vervoerplan in het vervolg zorgaspecten:

- Met het aangeboden vervoer het primaire publiek belang van het personenvervoer per trein waarborgen en dienovereenkomstig bijdragen aan de bereikbaarheid van met name de grote steden en de economische kerngebieden voor het woon-werkverkeer in de spits en bijdraagt aan de bereikbaarheid van alle landsdelen;
- Toegankelijkheid van de treinen voor een ieder;
- Een verantwoorde mate van veiligheid voor reizigers en personeel in de treinen en op de stations;
- Op tijd rijden van de treinen;
- Een redelijke kans op een zitplaats voor de reizigers gedurende de treinreis;
- Het bieden van een adequaat serviceniveau op stations en in de trein, waaronder verstaan wordt dat de reiziger adequaat wordt geïnformeerd over de uitvoering van de treindiensten, in de treinen en op de stations en dat de treinen en de stations voldoende schoon zijn.

De wijze waarop NS de zorgplicht invult, is per zorgaspect uitgewerkt in de bijlagen 1 tot en met 7. In meer algemene zin is de wijze waarop NS haar zorgplicht invult, in deze paragraaf samengevat en weer-gegeven vanuit de vier volgende perspectieven:

- Het perspectief van het publieke belang van het personenvervoer;
- Het perspectief van de markt;
- Het perspectief van de klant;
- Het bedrijfsmatig perspectief.

### *De uitwerking van de zorgplicht vanuit het publiek belang van het personenvervoer*

Het aangeboden vervoer moet bijdragen aan de bereikbaarheid van met name de grote steden en economische kerngebieden, in het bijzonder gedurende de spits. Daarnaast moet het vervoer bijdragen aan de bereikbaarheid van de landsdelen. NS constateert dat de economische kerngebieden zich met name bevinden rond de grote steden. Via marktonderzoek stelt NS periodiek de vervoersbehoefte van en naar de grote steden en economische kerngebieden vast. Daarnaast stelt zij via tellingen in de trein vast wat het werkelijke aanbod aan reizigers is in zowel de spitsperioden als in de dalperioden. Op basis van dit onderzoek en deze reizigerstellingen stelt NS haar vervoersaanbod vast en verwerkt dat jaarlijks tot een dienstregeling. NS constateert dat zij met haar aanbod van vervoer voorziet in de vraag vanuit de grote steden en de economische kerngebieden. Op gelijke wijze gaat NS om met de vraag naar vervoer vanuit alle landsdelen waarbij we deze landsdelen beschouwen als de periferie (exclusief de grote steden). Omdat de vraag naar vervoer vanuit de landsdelen lager is dan die vanuit de grote steden en economische kerngebieden, vertaalt zich dat in de dienstregeling naar andere frequenties en een op de vraag aangepaste inzet van de capaciteit van vervoer.

De zorg voor het primair publieke belang van het openbaar vervoer per trein krijgt onder andere vorm doordat NS in de spitsperiode alle stations minstens 2 keer per uur per richting bedient en buiten de spits minstens één keer per uur per richting.

### *De uitwerking van de zorgplicht vanuit het perspectief van de markt*

De invloed van de externe factoren (economie, demografie) op de ontwikkeling van de mobiliteit is groot. Met name de economische groei is een belangrijke motor achter de mobiliteitsontwikkeling. Het aarzelend herstel van de economie biedt perspectief. Om als treinvervoerder maximaal te kunnen profiteren van deze verandering wil NS het reizen per trein een meer positieve beleving geven; alleen dan is marktgroei te realiseren. De trein heeft een grote rol in het bereikbaar houden van economische centra. Waar de steden steeds meer dichtslibben door het toenemende gebruik van de auto, is treinvervoer als geen andere vervoersmodaliteit in staat om congestievrije corridors aan te bieden, veelal tot in het cen-

trum van de steden. NS wil het huidige volume van vervoer in de spits van en naar de grote steden dan ook zeker behouden. NS wil haar marktpositie versterken door het toenemende inzicht in de behoeften per marktsegment optimaal te gaan gebruiken. Daarbij kiest NS voor selectieve groei, waarbij de inspanningen zich, naast het bedienen van de spits, zich vooral richten op het bedienen van groepen reizigers die een vervoersvraag hebben die buiten de spits ingevuld kan worden. In deze periode is nog voldoende capaciteit beschikbaar om in volume te groeien. Dit leidt tot focus op groei in het segment reizigers dat reist met een sociaal recreatief of zakelijk motief.

Omdat "de" treinreiziger niet bestaat, is er een gedifferentieerde markt bewerking. Een forens stelt andere eisen aan het NS product dan iemand die recreatief reist. Door gedifferentieerde marktwerking realiseert NS dat met het juiste aanbod op het juiste moment de juiste klant bereikt wordt. Om dat te bereiken is de markt ingedeeld op grond van het reismotief dat klanten hebben.

NS stelt via voortdurend marktonderzoek de vraag naar vervoer<sup>2</sup> vast. Dit marktonderzoek leidt tot inzicht in de vraag naar vervoer voor het komende jaar inclusief een prognose voor het jaar 2010. Op basis van dit periodieke onderzoek zorgt NS dat zij via haar vervoersaanbod voorziet in de vraag van de markt.

#### ***De uitwerking van de zorgplicht vanuit het perspectief van klantwaardering***

Het imago van NS verbetert. Enerzijds door het verbeteren van de "operational excellence" van het bedrijf, dat zich uit in verbeterde dienstverlening. En aanvullend daarop, door een veranderende aanpak in de marketing- en sales campagnes sinds de herfst van 2003. Dit heeft de perceptie over de dienstverlening positief beïnvloed. NS kiest voor een meer emotionele benadering, waar voorheen een technische benadering overheerste. Uit kwalitatief onderzoek blijkt steeds vaker dat klanten het verschil merken. Nu de intrinsieke productkenmerken, de "dissatisfiers" veiligheid, betrouwbaarheid, punctualiteit en gemak leiden tot betere klantoordelen, is er ruimte bij klanten voor de "satisfiers": comfort en beleving.

NS wil dat haar klanten de prijs/kwaliteitsverhouding positiever waarderen. Zij doet dat door de harde basiskwaliteitsaspecten blijvend goed te managen en op het gewenste niveau te houden dan wel er op te brengen. Daarnaast wil NS de klantperceptie managen. NS kiest daarbij voor emotiemarketing en wil de keuzereizigers verleiden. Deze reiziger moet kiezen voor de trein op grond van positieve overwegingen.

Samengevat: NS kiest onverkort voor sturing op de voor de klant van belang zijnde kwaliteitsaspecten. De huidige prestatie-indicatoren bezien we kritisch (meten ze wat ze moeten meten, bij de juiste groep, op het juiste moment). De tactische keuzes voor 2005 en verder zijn:

- Naast instrumenteel sturen meer richten op reisbeleving en comfortbeleving;
- Sturen op de juiste procesindicatoren bij satisfiers: gericht op het maximaliseren van de klanttevredenheid;
- Verbetering van de prijs-kwaliteits beleving door de klant door verbeterde beleving van kwaliteitsaspecten.

NS neemt de volgende maatregelen om het algemene oordeel dat reizigers hebben over de dienstverlening van NS te beïnvloeden:

- Door (marketing)communicatie ('altijd onderweg', sponsoringprogramma) zorgt NS voor verdere imageverbetering. De effecten van de deze marketingcommunicatie worden nauwgezet gevolgd om een beter inzicht te krijgen in de effectiviteit van deze activiteiten;
- Actief sturen op zelf te bepalen issues (herfstactie, vierkante wielen);
- Streven naar maximale aanwezigheid van NS op plaatsen/momenten waar consument haar bestemmingskeuze en mobiliteitskeuze maakt.

<sup>2</sup> Dit gebeurt op een hoog detailniveau: er is inzicht in de vraag per station en per relatie (reis tussen stations)

#### ***De uitwerking van de zorgplicht vanuit het bedrijfsmatige perspectief***

NS koos al eerder voor een aantal hoofddoelstellingen. Deze doelstellingen komen overeen met de nadere prestatie-indicatoren zoals de concessie deze gespecificeerd heeft. De eerstvolgende jaren blijft NS zich richten op het verder verbeteren van de prestaties die horen bij deze hoofddoelstellingen.

Gedurende de periode tot 2008 ontwikkelt NS zich gefaseerd van een input- naar een outputgestuurde organisatie. Het zwaartepunt van dit ontwikkeltraject ligt in de jaren 2005 en 2006. In deze periode zullen we de zes gespecificeerde zorgaspecten voorzien van geëigende specificaties en prestatie-indicatoren. Dat kan betekenen dat de nadere prestatie-indicatoren die nu in de concessie benoemd zijn, vervangen kunnen worden door prestatie-indicatoren die meer toegespitst zijn op de vereiste outputsturing.

### **4.3 De organisatorische accenten voor de middellange termijn**

#### ***De definitie van "strategische visie"***

Om het migratie proces uiterlijk per 1 januari 2008 succesvol te kunnen afronden, legt NS in haar bedrijfsvoering een aantal accenten. **Deze accenten typeert NS als "De strategische visie ten aanzien van de ontwikkeling van de organisatie van NS op de middellange termijn" zoals de concessie dat omschrijft.**<sup>3</sup>.

#### ***Vasthouden aan de bestaande missie***

NS houdt vast aan haar missie en wil deze steeds verder realiseren via haar operationele bedrijfsvoering. Daarbij zullen we natuurlijk rekening houden met ontwikkelingen in de omgeving.

#### ***Maximale interne afstemming en aansluiting***

De vervoersprocessen zijn binnen NS organisatorisch ondergebracht in de bedrijven NS Reizigers, NS Commerce, NS Stations en NedTrain. In de loop van 2004 stelt de directie van NS vast hoe de afstemming tussen deze bedrijven, voor zover nodig en relevant voor de vervoersprocessen, geïntensiveerd kan worden. In het vervoerplan 2005 geven we aan of dit leidt tot voor het migratieproces relevante maatregelen.

#### ***Vasthouden aan gekozen doelstellingen en verwerven van meer inzicht in de realisatie ervan***

NS koos al eerder voor een aantal hoofddoelstellingen. Deze doelstellingen komen overeen met de concessie. De eerstvolgende jaren blijft NS zich richten op het verder verbeteren van de prestaties die horen bij deze doelstellingen. NS onderzoekt hoe zij de relaties tussen maatregelen met kosten enerzijds en de resultaten met de klantoordelen anderzijds, moet versterken. De wijze waarop NS dit doet is vastgelegd in bijlage 9.

#### ***Verwerven van inzicht in de relatie tussen het functioneren van de productiemiddelen en Punctualiteit***

Er is onvoldoende betrouwbaar inzicht in de mate waarin onderliggende productiemiddelen en processen (infrastructuur, materieel, planning, besturing etc.) bijdragen aan punctualiteit. Samen met ProRail verwerft NS dit inzicht.

#### ***Rendement***

NS wil blijvend voorzien in een op de markt afgestemd vervoersaanbod binnen bedrijfseconomische kaders en binnen de rendementseisen van de aandeelhouder. Dat betekent dat NS de komende periode enerzijds stuurt op kostenbeheersing en anderzijds zoekt naar mogelijkheden om de vervoersomzet te vergroten.

<sup>3</sup> In dit vervoerplan gaat het om accenten die veel meer operationeel dan organisatorisch van aard zijn. Afhankelijk van de resultaten van het migratietraject kunnen organisatorische accenten ontstaan.

### **Verbeteren betrouwbaarheid**

Samen met ProRail en V&W heeft NS vorm gegeven aan de visie Benutten en Bouwen. De eerste stap op weg om deze visie te realiseren is het verbeteren van de betrouwbaarheid van de primaire productiemiddelen. Binnen NS ligt het accent op het verbeteren van de materieelbetrouwbaarheid en samen met ProRail het steeds verder verbeteren van de relatie Verkeersleiding versus Transportbesturing. Daarnaast werken NS en ProRail samen aan het opzetten van een nieuw ontwerp voor de dienstregeling 2007.

## **5 Migratietraject naar output sturing**

NS en Verkeer & Waterstaat zijn op dit moment nog niet volledig in staat de onderlinge relatie volledig en enkel op output en outcome te besturen. Mede hierom is een ingroEIFase afgesproken. Tijdens deze ingroEIFase zorgt NS uiterlijk per 1 januari 2008 voor het volgende:

- Ze is bekend met het verband tussen haar operationele doelen, de eigen activiteiten en de resultaten.
- Ze is bekend met de interactie effecten tussen de eigen activiteiten en doelen en die van ProRail.
- Ze is bekend met de lange termijneffecten van de wijze van bedrijfsvoering.
- Ze is in staat om haar bedrijfsvoering op de vorige drie punten af te stemmen.;
- Beide partijen afspraken maken die passen bij outputsturing.

Het migratieproces naar outputsturing dat we gefaseerd uit zullen voeren, is uitgewerkt in bijlage 9. De gefaseerde uitvoering betekent dat, zodra we van een zorgaspect de outputprestaties hebben vastgesteld en we deze zijn overeengekomen, ten aanzien van dit zorgaspect de sturing op output start en daarmee het benoemen van de maatregelen in het vervoerplan komt te vervallen.

## **6 Meetsystemen en verwerking van gegevens**

In de bijlagen is telkens aangegeven hoe gegevens verzameld worden. De gegevens die NS gebruikt zijn representatief. De wijze waarop de gegevens verwerkt worden is statistisch verantwoord. De klantoordelen hebben betrekking op de totale prestatie van NS, dus de prestaties op het hoofdrailnet en op de overige lijnen. De punctualiteitscijfers hebben betrekking op het hoofdrailnet conform de definitie van OCII. In de cijfers voor het vervoerplan 2006 worden de vier contractsectorlijnen toegevoegd.

## Bijlage 1: Het zorgaspect publieke belang etc. etc.

### 1 De invulling van de zorgplicht (instemming)

#### 1.1 Algemeen

Het aangeboden vervoer moet bijdragen aan de bereikbaarheid van met name de grote steden en economische kerngebieden, in het bijzonder gedurende de spits. Daarnaast moet het vervoer bijdragen aan de bereikbaarheid van de landsdelen. NS constateert dat de economische kerngebieden zich met name bevinden rond de grote steden. Via marktonderzoek stelt NS periodiek de vervoersbehoefte van en naar de grote steden en economische kerngebieden vast. Daarnaast stelt zie via tellingen in de trein vast wat het werkelijke aanbod aan reizigers is in zowel de spitsperioden als in de dalperioden. Op basis van dit onderzoek en deze reizigerstellingen stelt NS haar vervoersaanbod vast en verwerkt dat jaarlijks tot een dienstregeling. NS constateert dat zij met haar aanbod van vervoer voorziet in de vraag vanuit de grote steden en de economische kerngebieden. Op gelijke wijze gaat NS om met de vraag naar vervoer vanuit alle landsdelen. Omdat de vraag naar vervoer vanuit de landsdelen lager is dan die vanuit de grote steden en economische kerngebieden, vertaalt zich dat in de dienstregeling naar andere frequenties en een op de vraag aangepaste inzet van de capaciteit van vervoer.

NS vervoert naar de grote steden en economische kerngebieden in de ochtendspits dagelijks in totaal zo'n 120.000 reizigers. Op sommige vervoersrelaties heeft de trein in de ochtendspits een marktaandeel van ongeveer 50%. In de dienstregeling is het productaanbod zo ingevuld dat het overgrote deel van deze reizigers een zitplaats kan vinden. Het aangeboden vervoer van en naar de grote steden en economische kerngebieden in de spits voldoet in 2005 aan de vraag naar vervoer. In de dienstregeling 2005 is de omvang en frequentie van het productaanbod zo ingevuld dat het aanbod van reizigers adequaat verwerkt is en wordt. NS doet deze constatering op basis van periodiek klantonderzoek en periodiek uitgevoerde tellingen.

De wijze waarop NS voorziet in de vervoervraag van en naar de grote steden, is in de volgende drie stappen weergegeven. Het betreft:

1. NS heeft de markt kwalitatief en kwantitatief in kaart gebracht en actualiseert deze gegevens voortdurend;
2. Op basis van de gegevens van de markt, van de bedrijfsdoelstellingen en van de beschikbaarheid van de infrastructuur, specificeert NS een productaanbod (dienstregeling, treinsoorten en service);
3. Het productaanbod wordt kwalitatief gebaseerd op treinformules, die de klantwensen vertalen naar productkwaliteit.

#### 1.2 De vraag van de markt

Via marktonderzoek en periodieke tellingen verwerft NS inzicht in de omvang van de reizigersmarkt. Met de metingen onder treinreizigers en de verkoopinformatie schat NS de aantallen vervoerde reizigers en reizigerskilometers per traject en per treinserie. Het marktonderzoek leidt tot inzicht in de vraag naar vervoer per station en per relatie (netwerk tussen stations). Door combinatie van marktonderzoek en metingen ontstaat de relatiematrix (de vervoersstromen tussen alle stations in Nederland). Het marktonderzoek leidt eveneens tot inzicht in de wensen van de klant over de productkwaliteit. Met prognosemodellen stelt NS ramingen op van de vervoersstromen in de toekomst. NS houdt daarbij rekening met veranderingen in het productaanbod en de tarieven. Uit marktanalyses blijkt dat het interregionaal vervoer tussen de grote steden en economische kerngebieden onderling en tussen de kernen daaromheen, de markt met de grootste potentie is. De verschillende treinproducten die NS aanbied, dragen in belangrijke mate bij aan de bereikbaarheid van de stadsgewesten. De nationale en regionale vervoersmarkten

(of de markten in de landsdelen) zijn redelijk stabiel. Door gerichte productverbetering en specifiek aanbod zoekt NS naar versterking van haar positie in deze markten.

NS gebruikt kwantitatieve modellen om de marktvaag te verwerken in een concreet productaanbod en in een dienstregeling. Het belangrijkste kwantitatieve model is het toedelingsmodel TRANS (toedelen reizigers aan netwerksystemen). De werking van dit toedelingsmodel is uitgebreid beschreven. De beschrijving van dit toedelingsmodel en de werking van de overige kwantitatieve modellen is niet opgenomen in dit vervoerplan.

### 1.3 De specificatie van het vervoersaanbod tot een productaanbod

#### *De wensen van de klant*

De klant wil allereerst een veilige en betrouwbare dienstverlening. Deze twee condities zijn voor NS de basis in haar zogenaamde "klant wensen piramide". De wens volgend op deze basis is eenvoudig: zo snel en aangenaam mogelijk van A naar B tegen een prijs die de klant bereid is te betalen zonder het gebruik van de trein te verminderen. Voorwaarden daarbij zijn een herkenbaar, begrijpelijk en betrouwbaar treinproduct. Naast snelheid wil de klant keuze in de mate van comfort en services afhankelijk van onder andere de verplaatsing en het tijdstip. Bij het invullen van haar dienstverlening houdt NS rekening met de reistijd, het niveau van comfort en service, de te bieden betrouwbaarheid van het treinproduct en de prijs. Bij het invullen van de dienstregeling vertaalt NS deze wensen naar zoveel mogelijk directe verbindingen, goede overstapmogelijkheden, op de markt afgestemde treinfrequenties en reissnelheden. Met het oog op de kostenbeheersing streeft NS ook naar een voldoende treinbezetting.

#### *Het opstellen van het vervoersaanbod in de vorm van een dienstregeling*

Het vervoersaanbod in de vorm van de dienstregeling ontstaat via een ontwerpproces dat uiteindelijk resulteert in de nieuwe dienstregeling voor het volgende jaar. Belangrijke stappen in het ontwerpproces zijn:

- Het gemiddelde aanbod van reizigers per tijdsblok per dag per traject wordt vastgesteld op basis van onder andere markt- en verkoopanalyses;
- Het aanbod van infrastructuur en stations wordt in kaart gebracht;
- Op basis van het verwachte aanbod, de mogelijkheden van de infrastructuur en de wensen van externe stakeholders én op basis van de plannings- en bezettingsnormen die NS hanteert, ontstaat het aantal in te zetten treinen;
- Het aanbod van reizigers moet zich gelijkmatig verdelen over het aantal treinen: op basis hiervan ontstaat het stopregime;
- Op basis van het aantal reizigers aan weerszijden van elk knooppunt wordt vastgesteld of de treinen aan elkaar doorgeknoopt moeten worden;
- Aan de hand van het aantal wordt vastgesteld of er aansluiting geboden moet worden tussen 2 treinseries.

Via interactie met onder andere de consumentenorganisaties, de decentrale overheden en de capaciteitsmanager ProRail, ontstaat uiteindelijk de dienstregeling voor een volgend jaar waarin het vervoersaanbod vertaald is naar frequentie, exacte lijnvoering en materieelinzet. De interactie in deze fase met ProRail is intensief. De afstemming spitst zich toe op de capaciteit die uiteindelijk beschikbaar is voor vervoer en de capaciteit die vereist is om zowel het lang cyclisch als het kort cyclisch onderhoud uit te voeren.



## 1.4 Differentiatie in het productaanbod

Om te voorzien in de klantwensen differentieert NS in haar productaanbod door zowel verschillende treindiensten als de treinformules te hanteren. NS streeft op langere termijn naar de invoering van de volgende 3 treinformules:

- HighSpeedTrain: snel en comfortabel, nationaal schaalniveau, 220 km/u;
- Intercity: snel en comfortabel, interregionaal schaalniveau;
- Sprinter: transparant en functioneel, stadsgewestelijk en regio schaalniveau.

Een treinformule is het geheel van elkaar versterkende productaspecten zoals soort materieel, dienstregeling, tarief, uitstraling en service zoals de klant deze ervaart. Voor het realiseren van deze drie treinformules zijn grote investeringen in onder andere de infrastructuur nodig. Op basis van de tot dusverre verkregen resultaten van de Benutten en Bouwen studies is de HSL Zuid voorlopig de enige realiseerbare HighSpeedTrain.

De grote steden worden momenteel deels door specifiek StadsGewestelijk vervoer bediend, deels door stoptreinen met regionale functie die geïntegreerd zijn in het hele netwerk van treindiensten, en deels door sneltreinen en Intercity's. De intercity's hebben ook in het spitsvervoer naar de grote steden een groot aandeel.

## 1.5 Feiten en cijfers

### FUNCTIE NS IN BEREIKBAARHEID GROTE STEDEN

1) reizen en rkm totaal NI en grote steden	Totaal jaar (100%)	Gemiddelde werkdag	gemiddelde spits	IC/Snel	Stop/Sprinter	
reizen	319.290.691	1.025.980	441.532	63%	54%	a), b)
reizen grote steden	<b>239.133.403</b>	<b>763.457</b>	<b>336.201</b>	81%	54%	a), c)
reizigerskilometers	14.103.780.627	43.698.234	18.843.407	10.482.116.164	3.621.664.464	b)
reizigerskms grote steden	<b>11.226.365.902</b>	<b>34.709.383</b>	<b>15.506.827</b>	<b>8.851.828.080</b>	<b>2.374.537.822</b>	c)

a) Percentages IC/Snel en Stop/Sprinter tellen op tot boven de 100% omdat reizen uit meerdere delen bestaan.

Voorbeeld: van Amsterdam naar Utrecht Overvecht --> met IC naar Utrecht Centraal, dan met de stoptrein naar Utrecht Overvecht

b) reizen en rzkkm zijn incl. internationale treinen

c) Grote steden, d.w.z.: de centrale stations van de volgende 23 steden:

Leeuwarden	Groningen	Zwolle	Enschede	Apeldoorn	Amersfoort
Amsterdam Centraal	Schiphol	Haarlem	Leiden Centraal	Den Haag Centraal	Den Haag HS
Rotterdam Centraal	Dordrecht	Breda	Tilburg	Den Bosch	
Utrecht Centraal	Arnhem	Nijmegen	Eindhoven	Heerlen	Maastricht

2) Bezettingsgraden	spits	spits en dal	Aantal rzg (gem werkdag)	spits	spits en dal
IC/snel	40%	27%		286.192	668.875
Stadsgewestelijke sprinter	35%	19%	d)	166.735	391.150
Regionale stoptreinen	35%	20%	d)	127.863	238.065
				<b>580.791</b>	<b>1.298.090</b> a)

d) SGW-sprinter, d.w.z. de stoptreinen in de Randstad met heel N-Holland en Flevoland, maar niet de series 9500 en 7100 regionale stoptreinen: alle andere stoptreinen (dus incl. series 9500 en 7100)

Bron: TSM begroting, cijfers Hoofdrailnet

***De mate waarin NS voldoet aan de verwachte vervoersvraag***

NS is in staat om te voorzien in de verwachte vraag. Waar nodig zal zij daartoe in de periode tot 2007 kleine aanpassingen doorvoeren in de dienstregeling. De dienstregeling 2007 wordt opnieuw ontworpen. De verwachte markt vraag is in dit ontwerpproces een ontwerpvariabele. De beschikbare hoeveelheid zitplaatsen is na een intensieve herstelperiode op orde. De instroom van het nieuwe dubbeldekkermaterieel leverde en levert hieraan een belangrijke bijdrage. De grote omvang van de spoorvernieuwing in de komende jaren, vormt een risico voor NS bij het voorzien in de verwachte vervoersvraag. In de komende periode ontwikkelen ProRail en NS, geïnitieerd door ProRail capaciteitsplanning spelregels, instrumenten en methoden om de planning van de spoorvernieuwing maximaal af te stemmen op het vervoersmodel van NS. Het belangrijkste doel daarbij is om de hinder voor de klanten te minimaliseren.

## **2 Wijziging van de dienstregeling ten opzichte van 2004 (instemming)**

***Samenvatting***

De dienstregeling 2005 is het resultaat van een afweging tussen de markt vraag, de mogelijkheden op het drukbezette spoorwegnet en een bedrijfseconomisch verantwoorde bedrijfsvoering. Op werkdagen voldoet op veel trajecten de huidige dienstregeling aan de vervoersvraag. Het basisuurpatroon van de dienstregeling 2005 is daarom slechts beperkt gewijzigd ten opzichte van de dienstregeling 2004. Evenals in voorgaande jaren stemt NS het aanbod van vervoer nauwgezet af op de markt vraag. Door effectief en efficiënt te werken, kan NS blijven investeren in de dienstverlening én het negatieve financiële resultaat van het reizigersbedrijf verminderen. Per 12 december 2004 wordt naar verwachting het nieuwe station Almere Oostvaarders geopend. NS heeft de bediening van dit station in de dienstregeling op de Flevolijn opgenomen.

Naast de ingebruikname van de Betuwelijn en de Hogesnelheidslijn-Zuid heeft de dienstregeling 2007 de visie Benutten & Bouwen als integraal vertrekpunt. Benutten & Bouwen is het plan van de spoorsector om de huidige klanten beter te bedienen én de verwachte groei van het reizigers- en goederenvervoer de komende jaren in goede banen te kunnen leiden. NS, ProRail en Railion zetten zich dan ook gezamenlijk in om het spoorstelsel eerst meer betrouwbaar te maken om daarna het bestaande spoor beter te benutten om reizigersgroei te kunnen accommoderen.

***Aanpassingen basisuurpatroon dienstregeling 2005***

In vergelijking met de dienstregeling 2004 blijft het basisuurpatroon voor de dienstregeling 2005 nagenoeg ongewijzigd. De wijzigingen zijn:

- Opening en bediening van het nieuwe station Almere Oostvaarders;
- Aanpassing sneltrein Zwolle – Emmen v.v.

***Opening en bediening van het nieuwe station Almere Oostvaarders***

Per 12 december 2004 is het nieuwe station Almere Oostvaarders geopend. NS heeft de bediening van dit station in de dienstregeling opgenomen. Station Almere Oostvaarders is nu rechtstreeks verbonden met onder andere Almere Centrum, Amsterdam Centraal, Amsterdam Zuid – WTC, Schiphol en Utrecht Centraal. De volgende treinseries 'bedienen' het nieuwe station:

- Stoptrein Lelystad Centrum – Hoofddorp (serie 4300);
- Stoptrein Almere Oostvaarders – Utrecht Centraal (serie 4900);
- Stoptrein Almere Oostvaarders – Amsterdam Centraal (serie 4600).

Naar verwachting zal het station Almere Oostvaarders eind 2005 door circa 3000 in- en uitstappers worden gebruikt, waarvan 1800 nieuwe in- en uitstappers. Zoals gebruikelijk zal NS de ontwikkelingen in het vervoer van en naar dit nieuwe station nauwgezet volgen.

### 3 Het aangeboden vervoer en reizigersgroei

De concessie geeft aan dat het aangeboden vervoer gericht is op reizigersgroei. In deze paragraaf van het vervoerplan gaat we in op dit aspect van de zorgplicht. Daartoe geven we eerst weer wat de groei-verwachting is vanuit de markt. Daarna geven we aan welke maatregelen we nemen om reizigersgroei te realiseren.

#### *Groeiverwachting*

NS verwacht de komende periode op het Hoofdrailnet (inclusief de toegevoegde contractsector lijnen) een beperkte groei van overall circa 1% per jaar. De onderbouwing hiervan is hierna weergegeven.

#### *Toelichting op groeiverwachtingen*

Op basis van de CPB-scenario's voor demografische en economische groei valt een groei van het reizigersvervoer te verwachten. De verwachte stijging van het autobezit en stijging van onder andere de gebruiksvergoeding voor de infrastructuur, opgenomen in de treintarieven hebben echter een neerwaarts effect. Mede op basis van deze inzichten verwacht NS al met al een beperkte reizigersgroei van enkele procenten in de komende 4 jaar. NS verwacht dat het spitsaandeel ongeveer gelijk blijft. NS is met de huidige dienstregeling en het materieelpark in staat om nog zeker t/m 2007 te voorzien in de verwachte vraag en tevens de productkwaliteit te verbeteren. In de dienstregeling zijn in deze periode vnl. kleine aanpassingen nodig. De enige grote aanpassing is de rechtstreekse treindienst Utrecht – Schiphol in 2006 na gereedkomen van de Utrecht boog. Verder worden enkele nieuwe stations bediend.

De beschikbare hoeveelheid zitplaatsen is na een intensieve herstelperiode op orde. De instroom van het nieuwe IC-dubbeldeksmaterieel levert hieraan een belangrijke bijdrage. In 2008 stroomt nieuw Sprinter-materieel binnen. In 2006 zal op landelijke schaal ElectronicTicketing ingevoerd worden. NS verwacht hiervan geen groot effect op de vervoeromvang. Het is vooral een kwaliteitsverbetering.

De grote omvang van de spoorvernieuwing in de komende jaren, vormt een risico voor NS bij het voorzien in de verwachte vervoersvraag. In de komende periode ontwikkelen ProRail en NS (geïnitieerd door ProRail capaciteitsplanning) spelregels, instrumenten en methoden om de planning van de spoorvernieuwing maximaal af te stemmen op het vervoersmodel van NS. Het doel daarbij is om de hinder voor de klanten te minimaliseren.

#### *Prognoses per doelgroep / reismotief*

Op basis van de verschillende uitgewerkte scenario's en op basis van de er aan ten grondslag liggende analyses, verwacht NS de al genoemde beperkte groei van circa 1% per jaar die voornamelijk veroorzaakt wordt door de positieve effecten van de in 2006 veronderstelde opleving van de economie en de ontwikkelingen in de demografie. De verwachte stijging van het autobezit en de effecten van het prijsbeleid hebben een significant neerwaarts effect op de ontwikkeling van de groei.

De prognoses zijn gemaakt per reismotief. De Studenten OV kaart kent een eigen prognose. Daarnaast onderscheiden we in de prognoses de dagdelen spits, dal en weekend. Door per reismotief de prognose met het aandeel per dagdeel te vermenigvuldigen, ontstaat een prognose van het spits/dal aandeel per motief per dagdeel. NS verwacht dat het spitsaandeel in het vervoer zich stabiliseert, in het dal-en weekend deel is sprake van een beperkte toename.

Omgerekende prognoses per periode (miljoen rkms)	2003	2004	2005	2006
spits	3990	3978	3974	4024
dal	6599	6618	6614	6704
weekend	2596	2587	2577	2610
spitsaandeel	30,3%	30,2%	30,2%	30,2%

#### **Maatregelen om reizigersgroei te realiseren**

NS neemt de volgende maatregelen om de reizigersgroei te realiseren:

- Door de instroom van nieuw VIRM materieel tot en met 2005 op termijn de instroom van nieuw stop-trein materieel, realiseert NS een op de markt toegespitst materieelpark;
- De productprestaties van het aangeboden vervoer moeten op orde zijn. Dat betekent dat de treinen op tijd moeten rijden, voldoende toegankelijk moeten zijn, moeten voorzien in een redelijke kans op een zitplaats. Daarnaast moet het geboden serviceniveau adequaat zijn. NS realiseert deze productprestaties en dit serviceniveau;
- NS zet zowel in de spits als buiten de spits zoveel materieel in, dat er in de meeste gevallen sprake is van kwantitatieve overcapaciteit in het aanbod. Deze overcapaciteit maakt groei mogelijk;
- Het klantoordeel over de kwaliteit van de dienstverlening moet waar mogelijk verder verbeteren, onder andere door naast de harde factoren ook het belevingsaspect van reizen per trein te verbeteren. NS investeert hiertoe onder andere in het verder verhogen van de klantgerichtheid van servicepersoneel;
- Bewerking doelgroep jongeren: de jongerenmarkt wordt actief bewerkt. Er worden proposities in de markt gezet rondom seizoenen en actiemomenten.
- Volumebehoud bij woonwerk: het volume van het woonwerk wordt geconsolideerd. De marktwerking richt zich enerzijds op behoud en anderzijds op intensieve bewerking van de klantgroep scholen.
- Verhogen toegankelijkheid businesscard: De businesscard propositie wordt aantrekkelijk gemaakt door de kaart toegankelijk te maken voor kleinere bedrijven. Daarnaast onderzoeken we de mogelijkheid van deze kaart op de consumentenmarkt;
- Verder intensiveren van de marktwerking door onder andere het uitbreiden van retailkanalen, het uitbreiden van de actieve verkoop, salesacties in samenwerking met derden (SAIL, 4-daagse), gerichte acties op bepaalde stations en trajecten (Amsterdam Schiphol, Amsterdam – Utrecht, Amsterdam – Rotterdam).

## **4 Specificatie meetsystemen (instemming)**

Om de vraag naar vervoer vast te stellen en het aanbod aan vervoer te bepalen maken we gebruik van verschillende metingen en prognoses. De gegevens die we hanteren zijn representatief. De wijze waarop de gegevens verwerkt worden, is statistisch verantwoord.

## Bijlage 2: Het zorgaspect op tijd rijden

### 1 De invulling van de zorgplicht

#### 1.1 Algemene beschrijving

##### *Op tijd rijden*

Treinreizigers verlangen een betrouwbare dienstverlening. Daarom is op tijd rijden - de 'punctualiteit' - een van de belangrijkste doelstellingen van NS. Het druk bereiden Nederlandse spoorwegnet is efficiënt maar ook kwetsbaar: één storing in het systeem treft direct veel treinen en daarmee veel reizigers. Tegelijkertijd laat de drukte op het spoor weinig uitwijkmogelijkheden toe. Storingen door in- en externe factoren zijn nooit helemaal te voorkomen. Daarom is 100% punctualiteit ondenkbaar. In 2004 reed 86% van de treinen van NS op tijd; de beste prestatie sinds jaren. Samen met ProRail werkt NS aan de verdere verbetering van de punctualiteit.

##### *Welke prestaties hangen samen met op tijd rijden*

De belangrijkste prestatie is de **aankomstpunctualiteit**. Een trein komt punctueel aan op een station wanneer de gerealiseerde aankomsttijd minder dan 3 minuten afwijkt van de geplande aankomsttijd. Voor overstappende reizigers is van belang dat zij hun aansluiting halen. Het percentage **gerealiseerde aansluitingen** tussen treinen lag in 2004 op zo'n 91%. Soms zijn (ver)storingen zo ernstig dat treinen niet kunnen rijden; dan is het noodzakelijk om treinen 'op te heffen'. Het **uitval**percentage treinen bedroeg in 2004 minder dan 1,5% (exclusief de effecten van de staking).

##### *Hoe vult NS de zorg voor het op tijd rijden in*

NS heeft een aantal "bouwstenen" samengevoegd tot een goed functionerend bedrijfsproces. De zorg voor het op tijd laten rijden van treinen, valt zich als het ware samen in dit bedrijfsproces. De belangrijkste bouwstenen van dit proces zijn hieronder weergegeven.

- Mensen: de belangrijkste "resources" zijn onze medewerkers. Het betreft de conducteurs, de machinisten, de servicemedewerkers, etc. Door selectie, opleiden, begeleiding op de werkplek, nascholing etc. slaagt NS er in om voldoende medewerkers met de juiste kwalificaties in te zetten.
- Planning / Dienstregeling: per jaar stelt NS, in samenspraak met de andere vervoerders en met ProRail (en na afstemming met LOCOV) de dienstregeling op. NS constateert dat de bestaande dienstregeling een aantal knelpunten vertoont. Ze heeft daarom besloten om samen met de partners in de spoorsector een nieuw ontwerp op te stellen dat tot een nieuwe dienstregeling moet leiden in 2007. Per periode (maand / dag) realiseert de planningsfunctie tevens de mutanten op de dienstregeling die ontstaan door bijvoorbeeld ongeplande uitval van de infrastructuur of onderhoud dat lopende het jaar ingepland wordt.
- Inzet materieel: NS maakt gebruik van verschillende typen materieel met elk een eigen karakteristiek. Bij het opzetten van de dienstregeling maakt NS gebruik van de materieelkarakteristieken. Door voortdurend te werken aan verhoging van de betrouwbaarheid van het materieel, kan NS verstoringen voorkomen en het aantal verstoringen reduceren.
- Bijsturing: NS kent een eigen proces voor het (bij) sturen van mensen en materieel. Dit is de transportbesturingsorganisatie. Nadat via de dienstregeling mensen en materieel gepland zijn, zorgt deze organisatie voor de dagelijkse bijsturing in geval van ontregelingen. Deze bijsturing richt zich op de beschikbare mens- en materieelcapaciteit. Het doel is om de treindienst zo snel als mogelijk weer te normaliseren na een verstoring en gevolgvertragingen zoveel als mogelijk te voorkomen.

##### *Hoe ontstaan verstoringen en hoe gaat NS met verstoringen om*

Tijdens de uitvoering van de dienstregeling gaan zaken mis: er is sprake van verstoringen. Een trein of de infrastructuur raakt bijvoorbeeld defect. Zodra er sprake is van een verstoring, lossen ProRail/ Verkeersleiding en de Transportbesturingsorganisatie van NS deze verstoring op. Zij sturen daartoe de verschil-

lende functies in de eigen bedrijven of daarbuiten aan. Tegelijkertijd zorgen zij direct voor het bijsturen in de dienstregeling, om te voorkomen dat er nog meer reizigers hinder ondervinden van de verstoring.

## 1.2 Accenten in de zorg voor de komende periode

### *Medewerkers*

Onderdeel van het verbeterplan (2001 – 2005) was het op orde brengen van de personele bezetting via o.a. het reduceren van het ziekteverzuim. De verschillende maatregelen hebben geleid tot een personele bezetting die overeenkomt met de vereiste productieplanning waardoor voorzien wordt in de voorwaarde om op tijd te kunnen vertrekken. NS continueert de eerder in gang gezette maatregelen om het ziekteverzuim terug te dringen.

### *Bijsturing*

De transport besturingsfunctie van NS realiseert in een continu proces verdere verbetering van haar deel van de afhandelingsscenario's bij verstoringen. Zij werkt hierbij intensief samen met ProRail /Railverkeersleiding. Om een sneller herstel te bereiken van de treinenloop na ontregelingen richt Transportbesturing zich met name op die maatregelen die de opstart van de exploitatie na een ontregeling bespoedigen. Het betreft dan met name het snel weghalen en herstellen van defect materieel van de baan en het voorzien in de juiste afhandelingsscenario's.

### *Materieel*

Het rollend materieel moet substantieel betrouwbaarder worden. In de periode tot en met 2009 wil NS een betrouwbaarheidsverbetering van 25% ten opzichte van 2004 realiseren. De maatregelen die NS hiertoe uitvoert zijn ondergebracht in een apart programma. De maatregelen spitsen zich toe op:

- Verdere kwaliteitsverbetering van het onderhoud wat resulteert in een reductie van het aantal defecten;
- Aanpak van specifieke knelpunten in de constructie: op basis van uitgebreide analyses zijn er enkele grote materieelmodificaties in behandeling. Afhankelijk van de financiële middelen zullen deze modificaties in de komende periode uitgevoerd worden. Daarnaast realiseert NS voortdurend "kleine" materieel modificaties;
- De afhandelingsscenario's op basis waarvan defect materieel hersteld en afgevoerd en daarna hersteld worden krijgen een aangescherpte invulling. Materieel zal meer tijdens de exploitatie hersteld worden en minder snel afgevoerd naar werkplaatsen;
- In de periode tot 2009 vernieuwen we het huidige onderhoudssysteem. Doel van de vernieuwing is het correctieve onderhoud verder te reduceren.

### *Vervoer proces*

Binnen het bestaande vervoersproces blijft NS zoeken naar verbetermogelijkheden. Zo analyseert NS samen met haar partners voortdurend de uitvoeringsprocessen en realiseert gerichte verbeteringen in die processen. De huidige dienstregeling laat echter maar een beperkte verbetering toe. Dit komt door:

- krappe rij- en halteertijden;
- uiterst strakke belastingsnormen voor baanvakken, perronsporen en kruisingen.

De maatregelen om het vervoerproces op de kortere termijn te verbeteren, spitsen zich toe op:

- Aandacht voor startende treinen: NS heeft met ProRail afspraken gemaakt over de wijze waarop en de mate waarin een vertrekkende trein moet wachten op een vertraagde trein opdat er een aansluiting gerealiseerd kan worden. Deze maatregelen zijn vastgelegd in de "Wachttijden Reizigers Treinen (WRT)";
- Herfstmaatregelen: In 2003 intensiverde NS de maatregelen ter voorkoming van problemen door weersomstandigheden (met name de gladheid in de herfst). De intensivering spitst zich toe op het plaatsen van anti blokkeerinrichtingen in treinen, zandstrooiers op het materieel en het invoeren van een gladheids waarschuwingssysteem voor machinisten. Ook voorziet NS in meer capaciteit in de

werkplaatsen voor het herstellen van de zgn. “vierkante wielen”. Tenslotte zijn er scenario’s om, wanneer het noodzakelijk is, de dienstregelingen aan te passen. Het plaatsen van de anti blokkeerinrichtingen is in 2005 gerealiseerd. De extra capaciteit ten behoeve van het herstellen van wielen is in gebruik genomen. De procesmaatregelen zal NS ook in 2005 uitvoeren;

- Treinserie analyse: NS onderkent in Nederland 13 knooppunten. Per knooppunt is er sprake van een systematiek van analyse per treinserie waarbij gezocht wordt naar oorzaken van verstoring en de mogelijkheid deze oorzaken weg te nemen.

#### ***Nieuwe dienstregeling***

NS ontwerpt momenteel met de partners in de spoorsector een volledig nieuwe dienstregeling voor 2007. Het ontwerpproces kent de volgende uitgangspunten:

- Klantattractief (per saldo aantrekkelijker voor de reiziger);
- Voldoende groeiimte voor minimaal 5 jaar;
- Hogere punctualiteit (robuuster, minder afhankelijk van het systeem);
- Bijdrage aan verbetering rendement.

## **2 De prestatie-indicatoren (instemming)**

De nadere prestatie-indicatoren voor het zorggebied “op tijd rijden”, zijn aankomstpunctualiteit, het percentage uitgevallen treinen, het percentage gerealiseerde aansluitingen en het klantoordeel op tijd rijden. Omdat de aankomstpunctualiteit een richtwaarde kent, is aankomstpunctualiteit uitgewerkt in drie onderliggende prestatie-indicatoren. Samengevat ziet het bouwwerk van indicatoren er als volgt uit:

- Aankomstpunctualiteit: richtwaarde;
  - Startpunctualiteit: grenswaarde;
  - Knooppuntpunctualiteit: grenswaarde;
  - Trajectpunctualiteit: geen waarden maar maatregelen en de koppeling aan uitval treinen;
- Percentage uitgevallen treinen: grenswaarde;
- Percentage gerealiseerde aansluitingen: grenswaarde;
- Klantoordeel op tijd rijden: richtwaarde.

De prestaties zijn afhankelijk van de mate waarin de onderliggende bouwstenen van het spoorstelsel functioneren. Het betreft dan met name de kwaliteit van de planning, kwaliteit productiemiddelen (infrastructuur en materieel), inzet mensen, effecten van en door reizigers en de kwaliteit van de besturing. NS ontwikkelt samen met ProRail een model om steeds betrouwbaarder vast te stellen wat de relatie is tussen enerzijds de kwaliteit van de afzonderlijke bouwstenen en anderzijds de prestaties. Met behulp van dit model zullen partijen beter in staat zijn om de bijdrage van elke bouwsteen afzonderlijk aan (dis)punctualiteit vast te stellen en te komen tot een nog gerichtere verbeteraanpak. Voorlopig zijn de aankomstpunctualiteit en het klantoordeel voorzien van richtwaarden en de percentages uitgevallen treinen en gerealiseerde aansluitingen voorzien van grenswaarden. De aankomstpunctualiteit kent als onderliggende prestatie-indicatoren de start-, traject- en knooppuntpunctualiteit. De trajectpunctualiteit kent geen eigen prestatie-indicator.

<b>Tabel 1</b>		<b>Aankomstpunctualiteit (exclusief uitgevallen treinen)</b>			
Definitie	De aankomstpunctualiteit van een trein is de mate waarin de trein op tijd aankomt op een vastgesteld station. Het betreft het percentage treinen dat op de meetpunten arriveert, waarbij het verschil tussen de gerealiseerde aankomsttijd en de (in het dagplan) geplande aankomsttijd minder dan de normtijd bedraagt. Als het verschil tussen de geplande en gerealiseerde aankomsttijd gelijk of minder is dan 2 minuten en 59 seconden (of 4 minuten en 59 seconden) wordt de trein als "op tijd" beschouwd. In verband met internationale vergelijkbaarheid hanteert NS in toenemende mate een 5-minuten norm				
Meetmethode	De punctualiteit wordt gemeten door de gerealiseerde aankomsttijd van de hoofdtrainnet treinen op één van de 35 knooppunten (komend vanaf een ander stations op het hoofdtrainnet) te vergelijken met de geplande aankomsttijd. Bron: TOP-overzichten van ProRail				
Jaar	2003	2004	2005	2006 – 2009	
bij 3 minuten	83,1%	86,0 %	Richtwaarde 86,5%	Richtwaarde 2006 is 86,8%. Voor 2007 een bandbreedte van 87% tot 89%. Voorwaarde hiervoor is dat, naast de maatregelen die NS zelf uitvoert de tot 2007 vastgestelde maatregelen van de eerste fase en tweede fase van het herstelplan spoor zijn uitgevoerd. Op basis van de resultaten in 2007 en verder nieuwe waarden.	
bij 5 minuten	90,5%	92,4%	92,5%	93,2% - 94,5%	

<b>Tabel 1a</b>		<b>Startpunctualiteit</b>			
Definitie	De startpunctualiteit is de mate waarin de startende treinen op tijd vertrekken. Startende treinen zijn de eerste beladen treinen die op een specifiek dienstregelpunt alleen een vertrek activiteit hebben, waarbij bij vertrek de treinsoort een reizigerstrein op werkdagen is. De trein vertrekt op tijd als de afwijking tussen de gerealiseerde vertrektijd en de (in het dagplan) geplande vertrektijd minder dan de normtijd van 1 minuut bedraagt (de meting van de NS treinen inclusief de internationale treinen).				
Meetmethode	Bron: TOP overzicht ProRail. Voor de door de vervoerder opgegeven treinen en bijbehorende dienstregelpunten wordt de vertrektijd gemeten en vergeleken met de geplande vertrektijd.				
Jaar	2003	2004	2005	2006 – 2009	
instelniveau	70,2%	71%	Grenswaarde 75%	2006: 80%, 2007: 85% 2008 en 2009: vasthouden op 85%	

<b>Tabel 1b</b>		<b>Knooppuntpunctualiteit</b>			
Definitie	De knooppuntpunctualiteit is de mate waarin halterende treinen op een station op tijd vertrekken. Op tijd is: het percentage halteringen op meetpunten van beladen reizigerstreinen waarbij of de gerealiseerde vertrekvertraging minder is dan de normtijd, of de geplande halteringstijd (het verschil tussen geplande vertrek- en geplande aankomsttijd) niet wordt overschreden.				
Meetmethode	De meting wordt uitgevoerd door ProRail/Verkeersleiding. Bron: TOP overzicht Het percentage van het aantal metingen met betrekking tot halterende treinen waarbij de vertrekvertraging kleiner of gelijk is aan de aankomstvertraging of een vertrekvertraging kleiner dan 1 minuut is gemeten. Uitgangspunt hierbij is de geplande en niet de minimale stationnementduur.				
Jaar	2003	2004	2005	2006 - 2009	
instelniveau	77,4 %	77,7%	Grenswaarde 79%	2006: 80%, 2007: 85% 2008 en 2009: vasthouden op 85%	



### **Trajectpunctualiteit**

De trajectpunctualiteit ontstaat vanuit drie factoren. Hieronder is aangegeven welke maatregelen hier invulling aangeven en welke prestatie-indicator met grenswaarde van toepassing is.

- Het verbeteren van de **planningskwaliteit**: Samen met ProRail en de goederenvervoerders, realiseren we een nieuw ontwerp voor de dienstregeling 2007. De eerste ontwerpvoorstellen zijn beschikbaar in begin 2005. De mate waarin de geplande dienstregeling betrouwbaar is, zal één van de parameters van het ontwerp 2007 zijn. In de periode tot 2007 stellen we jaarlijks via analyses per treinserie vast of en in welke mate kleine verbeteringen per dienstregelingsjaar mogelijk zijn.
- NS en ProRail maken afspraken over de aspecten op het raakvlak tussen beide bedrijven die van invloed zijn op de punctualiteit. De belangrijkste afspraak heeft betrekking op de verbetering van de **betrouwbaarheid van de infrastructuur**: ProRail heeft in haar beheerplan aangegeven dat zij verwachten dat het aantal TAO's (Treindienst Aantastende Onregelmatigheden) maal de gemiddelde functiehersteltijd in 2005 uit zal komen op 14.200. Uitgangspunt hierbij is dat er sprake is van een gemiddelde functiehersteltijd van 2 uur en een aantal TAO's van 7100. In 2005 stellen we via een (dis)punctualiteits analysemiddel tevens vast welke invloed dit aantal heeft op de punctualiteit. De tweede afspraak heeft betrekking op de mate waarin er sprake is van onregelmatigheden in de kwaliteit van de bijsturing. Voor 2005 verwacht ProRail een maximum van 1075 onregelmatigheden. Daarnaast zal 92% van de verstoringen in de infrastructuur volgens vooraf afgesproken scenario's uitgevoerd worden.
- Het verbeteren van de **materieelbetrouwbaarheid**: uitval van materieel leidt tot ongeplande uitval van treinen. De belangrijkste maatregel die hierbij hoort is dat de betrouwbaarheid van het materieel, uit te drukken in aantallen defecten, in de planperiode met 25% zal verbeteren. De toelichting hierop is als volgt:

Het rollend materieel moet substantieel betrouwbaarder worden. In de periode tot en met 2009 wil NS een betrouwbaarheidsverbetering van 25% ten opzichte van 2004 realiseren. De maatregelen die NS hiertoe uitvoert zijn ondergebracht in een apart programma. We noemen dit programma PuMa. De maatregelen in dit programma spitsen zich toe op:

- Verdere kwaliteitsverbetering van het onderhoud wat resulteert in een reductie van het aantal defecten;
- Aanpak van specifieke knelpunten in de constructie: op basis van uitgebreide analyses zijn er enkele grote materieelmodificaties in behandeling. Afhankelijk van de financiële middelen zullen deze modificaties in de komende periode uitgevoerd worden. Daarnaast realiseert NS voortdurend "kleine" materieel modificaties;
- De afhandelingsscenario's op basis waarvan defect materieel hersteld en afgevoerd en daarna hersteld worden krijgen een aangescherpte invulling. Materieel zal meer tijdens de exploitatie hersteld worden en minder snel afgevoerd naar werkplaatsen;
- In de periode tot 2009 vernieuwen we het huidige onderhoudssysteem. Doel van de vernieuwing is het correctieve onderhoud verder te reduceren.

<b>Tabel 2</b>	<b>Uitgevallen treinen</b>			
Definitie	Het percentage van de (in het dagplan) geplande beladen reizigerstreinen die niet rijden.			
Meetmethode	Op de in de concessie vastgestelde knooppuntstations wordt het aantal gerealiseerde aankomstactiviteiten gedeeld door het aantal geplande aankomstactiviteiten. 100% - dit percentage is het percentage uitgevallen treinen. Er wordt gemeten op 35 knooppuntstations. Omgeleide of vervangende treinen die onder een ander treinnummer rijden, worden meegeteld als gerealiseerde aankomstactiviteit. Bron: TOP-overzichten van ProRail			
Jaar	2003	2004	2005	2006 – 2009
instelniveau	1,4%	1,6% (excl. het effect van de staking was dit 1,3%)	Grenswaarde 1,5%	2006 t/m 2009: telkens 1.5%
Toelichting reeks	Let op: de reeks is stabiel, de prestatie stijgt na 2005 niet. Zie voor de motivering paragraaf 3			

<b>Tabel 3</b>	<b>Gerealiseerde aansluitingen</b>			
Definitie	Door de vervoerder vastgestelde combinatie van treinen waarbij in de uitvoering van de dienstregeling de gemeten tijdspanne tussen de aankomst van de ene trein en het vertrek van de aansluitende trein voldoet aan een vooraf vastgestelde benodigde normtijd voor de overstap			
Meetmethode	Op basis van een vastgesteld algoritme stelt ProRail/Verkeersleiding het aantal gerealiseerde aansluitingen van de vooraf vastgestelde treinen vast. Het percentage volgt uit de gerealiseerde aansluitingen te delen door het totaal aantal geplande aansluitingen.			
Jaar	2003	2004	2005	2006 – 2009
Instelniveau	90,4%	91,5%	Grenswaarde 92%	2006 en verder: per jaar 92%
Toelichting reeks	Let op: de reeks is stabiel, de prestatie stijgt na 2005 niet. Zie voor de motivering paragraaf 3			

<b>Tabel 4</b>	<b>Klantoordeel op tijd rijden</b>			
Definitie	Het percentage klanten dat het op tijd rijden van de trein waardeert met een cijfer van 7 of hoger			
Meetmethode	Door middel van in de trein aan reizigers uitgereikte en weer ingenomen enquêteformulieren			
Jaar	2003	2004	2005	Richtwaarden 2006 – 2009
Instelniveau	29%	39%	Richtwaarde 39%	2006: 41%, 2007: 43%, 2008: 45%, 2008: 45%
Achtergrond	Op tijd rijden is voor alle klantsegmenten een belangrijke overweging om te kiezen voor de trein. Met name de gevolgen voor de aankomst op de bestemming zijn van belang. Daarnaast heeft de gemiddelde duur van de vertraging een hoog gewicht voor de klanten. Het klantoordeel wordt primair bepaald door de prestaties van NS en het algemene oordeel dat de klant over het bedrijf en zijn reis heeft.			
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Het verbeteren van de objectief vast te stellen kwaliteiten door het realiseren van de aangegeven grenswaarden;</li> <li>▪ De gemiddelde duur van de vertraging blijkt van invloed te zijn op het klantoordeel. NS ontwikkelt in 2005 een prestatie-indicator over de duur van de vertraging zodat de sturing van dit aspect expliciet ingevuld kan worden in het vervoerplan 2006.</li> <li>▪ In 2005 voert NS opnieuw een aantal reclamecampagnes uit. Deze zijn bedoeld om in algemene zin het klantoordeel te beïnvloeden.</li> </ul>			

### 3 Onderbouwing gemaakte keuzes (instemming)

#### *Onderbouwing instelniveau uitgevallen treinen*

Het percentage uitgevallen treinen lag in 2001 op 3% en daarvoor op 1,4%. Inmiddels zijn we terug op een percentage rond 1,5%. In 2004 heeft een stakingsdag een invloed van 0,3% gehad op de totaalscore. We willen het percentage van 1,5% eerst enkele jaren vasthouden. De redenen hiervoor zijn als volgt:

- Het is niet mogelijk om een exacte puntschatting te maken van het percentage treinen dat in een volgend jaar uit zal vallen. Afhankelijk van bijvoorbeeld externe invloeden zoals een staking kan de realisatie tot enkele tienden van een procent afwijken. We hebben daarom bewust gekozen voor 1,5% en weten dat de realisatie ook uit kan komen op bijvoorbeeld 1,2%;
- We werken in de planperiode aan het verbeteren van de betrouwbaarheid van het materieel. Dit verbeterprogramma moet eerst leiden tot substantieel minder defecten in het materieel. Op dat moment stellen we vast of we het gekozen instelniveau uitgevallen treinen bijgesteld moet worden;
- Gelet op ervaringscijfers lijkt het percentage uitgevallen treinen redelijk. De inspanningen die we moeten plegen om het percentage bijvoorbeeld te halveren, wegen niet op tegen de mogelijke baten hiervan.

#### *Onderbouwing instelniveau gerealiseerde aansluitingen*

Het percentage gerealiseerde aansluitingen is stabiel. Het gekozen instelniveau is een ervaringscijfer. NS verwacht niet dat bij het huidige ontwerp van de dienstregeling en bij de punctualiteitsontwikkeling die voorzien is tot 2008, substantiële verhoging van dit instelniveau te verwachten is.

#### *Onderbouwing instelniveau aankomstpunctualiteit*

Het instelniveau aankomstpunctualiteit is vanuit de volgende invalshoeken tot stand gekomen. Namelijk:

- Mogelijkheden binnen en direct door NS op basis van de ervaringen vanuit het verleden en de onderkende mogelijkheden voor de planperiode;
- Mogelijkheden in de spoorsector op basis van de beschikbare rationele analyses van de spoorsector.

#### **De mogelijkheden binnen en direct door NS op basis van ervaringen vanuit het verleden**

De punctualiteit over de afgelopen jaren laat vanaf 2000 de reeks zien: 85,1%, 79, 9%, 81,2% en 83,1%. De laatste jaren heeft NS de aankomstpunctualiteit verbeterd door de procesfactoren start- en knooppuntpunctualiteit te verbeteren. Deze verbetering richtte zich op het realiseren van de vereiste personeels- en materieelbeschikbaarheid en op verscherpte managementaandacht. Daarnaast verhoogde ProRail de betrouwbaarheid van de Infrastructuur. Een beperkte verdere verbetering van de aankomstpunctualiteit is mogelijk door de verscherpte managementaandacht vast te houden, kleine verbeteringen in de dienstregeling door te voeren, goed in te spelen op dreigende vertragingen en materieelstoringen adequaat af te handelen.

#### **De mogelijkheden op basis van rationele analyses in de spoorsector**

In de achterliggende periode zijn twee analyses uitgevoerd. De analyse vanuit Benutten en Bouwen en het daarop gebaseerde korte termijn sectorprogramma en een analyse rond de oorzaken van dispunctualiteit. Op basis daarvan constateren we dat in 2007 de punctualiteit terecht moet kunnen komen in de bandbreedte 87% tot 89%.

In de spoorsector hebben we recent een statistische analyse uitgevoerd op basis van nu bekende gegevens waarin de samenhang tussen groepen van onregelmatigheden die ontstaan vanuit de onderliggende bouwstenen (planning, productiemiddelen, proces etc.) en punctualiteit beschreven wordt. Op basis daarvan is het mogelijk het aandeel van de verschillende groepen van onregelmatigheden in de dispunctualiteit met een zekere betrouwbaarheid te schatten. Op basis van deze analyse constateren we als

eerste dat een deel van de dispunctualiteit (orde grootte tot 5%) niet verklaard kan worden door opgetreden onregelmatigheden maar door andere oorzaken zoals bijvoorbeeld weersomstandigheden, fluctuatie in aantallen reizigers en uitvoerbaarheid van het plan. Deze constatering geeft inzicht in de maximaal te beïnvloeden punctualiteit. Vervolgens ontstaat een eerste inzicht in de verdeling van de dispunctualiteit over de verschillende onderliggende bouwstenen (planning, productiemiddelen, proces etc.). Op basis van deze verdeling en op basis van de beschikbare verbeterprogramma's ten aanzien van de dienstregeling, materieel en infrastructuur, constateren we dat de bandbreedte punctualiteit van 87% tot 89% mogelijk moet zijn.

#### ***Onderbouwing instelniveau start- en knooppunt punctualiteit***

De knooppunt punctualiteit meten we op afwijkingen van 1 minuut ten opzichte van de planning. Op termijn moet een prestatieniveau van 85% mogelijk zijn. Zodra er sprake is van outputsturing kunnen deze indicatoren in het vervoerplan vervallen.

#### ***Onderbouwing instelniveau klantoordeel***

Het klantoordeel ten aanzien van het op tijd rijden is de afgelopen periode verbeterd. Deze verbetering verliep geleidelijk, samen met de gemeten punctualiteit, en was van meer factoren afhankelijk dan alleen van het op tijd rijden van treinen. Voor 2005 kiezen we ervoor om het klantoordeel gelijk te houden aan de realisatie 2004. We doen dat om de volgende reden. Omdat de punctualiteit in de komende periode maar beperkt zal verbeteren, verwachten we dat het klantoordeel in 2005 gelijk zal blijven dan wel een lichte verbetering laat zien. Die verbetering hebben we voor het jaar 2006 gekwantificeerd.

## **4 Toekomstverwachting**

#### ***Startprogramma: beschikbare financiële middelen vanaf 2004***

In lijn met de visie Benutten en Bouwen moet de NS samen met ProRail eerst investeren in de betrouwbaarheid, voordat toenemende vervoerprestaties mogelijk worden. ProRail en Vervoerders hebben hun verbeteractiviteiten vorm gegeven in een sectorprogramma.

Een belangrijke prestatie maatstaf in dit sectorprogramma is de punctualiteit. Met de nu voorziene omvang en besteding van rijksmiddelen kan de sector een punctualiteitsverbetering realiseren tot in de bandbreedte van 87% tot 89% in 2007. Het accent ligt vooral op:

- Het uitvoeren van het verbeterprogramma voor de Infrastructuur, gericht op het verbeteren van de betrouwbaarheid;
- Het continueren van het vigerende verbeterplan NS met een sterk accent op het verbeteren van de materieelbetrouwbaarheid;
- Het uitvoeren van geluids- en milieuprogramma's. Daarbij moet maximaal ingezet worden op de zeer kosteneffectieve maatregelen bij de bron, met name bij het materieel.

Op het moment dat we de gewenste prestaties ten aanzien van punctualiteit, uitgevallen treinen en gerealiseerde aansluitingen realiseren zullen we vast stellen in welke mate verdere verbetering van deze prestaties gewenst en mogelijk is. In de te maken afweging spelen nadrukkelijk de wensen van de klant, de daaraan verbonden opbrengsten en de te maken kosten een belangrijke rol.

#### ***Ambities vanaf 2005 waarvoor nog geen financiële middelen beschikbaar zijn***

De spoorsector heeft de ambitie de punctualiteit verder te verbeteren door het uitvoeren van een aantal materieelmodificaties, het maken van een robuustere planning van de dienstregeling en het oplossen van acute capaciteitsknelpunten (de zogeheten brede mix van maatregelen). Hiervoor bestaat een op hoofdlijnen uitgewerkt plan: het Korte Termijn Plan Benutten en Bouwen. De sector voert dit plan uit binnen de financiële kaders van de spoorsector en de overheid.

## 5 Interactie met ProRail

### *Inbreng van ProRail op vervoerplan*

De concepttekst van het vervoerplan is voorgelegd aan ProRail. ProRail geeft het volgende aan:

- De gekozen instelwaarde voor punctualiteit (85%) in 2005 is te laag gelet op de huidige prestatie; **NS Reactie:** NS heeft dit onderkend. Daarom is de gekozen richtwaarde voor punctualiteit op een hoger niveau vastgesteld. NS veronderstelt dat de TAO reductie zoals ProRail deze in haar beheerplan aangegeven heeft, gerealiseerd wordt en voldoende is als "ProRail aandeel" in de acties om punctualiteit te verbeteren.
- Een robuust maakbare dienstregeling moet ontstaan door de nu geldende belastings- en planningsnormen opnieuw te beoordelen op realiteitsgehalte en toe te passen in het ontwerp 2007. Dit in tegenstelling tot het hanteren van de bestaande normen als uitgangspunt. **NS Reactie:** in het proces ontwerp 2007 moeten partijen vaststellen welke normen als uitgangspunt dienen.
- Het proces waarbinnen verstoringen afgehandeld worden, zal mede verbeteren doordat partijen de registratie van verstoringen verbeteren. NS moet daarbij zelf zorgen voor een nauwgezette registratie van de voor haar relevante procesgegevens. **NS reactie:** NS werkt aan verbetering van het registreren van haar eigen gegevens. Zie doet dat via transport- en netwerkbesturing. Daarnaast dringt NS aan op het snel realiseren van een gezamenlijk monitoringsysteem.

### *De inhoud van de interactie met ProRail*

De interactie met ProRail is uitgewerkt in de Toegangsovereenkomst. Deze interactie heeft betrekking op de volgende aspecten die elk kort toegelicht worden.

- Verbeteren betrouwbaarheid van de infrastructuur;
- Verbeteren onderhoudbaarheid van de infrastructuur;
- Verbeteren van de kwaliteit van de bijsturing;

### *Verbeteren betrouwbaarheid van de infrastructuur*

ProRail en NS maken in de Toegangsovereenkomst afspraken over de betrouwbaarheid van de Infrastructuur. Voor NS betekent betrouwbaarheid: de mate van ongeplande uitval van de infrastructuur. ProRail drukt haar bijdrage uit in aantallen Treindienst Aantastende Onregelmatigheden (TAO's). In 2005 zal het ongeveer gaan om 7.100 TAO's. Op dit moment stellen NS en ProRail vast welke mate van treindienst-aantasting door dit aantal TAO's veroorzaakt wordt.

### *Verbeteren onderhoudbaarheid van de infrastructuur*

ProRail onderscheidt voor het onderhoud aan de infrastructuur, kortcyclisch onderhoud en langcyclisch onderhoud. Voor het kortcyclisch onderhoud ontwikkelen NS en ProRail momenteel, samen met andere vervoerders, onderhoudsmodellen die mogelijk opgenomen kunnen worden in de jaardienst. Het belangrijkste motief voor het ontwikkelen van deze onderhoudsmodellen is het door ProRail vastgestelde uitgangspunt dat dit onderhoud zoveel als mogelijk in geplande buitendienststellingen uitgevoerd moet worden. In december 2004 startten NS, ProRail en de overige Vervoerders, een experiment op het traject Utrecht – Amersfoort – Hengelo/Enschede om de uitgewerkte onderhoudsmodellen in de praktijk te beproeven. In maart 2005 evalueren de betrokken partijen het experiment. Zij stellen daarna vast hoe zij verder zullen gaan met het onderhoudsvraagstuk. ProRail voert planmatig onderhoud uit aan de infrastructuur. Hiertoe zijn Trein Vrije Perioden (TVP's) vastgesteld. De aantallen TVP's zijn opgenomen in de Toegangsovereenkomst. Het gebruikte systeem kent nu vier hinderklassen. Deze hebben in de huidige opzet een beperkte waarde. In 2005 voeren NS en ProRail een nieuw systeem van hinderklassen in waarmee het mogelijk is de hinder uit te drukken in meer specifieke klanttermen.

### *Betrouwbaarheid materieel en kwaliteit vervoerprocessen*

In de toegangsovereenkomst maken NS en ProRail afspraken ten aanzien van de eisen waaraan het materieel en de vervoerprocessen moeten voldoen. De afspraken over het materieel spitsen zich enerzijds

toe op de technische eisen waar het materieel aan moet voldoen. Anderzijds betreft het afspraken over de mate waarin het materieel betrouwbaar is om de vastgestelde dienstregeling uit te voeren. Gelijktijdige afspraken maken NS en ProRail over de kwaliteit van de vervoerprocessen.

#### **Verberen kwaliteit bijsturing**

De verkeersleidingsfunctie van ProRail en de transportbesturingsfunctie van NS werken samen om verstoringen en calamiteiten goed en snel af te handelen. Partijen willen steeds beter kunnen voorzien in betrouwbare prognoses na een storing waarin zij aangeven wanneer het spoor weer beschikbaar is. Daarnaast is er sprake van het voortdurend evalueren van de beschikbare afhandelingsscenario's van verstoringen en calamiteiten. De kwaliteit van de bijsturing zelf drukt ProRail uit in aantallen onregelmatigheden in de rijweginstelling.

## **6 Specificatie meetsysteem (instemming)**

### **Algemeen**

De meetsystemen en methoden die gebruikt worden om de prestaties vast te stellen zijn representatief. De wijze waarop de cijfers verwerkt en gebruikt worden is statistisch verantwoord. De wijze waarop de punctualiteit wordt vastgesteld is hieronder beknopt weergegeven.

### **Definitie punctualiteit en te meten Treindiensten**

Van alle treinen op het hoofdrailnet die op één van de 35 meetpuntstations aankomen vanaf een ander station op het hoofdrailnet wordt de werkelijke aankomsttijd vergeleken met de geplande aankomsttijd. Als het verschil meer is dan 2 minuten en 59 seconden wordt de trein als "niet op tijd" beschouwd. Bepaalde treinen worden meer dan één keer gemeten indien zij meerdere meetpuntstations aandoen. Een trein die niet rijdt en dus als "uitgevallen" trein wordt aangeduid wordt niet in de meting opgenomen.

### **Meetsysteem treinpunctualiteit**

Een volledige beschrijving van de wijze waarop vertragingen en uitvoeringstijden van trein(activiteiten) in de systemen worden bepaald en vastgelegd is te vinden in het document "*Uitvoeringstijden Treinactiviteiten in Vervoersgegevensbank VKL*", versie 1.2, december 2000, Railverkeersleiding"). Deze beschrijving geeft aan dat de methode statistisch verantwoord is.

De meetmethode is gebaseerd op automatische registratie van de passeertijd van een trein bij een omschreven meetpunt in de spoorweginfrastructuur vergeleken met de geplande tijd. Zodra een verbeterde versie van dit systeem beschikbaar is, zal ProRail hiervan gebruik maken. Als daardoor veranderingen optreden waarbij de basis voor de vergelijkbaarheid van de metingen wordt aangetast, zullen de normen zodanig worden aangepast dat er geen trendbreuk optreedt. ProRail is verantwoordelijk voor het in overleg met Partijen doen van voorstellen hiertoe.

Het percentage "treinen op tijd" over de periode van een kwartaal wordt berekend aan de hand van het percentage van alle hoofdrailnet treinen die op tijd rijden (zoals hierboven gedefinieerd) in de periodes januari t/m maart, april t/m juni, juli t/m september en oktober t/m december. Het jaarcijfer wordt berekend over alle metingen van het desbetreffende jaar. Alle percentages worden op tienden afgerond.

### **Methode berekening kwartaal- en jaarcijfers**

ProRail levert de punctualiteitscijfers met behulp van de applicatie TOP. Een volledige functionele beschrijving van de applicatie TOP is te vinden in de documenten:

- *Functioneel Ontwerp TOP 2.0*, versie 0.9, 23 januari 2001, Railverkeersleiding A&M;
- *Functioneel Wijzigingsdocument TOP 2.1*, versie 0.4, 23 februari 2001, Railverkeersleiding A&M.

***De werking van de methode samengevat***

- Van alle treinen op het hoofdrailnet stelt ProRail vast of de geplande aankomstactiviteiten op de gespecificeerde meetpuntstations wel of niet zijn gerealiseerd; en
- ProRail stelt de omvang van de eventuele vertraging vast;
- ProRail bepaalt het aankomst punctualiteitspercentage door het totaal aantal aankomstactiviteiten met een vertraging van minder dan 3 minuten (per periode) te delen door het totaal aantal aankomstactiviteiten (per periode).

## Bijlage 3: Het zorgaspect serviceverlening: Informatie verstrekken

### 1 De invulling van de zorgplicht

#### 1.1 Algemene beschrijving van de zorg

##### *Informatie verstrekken*

NS kent twee soorten reisinformatie. Namelijk:

- Planningsinformatie, zoals het Spoorboekje, Planner Plus, Internet, gele vertrekstaten op het station enz.;
- Actuele reisinformatie, oftewel de informatie voor reizigers over de treinenloop van dit moment, gebaseerd op dienstregeling, geplande en ongeplande afwijkingen.

De actuele informatie aan onze klanten moet beter. We werken er hard aan om onze klanten gedurende alle fasen van de treinreis te voorzien van actuele, tijdige en duidelijke informatie. NS neemt gericht maatregelen om de informatie te verbeteren. Dankzij nieuwe technieken is NS steeds sneller op de hoogte van storingen. Hierdoor kan de reiziger sneller worden geïnformeerd over afwijkingen in de treindienst en de eventuele oorzaak ervan. Op de grote stations zijn elektronische lichtkranten geplaatst met actuele informatie. Daar waar mogelijk geven de lichtkranten een omreis advies of informatie over alternatief vervoer. De beschikbaarheid van reisinformatie online is verbeterd. Reizigers kunnen een reisadvies opvragen van deur tot deur. Daarnaast is er een sms dienst waarmee reizigers via hun mobiele telefoon actuele reisinformatie kunnen ontvangen over persoonlijke trajecten. Daarnaast gaan we rijdend personeel eerder op de hoogte brengen van actuele reisinformatie, zodat zij hun servicerol naar reizigers beter kunnen vervullen.

##### *Service en informatie op grote stations*

De meeste reizigers stappen in, uit of over op de grootste stations. Daarom zijn op die stations ook de meest uitgebreide en persoonlijke service- en informatievoorzieningen te vinden. Om het verblijf op het station zo prettig mogelijk te maken zijn er diverse winkels, horecagelegenheden en overige voorzieningen zoals bagagekluizen en toiletten. Voor service en informatie kunnen klanten op de grote stations terecht in de servicewinkel. In deze winkels met hun open balies geven onze servicemedewerkers antwoord op alle vragen over treinreizen, abonnementen en stationsvoorzieningen. Ook zijn onze servicemedewerkers aanwezig in de stationshal en op het perron. Zij zijn het persoonlijk aanspreekpunt voor onze klanten.

##### *Service en informatie op kleine stations*

Op een aantal kleine stations is een service- en alarmzuil geplaatst. Via deze zuil kunnen reizigers in contact komen met een NS medewerker. De serviceknop op de zuil is bedoeld voor het opvragen van bijvoorbeeld reisinformatie. De rode alarmknop is uitsluitend bestemd voor alarmmeldingen. Treinkaartjes zijn op deze kleine stations verkrijgbaar bij de kaartautomaat en in een aantal gevallen bij een agentschap in de buurt. In 2005 worden de service- en alarmzuilen op meerdere kleine stations geplaatst.

##### *Service en informatie op de trein*

Op de trein is de conducteur het aanspreekpunt voor de reiziger. Hij controleert kaartjes, maar is ook de vraagbaak voor reizigers voor vragen als: waar kan ik het beste overstappen? Haal ik mijn aansluiting? Op welk perron staat mijn trein?

##### *Snel en gemakkelijk een kaartje kopen via de kaartautomaat*

Op alle stations staan kaartautomaten. Hier kunnen klanten eenvoudig en snel een treinkaartje kopen.



## 1.2 Accenten in de zorg voor de komende periode

### *Inzet medewerkers*

NS continueert in 2005 de al lopende maatregelen "Informatie bij Ontregelingen" (IBO trein) voor treinpersoneel. Door middel van deze maatregelen worden medewerkers geïnstrueerd en begeleid om de klant bij ontregelingen optimaal van dienst te zijn. In 2004 lag het accent op het implementeren van de nieuwe railpocket voor het treinpersoneel en het organiseren van instructieprogramma's voor medewerkers. In 2005 wil NS het omroepen bij vertrek en bij aankomst sterk verbeteren.

### *Maatregelen trefkans conducteur*

Service verlening aan de reizigers is een kernpunt in de professionele taakvervulling van de medewerkers. Een belangrijk onderdeel daarvan is de mate waarin de reizigers de conducteur in de trein ontmoeten. De maatregelen zijn er vooral op gericht om het gedrag van de conducteur te beïnvloeden. Belangrijke sleutelwoorden daarbij zijn AANDACHT en COMMUNICATIE. Deze krijgen vorm in opleidingen, begeleidingen en werkoverleg.

### *Middelen en Methoden*

Medio 2004 zijn de medewerkers voorzien van een nieuwe railpocket waardoor betere actuele reisinformatie en reisadviezen gegeven worden. Deze middelen ontwikkelde NS vanuit het programma INFO plus. In 2005 krijgt de uitwerking van dit programma verdere vorm. Op dit moment onderzoekt NS de mogelijkheden om op basis van de resultaten van een gehouden proef, het aanbieden van actuele reisinformatie via displays in de trein uit te breiden.

### *Treininformatie fabriek*

In 2003 startte NS samen met ProRail met de bouw van de eerste fase van de "Treininformatiefabriek". Dit systeem vertaalt allerlei gegevens tot reisinformatie en is de bron voor zowel informatie in de trein als op het perron. NS en ProRail starten in 2005 met de beproeving van dit systeem in de praktijk, evalueren de resultaten en voeren mede op basis hiervan het systeem verder in.

## 2 De prestatie-indicatoren (instemming)

NS voorziet in adequate informatie over het vervoersproces. De nadere prestatie-indicatoren zijn:

- Het percentage ontregelingen van de treindienst waarbij daarover in de trein informatie is verstrekt;
- Het percentage ontregelingen van de treindienst waarbij daarover op het stations informatie is verstrekt;
- De kans dat de reiziger in de trein een conducteur treft;
- De kans dat de reiziger op het station een door NS aangewezen en voor het publiek herkenbaar persoon treft.

<b>Tabel 1</b>	<b>Informatievoorziening bij ontregelingen in de trein</b>			
Definitie	Percentage van ontregelingen in de trein waarbij daarover in de trein informatie is gegeven			
Meetmethode	Door enquêteurs vastgesteld percentage van ontregelingen, te weten vertrekvertraging, stop onderweg of aankomstvertraging (van 3 minuten of meer) waarbij in de trein informatie is verstrekt (NS treinen inclusief internationale treinen).			
Resultaten	2003	2004	2005	2006 - 2009
Reeks	20%	23%	Grenswaarde 35%	2006: 45%, 2007: 50% 2008: 55%, 2009: 60%

<b>Tabel 2</b>	<b>Informatievoorziening bij ontregeling op het station</b>			
Definitie	Percentage van ontregelingen op het station waarbij daarover op het station informatie is gegeven			
Meetmethode	Door enquêteurs vastgesteld percentage van ontregelingen, te weten te laat (3 minuten of meer) klaar staan van trein voor vertrek, perron- of bestemmingswijziging, waarbij op het station informatie is verstrekt (NS treinen inclusief internationale treinen).			
Resultaten	2003	2004	2005	2006 – 2009
Reeks	82 %	75%	Grenswaarde 85%	2006 en verder telkens 90%
Toelichting	Let op: de reeks is stabiel tot 2006. De prestatie in 2005 stijgt niet. Zie voor toelichting par. 3			

<b>Tabel 3</b>	<b>Trefkans conducteur</b>			
Definitie	De kans dat men een conducteur aantreft binnen 30 minuten			
Meetmethode	Uit de door enquêteurs geregistreerde duur van de treinrit en het aantal keren dat een conducteur langskomt wordt de kans berekend dat een willekeurige reiziger binnen een half uur een conducteur ziet langskomen (NS treinen inclusief internationale treinen).			
Reeks	2003	2004	2005	2006 - 2009
	45%	46%	Grenswaarde 50%	2006: 55%, 2007: 60% 2008: 60%, 2009: 60%

<b>Tabel 4</b>	<b>Trefkans NS medewerker op de stations</b>			
Definitie	De kans dat men een herkenbare medewerker op de stations treft			
Meetmethode	Voorlopig hanteert NS hiervoor de verhouding balie/ambulant personeel op Maximum Service Formule Stations			
Reeks	2003	2004	2005	2006 – 2009
		49/51	48/52	2006: 46/54, 2007: 44/56, 2008: 42/58
Toelichting op de indicator	<p>NS is bezig om binnen de Maximum Service Formule Stations de verhouding tussen balie/ambulant personeel te verschuiven van 49/51 in 2003 tot 42/58 in 2008. Daardoor neemt de trefkans toe. NS zal in 2005 een indicator vast stellen die meer toegespitst is op de bedoelde trefkans. In het vervoerplan 2006 is deze indicator operationeel. In de eerste rapportage over het vervoerplan rapporteren we over de voortgang van de ontwikkeling van deze indicator. NS neemt een groot aantal maatregelen op de stations opdat het percentage klanten dat de aanspreekbaarheid van de servicemedewerkers op de stations positief beoordeelt, stijgt. De maatregelen spitsen zich toe op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Open balies op grotere stations;</li> <li>• Servicemedewerkers flexibel inzetten daar waar nodig;</li> <li>• Op een adequate en klantvriendelijke wijze assistentie verlenen aan reizigers met een functiebeperking;</li> <li>• Serviceverlening aan reizigers door de medewerkers van Wizzl, Kiosk en AH to go.</li> </ul>			

<b>Tabel 5 Klantoordeel infovoorziening in de trein bij ontregeling</b>				
Definitie	Het percentage klanten dat de informatie in deze trein bij vertragingen waardeert met een cijfer van 7 of hoger			
Meetmethode	Door middel van in de trein aan reizigers uitgereikte en weer ingenomen enquêteformulieren			
Reeks	2003	2004	2005	2006 – 2009
	36 %	45%	Richtwaarde 47%	2006: 51%, 2007: 55% 2008: 60%, 2009: 60%
<b>Klantoordeel infovoorziening op het station bij ontregelingen</b>				
Definitie	Het percentage klanten dat de informatie op het vertrekstation over vertragingen en spoorwijzigingen waardeert met een cijfer van 7 of hoger			
Meetmethode	Door middel van in de trein aan reizigers uitgereikte en weer ingenomen enquêteformulieren			
Jaren	2003	2004	2005	2006 – 2009
	44%	48 %	Richtwaarde 55%	2006: 65%, 2007: 70% 2008: 75%, 2009: 75%
Achtergrond	Onze klanten kennen een relatief hoog gewicht toe aan het kwaliteitsaspect Reisinformatie. De conducteur en de servicemedewerkers spelen in de verstrekking van deze informatie voor de klant een belangrijke rol. De reiziger is over het algemeen tevreden over de reisinformatie als de dienstregeling volgens plan verloopt. Als zich ontregelingen voordoen zijn met name de tijdigheid en juistheid (inclusief eventueel advies) van de informatie van groot belang. Hierover is de klant een stuk minder tevreden.			
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Het verbeteren van de objectief vast te stellen kwaliteiten door het realiseren van de aangegeven grenswaarden;</li> <li>▪ Uitvoeren van het programma Infoplus: de pilot uitvoeren in 2005 en op basis daarvan landelijk invoeren.</li> </ul>			

### 3 Onderbouwing gemaakte keuzes (instemming)

In 2005 wil NS de aangegeven nadere prestatie-indicatoren beschouwen als de belangrijkste prestatie-indicatoren voor het zorggebied "informatie verstrekken". We onderzoeken in 2005 in het programma outputsturing of er prestatie-indicatoren zijn die het zorggebied beter representeren. Daarnaast moet in het programma outputsturing duidelijk worden welke instelniveaus realistisch zijn in relatie tot de gewenste outcome in dit zorggebied.

#### *Onderbouwing instelniveau informatievoorziening in de trein en trefkans conducteur*

We hebben vastgesteld dat het tijdig verstrekken van informatie (bij ontregeling) in de trein een uiterst belangrijke prestatie is ten behoeve van de reizigers. Voorlopig gaan we uit van een te bereiken instelniveau van "60% tijdige verstrekking in 2009". In 2002 realiseerden we zo'n 17%. De inspanningen om deze prestatie te verbeteren spitsen zich vooral toe op gedragsbeïnvloeding van de medewerkers die deze informatieverstrekking verzorgen, naast het voorzien in adequate hulpmiddelen. De effecten van deze gedragsbeïnvloeding vertalen zich langzaam naar verbetering. Dat betekent dat we gekozen hebben voor een instelniveau van 35% in 2005 als maximaal haalbaar.

De trefkans conducteur was in 2002 zo'n 38%. We kunnen deze prestatie alleen geleidelijk verbeteren. Deze verbetering komt vooral tot stand via gedragsbeïnvloeding. De effecten daarvan zijn, afgezet in de tijd geleidelijk zichtbaar.

#### ***Onderbouwing instelniveau informatievoorziening op het station***

Voorlopig gaan we uit van een te bereiken instelniveau van "90% tijdige verstrekking". Op dit moment is dit (en ook de bereikte prestatie in 2004) een overall score van het totale informatievoorzieningsproces op het station (normale informatievoorziening en informatievoorziening bij ontregeling). In 2005 spitsen we deze score toe op de informatievoorziening bij ontregelingen. Omdat het tijdig verstrekken van deze informatie op dit moment minder goed presteert dan de totale informatievoorziening hebben we als instelniveau 85% gekozen.

#### ***Onderbouwing instelniveau trefkans service medewerkers***

Op dit moment spitst dit proces zich toe op het realiseren van een andere verhouding tussen medewerkers die baliegebonden werken of ambulante zijn. We stellen de trefkans servicemedewerker in 2005 vast.

#### ***Onderbouwing instelniveau klantoordeel***

De klantoordelen verbeteren langzaam. In 2002 waren de klantoordelen voor de informatievoorziening bij ontregeling in de trein en op het station respectievelijk 35% en 39%. Gelet op de al gerealiseerde verbeteringen en op de maatregelen die we in 2005 nemen, moet een klantoordeel van respectievelijk 47% en 55% realiseerbaar zijn in 2005.

## **4 Toekomstverwachtingen**

De klanten van NS zijn over het algemeen tevreden over de reisinformatie op het moment dat de dienstregeling volgens plan verloopt. Indien zich echter verstoringen voordoen, wil de klant op het juiste moment aandacht en zorg ervaren. NS onderkent dat er drie belangrijke momenten zijn waarop de reiziger informatie verlangt. Namelijk bij een vertrekvertraging, bij een ongeplande stop onderweg en bij een aankomstvertraging. De mate waarin op dit moment met name in de trein tijdig informatie verstrekt wordt op de drie genoemde momenten, ligt beneden de norm. In de loop van 2005 zal NS de prestatie-items "Informatie in de trein bij ontregeling" en "informatie op het station bij ontregeling" nader differentiëren en de maatregelen vaststellen die nodig zijn om deze prestatie-items te realiseren.

#### ***Informatievoorziening In de trein***

NS is zeer actief in het begeleiden van haar medewerkers om deze prestatie te verbeteren. De praktijk laat zien dat deze verbetering langzaam gaat. NS verwacht juist daarom de planperiode nodig te hebben om tot het instelniveau van 60% te komen.

#### ***Informatievoorziening op het station***

De objectief gemeten kwaliteit van de informatieverstrekking op de stations is hoog. De klantwaardering blijft daarbij achter. NS wil eerst vaststellen hoe deze discrepantie ontstaat (zie migratiehoofdstuk). Na verkregen inzichten stelt NS vast of de objectieve kwaliteit verder moet stijgen.

## **5 Interactie met ProRail**

#### ***Inbreng van ProRail op het vervoerplan***

De concepttekst van het vervoerplan is voorgelegd aan ProRail. ProRail geeft het volgende aan:

- De haalbaarheid van de prestatieindicator "informatievoorziening bij ontregeling op het station" is onvoldoende afgestemd. De haalbaarheid staat daardoor ter discussie. NS Reactie: ProRail levert een belangrijke bijdrage aan de informatieverstrekking op het station. We onderkennen dat het vaststellen van het instelniveau van de prestatie-indicator onvoldoende afgestemd is. Door het beter op elkaar af-

stemmen van het vervoerplan en het beheerplan realiseren we dit wel in 2005. We houden daarom vast aan uitgangspunten van het concernplan NS met een grenswaarde van 85%.

- ProRail en NS starten in 2005 met het beproeven van de Treininformatiefabriek. ProRail adviseert om aan te geven dat we pas in 2005 starten met de proef en dat de invoering gefaseerd verloopt. Reactie NS: dit is een zinvolle toevoeging en als zodanig verwerkt.

#### ***De inhoud van de interactie met ProRail***

De interactie met ProRail is uitgewerkt in de Toegangsovereenkomst. Deze interactie heeft betrekking op de volgende aspecten die daarna elk kort toegelicht worden.

- Info plus
- Juiste verstrekking berichten

#### ***Info Plus***

NS heeft samen met ProRail het programma Info plus ingevuld. Dit programma is bedoeld om de verbetering van de reisinformatie vorm te geven. Het programma is gericht op het verbeteren van de basismiddelen voor het geven van goede reisinformatie. Daarnaast optimaliseert het programma de processen binnen de keten van reisinformatie door de twee organisaties heen. De belangrijkste projecten binnen Info plus zijn:

- Informatie Productfolio Stations: ontwerp, bouw en implementatie van het proces en de middelen voor de verstrekking en presentatie van reisinformatie op stations;
- Treininformatiefabriek: Ontwerp, bouw en implementatie van een centraal reisinformatiesysteem met gestructureerde interfaces met de logistieke systemen en de publicatiesystemen;
- Regie: ontwerp en inrichting van de besturing voor het leveren van reisinformatie inclusief gedetailleerde prestatie-indicatoren en een meetsysteem;
- Proces en organisatie: ontwerp en invulling van de randvoorwaarden op het gebied van proces en organisatie binnen ProRail.

In 2005 nemen NS en ProRail op kleine schaal projecten in gebruik. Op basis van de resultaten van evaluaties start eind 2005 de verdere uitrol van de bediensystemen en presentatiemiddelen. De doorlooptijd is ongeveer 2 jaar.

#### ***Juiste verstrekking berichten***

ProRail informeert de reizigers op stations over de actuele situatie van de treindienst. NS verstrekt hiervoor protocollen. Als prestatie-indicator hanteert ProRail het percentage van de berichten in de treindienst dat volgens de specificaties wordt omgeroepen.

## **6 Specificatie meetsysteem (instemming)**

De onderzoeken naar trefkans conducteur en informatievoorziening in de trein en op het station zijn zodanig opgezet dat een steekproef van reizigers en of treinen een representatieve afspiegeling is van alle reizigers en/of treinen. Daarmee is het onderzoek voldoende betrouwbaar. Daarnaast moeten de resultaten van het onderzoek statistisch bruikbaar zijn. De nauwkeurigheid hangt af van de omvang van de steekproef. Deze is voldoende omvangrijk om op jaarbasis nauwkeurige uitspraken te kunnen doen.

#### ***Trefkans conducteur***

De trefkansberekening is gebaseerd op een kwaliteitsmeting, waarbij de enquêteur tijdens zijn rit op een bepaald traject in een bepaalde trein het aantal keren dat een hoofdconductor langskomt registreert, inclusief de tijdstippen. Hij registreert ook de tijdsduur van zijn rit. Op basis van die informatie wordt de kans berekend dat een treinreiziger de hoofdconductor binnen 30 minuten treft. De volgende punten zijn belangrijk:

- Dat het gaat om een trefkans in treinen; de trefkans op het perron valt buiten deze beschouwing (dit is een ander aspect dat ook wordt gemeten).
- Dat alle mogelijkheden om een conducteur aan te spreken tijdens een treinreis meetellen; dus ook service rondes of rondes door een rijtuig na vertrekprocedure maar zonder controle op een geldig vervoerbewijs tellen mee.
- Dat al het treinpersoneel (medewerkers Proces Bijzondere Taken) voor de NS enquêteur geldt als "conducteur".

#### ***Informatie bij ontregeling in de trein***

Bij de kwaliteitsmetingen "Informatie bij ontregelingen" wordt vastgesteld of er een ontregeling is.

In geval van de trein één of een combinatie van de volgende aspecten:

- Of de trein 3 minuten of meer te laat vertrekt, hoewel hij wel op tijd klaar stond;
- Of er is een stop "in het weiland" van minimaal 3 minuten;
- Of de trein 3 minuten of meer te laat aankomt;

In geval van het station één of een combinatie van de volgende aspecten:

- Of de trein te laat klaar staat;
- Of de trein vertrekt te laat, omdat hij te laat klaar stond;
- Of er is een spoor- of bestemmingswijziging doorgevoerd;

In deze situaties moet er informatie gegeven worden. Het maakt daarbij niet uit of de informatie direct na de optredende ontregeling wordt gegeven. Op basis van deze enquête wordt het percentage berekend van het aantal keren dat bij een ontregeling informatie wordt gegeven.

## Bijlage 4: Het zorgaspect serviceverlening: reinheid

### 1 De invulling van de zorgplicht

#### 1.1 Algemene beschrijving van de zorg

Het totaaloordeel van de klant over zijn reis is afhankelijk van een groot aantal factoren. De reinheid van de treinen en de stations speelt daarin een grote rol: een schone omgeving geeft overzicht, een veilig gevoel en spreekt eerder tot de verbeelding. Daarnaast werkt aandacht voor reinheid preventief. Een klant zal zich anders gedragen en de omgeving schoner houden als deze ook schoon is wanneer hij hem betreedt.

##### *Schoonmaken treinen*

NS laat het interieur van alle treinen dagelijks schoonmaken. Overdag vindt tijdens tussenstops op de zogenoemde keerpunten een kleine schoonmaakbeurt plaats. Afvalbakken worden gereinigd, achtergebleven kranten verwijderd en het toilet krijgt een kleine beurt. 's Nachts gaan de schoonmaakploegen aan de slag om het interieur te reinigen. De buitenkant van de trein wordt één tot twee keer per week gereinigd. Tenslotte krijgt elke trein regelmatig een grote reinigingsbeurt. Speciale aandacht gaat uit naar de bestrijding van graffiti. NS streeft ernaar deze binnen 48 uur na melding te verwijderen. Daardoor worden aanbrengrers van graffiti - zo leert de ervaring - sterk ontmoedigd.

##### *Schoonmaken stations*

Het schoonhouden van stations heeft een hoge prioriteit. Meest in het oog springend is de 'alledaagse' vervuiling. Iedere dag worden vele honderdduizenden kranten, koffiebekers, broodzakjes, blikjes, kauwgoms, et cetera op de stations weggegooid. Een groot deel van het afval gaat rechtstreeks in de afvalbakken, een ander deel belandt op de grond of tussen de sporen. Op een groot aantal stations gebeurt het reinigen zowel voor als tijdens de ochtend- en avondspits. Bij periodieke reinigingsbeurten worden grote schoonmaakklussen onderhanden genomen zoals het reinigen van het perronmeubilair, glasbe-wassing, perronspoor reiniging en graffiti-verwijdering. Voor het verwijderen van zwerfvuil tussen de sporen zijn perronspoor zuigers aangeschaft die ingezet worden op de 50 grootste stations. De kleinere stations worden drie tot vijf keer per week schoongemaakt. Het opruimen van het afval kost NS jaarlijks zo'n € 15 miljoen.

#### 1.2 Accenten in de zorg voor de komende periode

##### *Productiemodel*

In de loop van de jaren is een technisch goed maar bestuurlijk complex productiesysteem voor de reiniging van het materieel ontwikkeld. Elk type vervuiling kent in dit model een eigen reinigingsaanpak. In 2004 is NS begonnen met een vereenvoudiging van dit productiemodel en bijbehorende besturing. Dit eenvoudiger systeem is bedoeld om een stabiel kwaliteitsniveau te realiseren dat door klanten elke dag opnieuw gelijk beleefd wordt.

##### *Productiemethoden*

NS zal de tot nu toe gebruikte productiemethoden in de reiniging van materieel onderling beter op elkaar afstemmen en tevens meer afstemmen op de vervuilingsgraad in de trein op de verschillende momenten van de dag. Naast de invloed die deze maatregel heeft op het reinigingsniveau wil NS hierdoor het klantoordeel positief beïnvloeden.

##### *Verschuiving naar meting van de standkwaliteit*

In 2004 heeft NS als prestatie-indicator "standkwaliteit" ontwikkeld. Dit is een meer objectieve indicator

die aangeeft in welke mate de treinen ook tijdens de exploitatie schoon zijn. In 2005 zal NS deze indicator invoeren. Daarnaast legt NS in 2005 meer nadrukkelijk de relatie tussen de klantoordelen en de standkwaliteit om nog beter te kunnen sturen op de vereiste maatregelen.

#### **Verbeteren reinheid stations**

In de komende periode zal NS samen met ProRail werken aan het verkrijgen van inzicht in de mogelijkheden om de klantoordelen beter te beïnvloeden. NS wil dat onder andere doen door een meer directe relatie te vinden tussen soort en aard maatregelen en de klantoordelen. Daarnaast zal NS haar huidige zorg voor reinheid stations blijven continueren.

## **2 De prestatie-indicatoren (instemming)**

NS wil haar reizigers vervoeren met schone treinen en via schone stations. Uitgangspunt is om meer uit te gaan van de klantpreferenties en klantbeleving bij de inrichting van de reinigingsprocessen. Knelpunt is dat een directe relatie tussen de reinigingsprocessen en het klantoordeel vooralsnog ontbreekt waardoor er onvoldoende inzicht is in de kosteneffectiviteit van de activiteiten. In 2005 wil NS deels voorzien in het nu onbrekende inzicht.

NS hanteert de volgende prestatie-indicatoren:

- Objectieve reinheid trein;
- Objectieve reinheid station;
- Klantoordeel reinheid trein;
- Klantoordeel reinheid station.

<b>Tabel 1</b>	<b>Schone treinen</b>			
Definitie	De mate waarin de reinheid van het treincompartiment, onderverdeeld in objecten, scoort op een schaal van 0 tot 100%.			
Meetmethode	Reinigingsinspecteurs meten elke nacht de reinheid van de schoongemaakte treinen op basis van een steekproefmethode.			
Jaar	2003	2004	2005	2006 – 2009
instelniveau	90%	90%	Grenswaarde 92%	2006 en verder: 92%
In het vervoerplan 2006 hanteren we een indicator die meer ingaat op de reinheid van de trein tijdens de exploitatie				

<b>Tabel 2</b>	<b>Schone Stations</b>			
Definitie	Het percentage kwaliteitsmetingen waarbij de reinheid van het betreffende stationsobject met een voldoende (6 of hoger) wordt gewaardeerd.			
Meetmethode	Reinigingsinspecteurs meten de reinheid van de schoongemaakte stations (alle NS Stations) op basis van een steekproefmethode. De beschrijving van deze methode is op verzoek beschikbaar.			
Jaar	2003	2004	2005	2006 – 2009
Instelniveau Dagelijkse schoonmaak	95%	95%	Grenswaarde 95%	2006 en verder 95%
Instelniveau Periodieke schoonmaak	85%	85%	Grenswaarde 85%	2006 en verder 85%
Toelichting reeks	Let op: de reeks is stabiel, de prestatie stijgt niet verder. Zie voor motivering paragraaf 3			



<b>Tabel 3 Klantoordeel reinheid interieur trein en reinheid station</b>				
Definitie trein	Het percentage klanten dat de reinheid van het treininterieur waardeert met een cijfer van 7 of hoger.			
Meetmethode trein	Door middel van in de trein aan reizigers uitgereikte en weer ingenomen enquêteformulieren			
Jaren	2003	2004	2005	2006 - 2009
Reeks trein	48%	53%	Richtwaarde 50%	2006 en verder: 50%
Definitie station	Het percentage klanten dat de reinheid van het vertrekstation waardeert met een cijfer van 7 of hoger.			
Meetmethode station	Door middel van in de trein aan reizigers uitgereikte en weer ingenomen enquêteformulieren			
Reeks	2003	2004	2005	2006 – 2009
Reeks station	42%	50%	Richtwaarde 51%	2006: 52%, 2007: 52% 2008: 52%, 2009: 52%
Achtergrond voor de maatregelen	De huidige indicator voor schone treinen richt zich op de productkwaliteit nadat de trein schoongemaakt is. In 2004 is gestart met de ontwikkeling van een indicator die veel beter het klantoordeel verklaart door te meten door de "ogen van de klant". In het tweede kwartaal van 2005 is deze indicator voldoende uitgekristalliseerd om te gaan toepassen. Daarnaast ontwikkelt NS een indicator die het item comfort weergeeft.			
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vasthouden productkwaliteit: de kwaliteit van het product, direct na oplevering is hoog. Deze kwaliteit willen we vasthouden.</li> <li>▪ Aanpassing programma's. Procesmatig zorgen we ervoor dat de gebruikte productiemethoden inhoudelijk meer afgestemd worden op de vervuilingsgraad in de trein op de verschillende momenten van de dag. NS kan in de rapportages aangegeven in welke mate de programma's aangepast zijn.</li> <li>▪ Invulling van comfortaspecten. NS gaat samen met ProRail op de stations meer aandacht geven aan de invulling van comfortaspecten in de veronderstelling dat hierdoor de klantoordelen zullen verbeteren. We starten een proef om de klant meer comfortabel te laten verblijven op een station. Onderdeel hiervan is het verbeteren van de wachtruimtes op het station (te denken valt aan muziek, verwarming, goede verlichting). Verder zal op deze stations de inrichting meer aandacht krijgen om de comfortbeleving van de klant positief te beïnvloeden (bijvoorbeeld snoeien struikgewas, muziek/tv in de tunnel, lichtniveaus etc.). NS is aan te spreken op de uitvoering van dit programma.</li> <li>▪ Onderzoek naar de nu gebruikte prestatie-indicatoren. Het is niet duidelijk of de indicatoren die nu zijn geformuleerd volledig genoeg zijn resp. of zij in hun huidige vorm voldoende bijdragen om het gewenste klantoordeel te realiseren. Er wordt nu bijvoorbeeld te weinig aandacht gegeven aan differentiatie naar specifieke doelgroepen. Per klantoordeel bezien we hoe de manier waarop de activiteiten worden gerealiseerd effect heeft op de ontwikkeling van het klantoordeel. (Bijvoorbeeld schoonmaken op tijden dat er veel reizigers zijn laat de reizigers zien dat er gewerkt wordt, gebruik van geuren/kleuren, sfeer op stations etc.). De nu gebruikte prestatie-indicatoren zullen op basis van de bevindingen in 2005 aangescherpt worden.</li> </ul>			

### 3 Onderbouwing gemaakte keuzes (instemming)

In 2005 wil NS de aangegeven nadere prestatie-indicatoren beschouwen als de belangrijkste prestatie-indicatoren voor het zorgaspect "schone treinen en stations". We onderzoeken in 2005 in het programma outputsturing of er prestatie-indicatoren zijn die het zorgaspect beter representeren. Daarnaast moet in het programma outputsturing duidelijk worden welke instelniveaus realistisch zijn in relatie tot de gewenste output.

#### *Onderbouwing instelniveau schone treinen*

Het instelniveau van de productkwaliteit hebben we vastgezet op "92% schoon". Nadat dit in 2002 lager was dan 85%, zijn we er in geslaagd het niveau op 90% te brengen en al enige tijd te houden. We weten op dit moment onvoldoende of verhoging van dit niveau zal leiden tot een hoger klantoordeel en of een mogelijk hoger klantoordeel de hogere investering in schone treinen rechtvaardigt. Zolang we dit inzicht niet hebben, veranderen we het gekozen instelniveau niet.

#### *Onderbouwing instelniveau schone stations*

Het instelniveau van de productkwaliteit "schone stations" hebben we vastgezet op respectievelijk 95% en 85%. We kiezen ervoor om deze prestatie stabiel te houden en niet verder te verbeteren. Onze argumenten hiervoor zijn:

- Dit niveau is bereikt dankzij grote inspanningen in 2002 en 2003. Het reinigingsproces is pas stabiel als we de nu bereikte prestatie over een langere periode gelijk kunnen houden;
- De kosten die we besteden aan reiniging zijn in evenwicht met de productkwaliteit. Het nog verder verhogen van de productkwaliteit, lijkt geen invloed te hebben op het klantoordeel;
- Zodra we een beter inzicht hebben in de relatie tussen het klantoordeel en de productkwaliteit, stellen we het instelniveau opnieuw vast.

#### *Onderbouwing instelniveau klantoordelen reinheid trein en station*

We hebben het klantoordeel reinheid trein voor de komende periode vastgezet op 50%, een iets lagere waarde dan 2004. Onze argument hiervoor is:

- In 2005 passen we de reinigingsprogramma's aan en realiseren een betere aansluiting bij de vervuilinggraad. Deze aanpassingen kunnen invloed hebben op het klantoordeel. De productkwaliteit kent een grenswaarde. Het klantoordeel willen we vasthouden op 50%: een waarde die we al bewezen hebben;
- Zodra we een beter inzicht hebben in de relatie tussen het klantoordeel en de productkwaliteit, stellen we het instelniveau opnieuw vast.

Het klantoordeel voor reinheid stations moet nog een aantal procentpunten stijgen. Via het programma outputsturing willen we eerst vaststellen hoe we het "gat" tussen de productkwaliteit en de door de klanten gepercipieerde kwaliteit kunnen verkleinen. Zodra we in de komende periode dit inzicht verworven hebben, stellen we het instelniveau voor het klantoordeel opnieuw vast.

### 4 De verwachtingen voor de toekomst

De productkwaliteit van zowel reinheid treinen als reinheid stations is al geruime tijd stabiel. Het is onduidelijk of het verhogen van de productkwaliteit zal leiden tot een hoger klantoordeel. Meer waarschijnlijk is dat een combinatie van factoren van invloed is op het klantoordeel.

In en na de planperiode zal er sprake zijn van meer nieuw of vernieuwd materieel (instroom lightrain, revisie ICM). Dit materieel zal een positief effect hebben op het klantoordeel.

NS wil voorlopig de productkwaliteit reinheid niet verder verhogen. NS zoekt in 2005 uit welke relatie er ligt tussen de productkwaliteit en het klantoordeel. Als die relatie onderkend is, zal bij de inrichting van de reinigingsprocessen en het kiezen van de indicatoren, meer uitgegaan worden van de klantpreferenties. Tot die tijd houden we het huidige kwaliteitsniveau vast.

In 2005 moet de huidige indicator voor productkwaliteit vervangen worden door een indicator die dichterbij de beleving van de reinigingskwaliteit door de klant. We verwachten dat we een indicator vast kunnen stellen die de reinheid weergeeft tijdens de exploitatie.

## 5 Interactie met ProRail

### *Inbreng van ProRail op het vervoerplan*

De concept tekst van het vervoerplan is voorgelegd aan ProRail. ProRail geeft het volgende aan:

- ProRail vraagt zich af waarom de vervoerconcessie eisen stelt aan NS over "Reinheid stations": NS moet zich beperken tot het afnemen van schone stations en niet tot het leveren van schone stations. Dat laatste is geregeld in de beheerconcessie. NS reactie: de beheerconcessie richt zich op de reinheid van de transfervoorzieningen. Het station omvat meer dan de transfervoorzieningen. Daarom kan ook NS aangesproken worden op de reinheid van het station. Daarbij is het natuurlijk zo dat de wijze waarop en de rolverdeling waarbinnen deze reinheid tot stand komt, verder uitgewerkt is via de toegangsovereenkomst.
- ProRail geeft aan dat de hoogte van de instelniveaus van de prestatie-indicatoren zoals NS deze aangeeft in het vervoerplan, overeen moet stemmen en/of moet aansluiten met het beheerplan en de Toegangsovereenkomst. NS reactie: deze opmerking is juist. NS realiseert deze afstemming.

### *De inhoud van de interactie met ProRail*

De interactie met ProRail is uitgewerkt in de Toegangsovereenkomst en spitst zich toe op de reinheid van de transfervoorziening. ProRail is verantwoordelijk voor het beheer van de transfervoorzieningen. Reinheid van die transfervoorzieningen is één van de functionaliteiten. Het beheer van de transfervoorzieningen heeft ProRail uitbesteed aan NS Stations. Tussen deze twee partijen zijn afspraken gemaakt over een betere sturing op de prestatie-indicatoren.

NS en ProRail willen dat de stations een prettige en veilige uitstraling hebben voor de reizigers. Er is eerst vastgesteld van welk klantoordeel sprake moet zijn. Daarna zijn er objectieve prestatie-indicatoren voor de dagelijkse schoonmaak, de reinheid van de perrons en de graffiti verwijdering overeengekomen.

NS en ProRail zoeken in 2005 samen uit welke maatregelen er zijn om het klantoordeel te verbeteren en beter te beïnvloeden.

## 6 Specificatie meetsystemen (instemming)

Zowel voor het meten van de reinheid van treinen als voor het meten van de reinheid van station past NS meetmethoden en meetsystemen toe. Deze voldoen aan de eisen van representativiteit en zijn statistisch betrouwbaar. In de voorgaande tabellen zijn de systemen beknopt beschreven. De beschrijvingen van deze systemen zijn te uitgebreid om opgenomen te worden in dit vervoerplan maar zijn wel beschikbaar.

## Bijlage 5: Het zorgaspect Sociale Veiligheid

### 1 De invulling van de zorgplicht

#### *Algemeen*

“Sociale veiligheid” betekent voor NS de mate waarin mensen (zowel de reiziger als de medewerker) zich veilig voelen tijdens hun interactie met de fysieke (NS) omgeving en de mensen in die omgeving. NS wil dat er voor de reizigers en de medewerkers sprake is van een verantwoorde mate van veiligheid.

Reizen met de trein is veilig. Dat neemt niet weg dat mensen zich met name in de avonduren onveilig kunnen voelen op het station of in de trein. NS vindt dit onacceptabel. De zorg voor (sociale) veiligheid is voor ons dan ook een speerpunt van beleid. NS onderkent dat zij maar voor een deel invloed heeft op de factoren die de veiligheidsbeleving beïnvloeden. Externe factoren met veel invloed zijn de stationsomgeving en de actuele veiligheidssituatie (terreurdreiging). Ondanks dit complicerende gegeven wil NS een reis en werkomgeving realiseren die de medewerkers en de reizigers als sociaal veilig ervaren. NS doet dat binnen de maatschappelijke kaders en ontwikkelingen.

#### *Gerichte maatregelen*

Jaarlijks investeert NS zo'n € 45 miljoen in sociale veiligheid. Mede op basis van klantoordelen en incidentmeldingen van onze medewerkers nemen wij daar waar nodig gerichte maatregelen ter verbetering van sociale veiligheid. Deze maatregelen variëren van de inzet van mobiele controleteams, extra menselijk toezicht door NS medewerkers, inzet van beveiligingsbedrijven en plaatsing van camera's tot het opknappen van stations en voorlichting aan jongeren.

#### *Samenwerking*

Samenwerking vormt de sleutel tot succesvolle oplossingen op het terrein van sociale veiligheid. Daarom zijn op een aantal trajecten en stations afspraken gemaakt met gemeenten, politie en justitie. Samen met hen proberen we overlastveroorzakers te weren uit onze treinen en stations. Voorbeelden van succesvolle samenwerking zijn de Flevolijn, het stationseiland Amsterdam en het station Rotterdam. Dat alle inspanningen vruchten beginnen af te werpen blijkt uit het stijgende klantoordeel. Wat de trein betreft gaf 73% van onze klanten nu een rapportcijfer 7 of hoger en wat betreft het station 's avonds 46%. We intensiveren deze samenwerkingsrelaties waar nodig en gebruiken convenanten om afspraken vast te leggen.

#### *Toekomst*

Sociale veiligheid blijft onze aandacht houden. NS richt zich de komende jaren op:

1. Het sociale veiligheidsbeleid ombuigen van reactief en incident gestuurd naar pro-actief en preventief.
2. Mensen en middelen gericht inzetten, op tijden, plaatsen en trajecten waar dat het hardst nodig is.
3. Extra controle op zwartrijders zoveel mogelijk verplaatsen van boord naar wal.
4. Veelplegers, overlastveroorzakers en ongewenst gedrag gericht aanpakken.
5. Intensief samenwerken, als middel, met externe partners (ministeries, politie, gemeenten etc.).
6. Het gericht sturen op het verminderen van het aantal ernstige incidenten (invulling motie Boelhouwer).

### 2 De prestatie-indicatoren (instemming)

De prestatie-eisen uit de concessie zijn als volgt ingevuld:

- Incidenten op station en in trein gerelateerd aan aantallen rijdend/controleerend personeel en het totaal aantal reizigers. NS hanteert het totale aantal geregistreerde incidenten en splitst deze uit naar

oorzaak. NS heeft alleen de beschikking over het aantal meldingen van de medewerkers. Reizigers doen over het algemeen geen melding bij NS over incidenten. Reizigers zullen in het algemeen melding en/of aangifte doen bij de (spoorweg)politie;

- Trefkans conducteur;
- Veiligheidsbeleving van reizigers en medewerkers overdag en in de avond in de trein en op het station. NS hanteert voor reizigers het klantoordeel sociale veiligheid als maat voor de veiligheidsbeleving. Daarbij is het oordeel voor de beleving in de trein voorsnog gemeten over de gehele dag en voor de beleving op het station uitgesplitst naar dag en avond. In 2005 zal het oordeel over de veiligheidsbeleving in de trein eveneens worden uitgesplitst naar dag en avond. NS hanteert voor haar eigen medewerkers het medewerkersoordeel als maat voor de veiligheidsbeleving. Hierbij wordt onderscheid gemaakt naar overdag en avond en naar trein en station.
- De klantoordelen zijn eveneens beschikbaar als rapportcijfer. De oordelen van medewerkers zijn niet beschikbaar als rapportcijfer. Voor het vervoerplan 2006 moeten de oordelen van de medewerkers ook beschikbaar zijn als rapportcijfer: alleen op die manier is de relatie met de begroting van Verkeer en Waterstaat vast te stellen.

<b>Tabel 1</b>	<b>Aantal incidenten en aanleiding</b>		
Definitie	Aantal geregistreerde incidenten (inclusief de ernstige incidenten)		
Meetmethode	Geregistreerd aantal meldingen door NS medewerkers via de Rail Pocket		
<b>Aanleiding incident</b>	2004	Richtwaarde 2005	Verwachting 2006 - 2009
Ontbreken vervoersbewijs	7069	6800	Als gevolg van de geleidelijke invoering van Beheerste Toegang Stations verwacht NS vooral een vermindering van het aantal incidenten als gevolg van zwartrijden. Op basis van de ervaringen 2005 zal NS richtwaarden voor de jaren 2006 en verder vaststellen, tenzij er een andere outputindicator vastgesteld wordt.
Aanspreken op gedrag	1625	1625	
Drank/drugsgebruik	700	700	
Ruzie	248	250	
Volle/vertraagde trein	530	530	
Overige oorzaken (elke denkbare andere oorzaak zoals een opvliegend karakter)	1367	1350	
<b>TOTAAL</b>	<b>11540</b>	<b>11255</b>	

<b>Tabel 2</b>	<b>% reizigers/medewerkers dat een incident heeft meegemaakt</b>		
Definitie	% reizigers en medewerkers dat zegt minimaal één incident te hebben meegemaakt als slachtoffer of als getuige.		
Meetmethode	Voor reizigers de Omnibus enquête en voor medewerkers de NS Veiligheidsmonitor		
Jaar	2004	Richtwaarde 2005	Verwachting 2006 – 2009
% medewerkers dat jaarlijks minimaal één incident meemaakt	63%	60%	Nog geen richtwaarde voor 2006 – 2008 beschikbaar
% reizigers dat jaarlijks minimaal één incident meemaakt.	28%	26%	Nog geen richtwaarde voor 2006 – 2008 beschikbaar
Toelichting	Zowel de omnibus enquête als de veiligheidsmonitor registeren achteraf een bepaalde waarde. Op basis van de inspanningen die NS samen met ProRail en externe stakeholders pleegt, verwacht NS een verbetering van deze cijfers.		

<b>Tabel 3</b>				<b>Aantal ernstige incidenten tegen medewerkers</b>			
Definitie		Aantal geregistreerde ernstige incidenten in alle treinen en op alle stations (ernstige incidenten: mishandeling, gewapende agressie en diefstal/beroving).					
Meetmethode		Geregistreerde meldingen door NS Medewerkers via de Rail Pocket					
Jaar		2004	Richtwaarde 2005	Richtwaarden 2006 – 2009			
Ernstige incidenten tegen eigen medewerkers		1200	1080	Verdere daling met als streefwaarde 10% in 2006 en 10% in 2007. Op basis van de ervaringen in 2005 stellen we deze richtwaarden zo nodig bij en vullen ze voor de volgende jaren verder in.			
% medewerkers dat een ernstig incident heeft meegemaakt		35%	32%				

<b>Tabel 4</b>					<b>Trefkans conducteur</b>				
Definitie		De kans dat men een conducteur aantreft op alle NS treinen inclusief internationale treinen binnen 30 minuten							
Meetmethode		Uit de door enquêteurs geregistreerde duur van de treinrit en het aantal keren dat een conducteur langskomt wordt de kans berekend dat een willekeurige reiziger binnen een half uur een conducteur ziet langskomen							
Reeks		2003	2004	2005	2006 – 2009				
		45%	46%	Grenswaarde 50%	2006: 55%, 2007: 60% 2008: 60%. 2009: 60%				

<b>Tabel 5</b>				<b>Medewerkers oordeel sociale veiligheid in de trein</b>			
Definitie		Het percentage medewerkers dat zijn of haar gevoel van veiligheid in de werkomgeving ((NS treinen inclusief internationale treinen) waardeert met een cijfer van 7 of hoger. Van dit medewerkers oordeel is geen rapportcijfer beschikbaar.					
Meetmethode		Door middel van de NS veiligheidsmonitor					
Jaar		2004	2005	2006 – 2009			
Overdag		83%	Richtwaarde 83%	in 2005 te bepalen. In 2005 willen we eerst vaststellen met welke maatregelen we het medewerkers oordeel kunnen verhogen. Pas daarna stellen we de nieuwe instelniveaus vast.			
Avond		46%	Richtwaarde 46%				
				<b>Medewerkers oordeel sociale veiligheid op het Station</b>			
Definitie		Het percentage medewerkers, werkzaam op het station dat zijn of haar gevoel van veiligheid in de werkomgeving (op alle stations) waardeert met een cijfer van 7 of hoger. Van dit medewerkers oordeel is geen rapportcijfer beschikbaar.					
Meetmethode		Door middel van de NS veiligheidsmonitor					
Jaar		2004	2005	2006 – 2009			
Overdag		82%	Richtwaarde 82%	in 2005 te bepalen. In 2005 willen we eerst vaststellen met welke maatregelen we het medewerkers oordeel kunnen verhogen. Pas daarna stellen we de nieuwe instelniveaus vast.			
Avond		43%	Richtwaarde 43%				

Tabel 6 / Klantoordeel veiligheid in de trein (totaal)				
Definitie	Het percentage klanten dat zijn veiligheidsbeleving in de trein ((NS treinen inclusief internationale treinen) waardeert met een cijfer van 7 of hoger (om deze cijfers te laten aansluiten bij de cijfers in de begroting van Verkeer & Waterstaat zijn tussen haakjes de rapportcijfers op een schaal van 1-10 weergegeven).			
Meetmethode	Door middel van in de trein aan reizigers uitgereikte en weer ingenomen enquêteformulieren			
Jaar	2003	2004	2005	2006 - 2009
Reeks	69% (6,8)	73% (6,9)	Richtwaarde 74% (7,0)	Vasthouden op 75% (7,1)
Overdag/ Avond	In de loop van 2005 splitsen we de reeks uit naar overdag en avond/nacht			
	NB: deze cijfers wijken af van eerder aangegeven percentages (81%). De eerder aangegeven percentages waren gebaseerd op generieke metingen zonder specifieke vragen. In deze enquête is zeer specifiek doorgevraagd op basis van benoemde incidenten. Door deze methode wordt het oordeel substantieel lager.			

Klantoordeel veiligheid op het station				
Definitie	Het percentage klanten dat zijn veiligheidsbeleving op alle stations overdag en in de avond na 19:00 uur waardeert met een cijfer van 7 of hoger <b>(tussen haakjes het rapportcijfer op een schaal van 1 - 10)</b> .			
Meetmethode	Door middel van in de trein aan reizigers uitgereikte en weer ingenomen enquêteformulieren			
Reeks	2003	2004	2005	2006 - 2009
Klantoordeel avond	41% (6,0)	46% (6,1)	Richtwaarde 44% (6,1)	2006: 45% (6,2), 2007: 46% (6,3), 2008: 47% '2009 : 50% (6,4)
Klantoordeel overdag	81%	84% (7,4)	84% (7,5)	2006 en verder vasthouden op 84% (7,5)
Klantoordeel totaal op basis van gewogen gemiddelde	66%	69% (6,8)	69% (6,8)	In dit gewogen gemiddelde zitten de volgende klant-aandelen: ¼ klantoordeel avond op station, ¼ klantoordeel dag op station; 1/2 klantoordeel trein)
Achtergrond en maatregelen	Sociale veiligheid is voor de reizigers belangrijk. Zij kennen het een relatief hoog gewicht toe, met name de incidentele reizigers. Ook blijkt dat niet-treinreizigers de veiligheidsbeleving lager inschatten dan treinreizigers. De waardering van de sociale veiligheid voor reizigers en medewerkers staan met elkaar in verband. We verbeteren de klantoordelen mede door de uitvoering van het maatregelenpakket zoals hierna gedefinieerd.			

### 3 Onderbouwing gemaakte keuzes (instemming)

#### Ontwikkelingen

Er is sprake van verschillende ontwikkelingen die van invloed zijn op de ontwikkeling van het aantal incidenten. Het betreft met name:

- In 2005 wordt begonnen met de introductie van ET/BTS. Dit heeft gevolgen voor met name de mogelijkheden om zwart te reizen. NS verwacht dat het aandeel zwartrijden in het totale aantal incidentmeldingen zal afnemen, evenals het totale aantal meldingen. De "launch" op de Hoekse lijn moet input leveren voor richtwaardes.
- Het aantal meldingen van incidenten tegen medewerkers en reizigers laat (naar verwachting) in 2004 een afvlakking zien, na een jarenlange stijging. Als gevolg van de meldingsbereidheid stijgt het aantal

geregistreerde meldingen.

- Uit de begin 2004 gehouden NS Veiligheidsmonitor blijkt dat verbale agressie slechts in geringe mate gemeld wordt. Enerzijds kan dit zijn omdat men denkt dat er toch niets mee gedaan kan worden, anderzijds vindt men verbale agressie "gewoon" geworden en meldt men het daarom niet meer.
- Het aantal incidenten dat gemeld wordt, is afhankelijk van een aantal factoren dat nog onvoldoende bekend zijn.
- Het percentage medewerkers dat een incident heeft gemeld is in 2004 voor het eerst gemeten; dit geldt ook voor het percentage medewerkers dat een ernstig incident heeft meegemaakt. Naar aanleiding van de resultaten van de veiligheidsmonitor 2005 kunnen we richtwaardes voor de komende jaren bepalen.

#### ***Onderbouwing aantal veiligheidsincidenten***

Het aantal incidenten dat gemeld wordt, is afhankelijk van een aantal factoren dat nog onvoldoende bekend is. In 2005 verwachten we een afname van het aantal incidenten met als oorzaak zwaartrijden als gevolg van het pakket maatregelen dat we uitvoeren. We gaan uit van een beperkte daling van het totale aantal incidenten.

#### ***Onderbouwing percentage reizigers/medewerkers dat een incident meemaakt***

Het percentage reizigers/medewerkers dat een incident meemaakt is vastgesteld op basis van de omnibusenquête en de medewerkersmonitor. Er is geen betrouwbaar inzicht voorhanden in de mate waarin deze percentages zullen veranderen. Omdat we een beperkte afname van het aantal incidenten verwachten, kunnen de percentages iets dalen.

#### ***Onderbouwing percentage ernstige incidenten***

NS heeft een hoge prioriteit gesteld ten aanzien van het terugdringen van ernstige incidenten. In de jaren 2005 en 2006 willen we telkens 10% minder ernstige incidenten hebben dan het jaar daarvoor. Op basis van de ervaringen in 2005 stellen we nieuwe richtwaarden vast.

#### ***Onderbouwing trefkans conducteur***

De trefkans conducteur was in 2004 47%. We kunnen deze prestatie alleen geleidelijk verbeteren. Deze verbetering komt vooral tot stand via gedragsbeïnvloeding. De effecten daarvan zijn in, afgezet in de tijd, geleidelijk zichtbaar.

#### ***Onderbouwing medewerkersoordeel over de veiligheidsbeleving***

De monitor waarmee het oordeel 2004 is vastgesteld, is één keer uitgevoerd. Dat betekent dat we niet beschikken over ervaringscijfers. We stellen daarom de richtwaarde voor 2005 vast op de realisatie 2004.

#### ***Onderbouwing klantoordeel sociale veiligheid trein***

Het klantoordeel sociale veiligheid in de trein was in 2002 zo'n 65%. Inmiddels verwachten we in 2004 een klantoordeel van 73%. Voorlopig is ons doel 75%.

#### ***Onderbouwing klantoordeel sociale veiligheid op het station***

Het klantoordeel sociale veiligheid op het stations was in 2002 zo'n 38%. Door het grote aantal externe factoren stijgt het klantoordeel op dit punt maar langzaam. NS wil dan ook de komende jaren eerst een klantoordeel van 50% bereiken.



## 4 Toekomstverwachtingen

In 2005 zal het basisniveau sociale veiligheid voor stations en treinen worden vastgesteld. Uitgangspunt hierbij zal zijn de veiligheidsbeleving van de reiziger en van de medewerker. Op dit moment is nog onvoldoende bekend wat de relatie is tussen de objectieve en subjectieve sociale veiligheid. Door dit in 2005 te onderzoeken, kan voor 2006 en de jaren daarna worden bepaald welke procesindicatoren NS moet gebruiken om maximaal te kunnen sturen op het verbeteren van de veiligheidsbeleving van reizigers en medewerkers.

De introductie van ET/BTS en het realiseren van de daarbij behorende (integrale) Service Centrale zal grote impact hebben op de sociale veiligheid en dus op de te nemen maatregelen. Speciale aandacht zal hierbij gegeven worden aan het deel van het station buiten de poortjes en aan de stationsomgeving. Hier zal actief de samenwerking met gemeenten gezocht worden om zowel de mogelijk objectieve veiligheid (incidenten) als de subjectieve veiligheid (beleving) te verbeteren. We verwachten dat, door bronbestrijding op de stations, de komende jaren de sociale veiligheid in zowel het station, de stationsomgeving als in de trein sterk wordt verhoogd.

Ten aanzien van de stations is het doel om deze objectief veiliger te maken dan de omgeving. Hierbij streven we er naar om het aantal door de politie geregistreerde incidenten op de stations tenminste 10% lager te laten uitvallen dan in de directe stationsomgeving. Deze doelstelling wordt in 2005 in samenwerking met de KLPD meetbaar gemaakt.

Ten aanzien van de trein is het doel om het aantal incidentmeldingen gerelateerd aan zwaarrijden terug te dringen. We verwachten dat de introductie van ET/BTS hier een grote bijdrage aan zal leveren.

Uiteindelijk gaat het erom de veiligheidsbeleving van zowel de reizigers als van de medewerkers op een hoger niveau te krijgen. Hierbij zal de nadruk liggen op de veiligheidsbeleving in de avonduren.

NS hanteert voor haar medewerkers het medewerkersoordeel sociale veiligheid als maat om de veiligheidsbeleving weer te geven. Dit medewerkersoordeel is vastgesteld via de NS veiligheidsmonitor. De resultaten van de eerste monitor laten zien dat medewerkers zich vooral 's avonds in de stationsomgeving onveilig voelen. Op andere momenten en plaatsen scoort de veiligheidsbeleving een ruime voldoende.

## 5 Maatregelenpakket Sociale Veiligheid (instemming)

Om de veiligheidsbeleving door de reizigers en de medewerkers te verbeteren en de "objectieve" veiligheid te vergroten, voeren we een groot aantal maatregelen uit. In de hierna volgende opsomming zijn deze maatregelen niet gekoppeld aan een bepaalde prestatie zoals weergegeven in een van de tabellen in paragraaf 3. In het kader van het migratieproces naar outputsturing, stellen we in 2005 meer precies vast welke outputprestaties relevant zijn en welke maatregelen hierbij horen.

### Algemene maatregelen

#### *ET/BTS en Beheerste Avond Toegang (BAS)*

- In 2005 voeren we op 6 stations beheerste toegang in.
  - Rond april 2005 start de implementatie van ETBTS op de hoekse lijn.
  - Eind 2005 start de implementatie van ETBTS op de Flevolijn en de Schiphollijn. De precieze datum en de wijze waarop is afhankelijk van de evaluatie van de launch hoekse lijn.
  - In 2005 brengen we het aantal stations met Beheerste Avondtoegang (BAS) op 15.

### **Basisniveau voorzieningen**

Het basisniveau van de voorzieningen moet op orde zijn als conditie voor het realiseren van sociale veiligheid. Voor 2005 betekent dat het volgende:

- In 2005 ontwikkelt ProRail normen om de criteria die betrekking hebben op de basisvoorzieningen in de stations die een relatie hebben met sociale veiligheid (overzichtelijk, licht, graffiti vrij etc.) meer te objectiveren.
- In 2005 wil NS samen met ProRail vast stellen in welke mate beveiliging van de opstelreinen nodig en mogelijk is. In het eerste kwartaal stelt ProRail de eisen vast waaraan opstelreinen moeten voldoen. Op basis daarvan maken partijen een invoeringsplan.

### **Van reactief en incident gestuurd naar pro-actief en preventief**

De maatregelen om de sociale veiligheid te verhogen, buigen we om van reactief naar pro-actief. Daar toe voeren we per geografisch gebied en per station trendanalyses uit en stemmen de maatregelen af op plaatselijke omstandigheden. Omdat uitsluiten van incidenten onmogelijk is, blijft adequaat repressief optreden relevant. We richten ons op:

- Het afstemmen van de aanwezigheid en openingstijden van winkels en voorzieningen op stations op sociale veiligheidsbelangen.
- Meer stations voorzien van service- en alarmzuilen (knoppen) en onderzoeken of deze zuilen uitgebreid kunnen worden met camera's.
- Onderzoeken of het gewenst is voor reizigers een meldmogelijkheid in de trein aan te brengen.
- Het verbeteren van de sociale veiligheid op parkeerterreinen, o.a. door extra cameratoezicht.
- Het opnemen in de vervoersplannen van sociale veiligheidscriteria bij grote evenementen en buitendienststellingen.
- Het gericht en pro-actief inzetten van communicatie en voorlichting.

### **Maatregelen rond Mensen en Middelen**

Uit metingen blijkt dat reizigers en medewerkers zich op bepaalde tijden, plaatsen en trajecten aanmerkelijk onveilig voelen. Ook incidenten concentreren zich veelal op een bepaalde tijd, plaats en/of traject. Juist op die relatief onveilige tijden, plaatsen en trajecten is behoefte aan extra inzet van mensen en middelen. In dit cluster onderkennen we de volgende maatregelen:

- Elk ernstig incident analyseren en evalueren we direct na het incident. Op basis hiervan stellen we vast welke correctieve en eventueel preventieve maatregelen noodzakelijk zijn. We zoeken vooral naar die preventieve maatregelen die een volgend incident kunnen voorkomen. Achteraf kunnen we aangeven wat de resultaten zijn van deze analyses en evaluaties.
- In 2005 geven we de medewerkers opleiding en training om met lastige situaties en klanten om te kunnen gaan. Deze training/opleiding verloopt via het programma "Maak er werk van". Er is sprake van een doorlopend programma.
- Samen met externe partijen zetten we in 2005 een Centraal Informatiepunt Spoorcriminaliteit op, om de veelplegers op en rond het spoor goed in beeld te krijgen en van hieruit aan een dadergerichte doelgroepenbeleid te werken.
- Op basis van een door ProRail uitgevoerde veiligheidsanalyse van een aantal stations verbeteren we op deze stations de fysieke beschikbaarheid van de veiligheidsmiddelen waaronder camera's.
- Op probleemlijnen zijn inmiddels convenanten opgesteld met de betreffende gemeentes, politiekorpsen, parketten van het OM, enz. waarin de gerichte inzet van mensen en middelen is geregeld. De resultaten zijn over het algemeen positief. Door gerichte inzet kunnen we de overlast terugbrengen.
- In 2005 stellen we vast of het gewenst is de buitengewone opsporingsbevoegdheid van onze medewerkers meer en/of anders te benutten.

### **Controle op zwartrijders verplaatsen van de trein naar het station**

Actief controleren in de trein betekent confrontatie met zwartrijders en leidt tot veel incidenten, met name richting onze medewerkers. Bij controle op de wal door extra controlemedewerkers is de kans op escalatie aanmerkelijk kleiner. Dit komt enerzijds doordat een potentiële zwartrijder op het station alsnog een kaartje kan kopen en anderzijds doordat aan de wal snel en adequaat kan worden ingegrepen. Afhankelijk van de plaatselijke situatie per netwerk, verschuiven we de controle in meer of mindere mate van de trein naar het station.

### **Veelplegers, overlastveroorzakers en ongewenst gedrag gericht aanpakken**

In 2003 bleek dat bijna 50% van de uitstellen van betaling (UVB) wordt uitgeschr even aan 8% van de zwartrijders. De top 100 van notoire zwartrijders heeft een gemiddelde van circa 170 UVB's per persoon per jaar. Er is dus een kleine groep veelplegers die verantwoordelijk is voor veel overtredingen. Van deze groep is 80% à 90% bekend bij politie en/of justitie. Onze maatregelen zijn:

- Inrichten van het Centraal Informatiepunt Spoorwegcriminaliteit.
- De beschikbare gegevens in verschillende bestanden over de veelplegers etc. koppelen we zodat een meer dadergerichte aanpak mogelijk is.
- De pilot in Friesland met stations-en treinverboden lijkt succesvol. We passen in 2005 deze aanpak op andere plaatsen toe.
- Daders stellen we publiekelijk aansprakelijk en we gaan over tot straf-/civielrechtelijk vervolging in combinatie met een actief inningsbeleid. De eerste ervaringen geven aan dat het afschrikkingseffect richting de daders groot is.

## **Samenwerking**

NS werkt met een aantal partijen samen om de sociale veiligheid te verbeteren. Deze samenwerking spitst zich toe op de volgende relaties:

- Overheden: op landelijk niveau is er samenwerking met het ministerie van Verkeer & Waterstaat in de uitvoering van het 'Aanvalsplan Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer' en daarvan afgeleid het maken van afspraken met het ministerie van Justitie en het Openbaar Ministerie over snelle en adequate vervolging van zwartrijders en overlastveroorzakers. Op regionaal niveau sluiten we met gemeenten en de regiopolitie convenanten af waarin partijen langlopende afspraken vastleggen om de sociale veiligheid te verbeteren;
- Politie: met de KLPD zullen de afspraken over 'assistentie collega' verder worden aangescherpt. Met het OM zullen afspraken gemaakt worden over verzwarende omstandigheden bij juridische vervolging.
- NS heeft het initiatief genomen om gezamenlijk met ProRail en de VNG een project op te starten om de afspraken met gemeentes over inrichting, beheer en onderhoud van de openbare ruimtes rondom de stations te verbeteren. In 2005 sluiten we een pilot op 5 locaties af waarin stationsomgevings overeenkomsten en beheerconvenanten wordt afgesloten. In deze documenten leggen partijen gezamenlijke ambities en verantwoordelijkheden voor de (inrichting van de) stationsomgeving vast. De gemeentes Maastricht, Amersfoort, Rijswijk, Meppel en Heiloo werken mee aan de pilot. In 2005 en verder willen NS en ProRail gezamenlijk dergelijke overeenkomsten met alle betrokken gemeentes afsluiten.

## **Maatregelen om de klantoordelen te verbeteren**

De maatregelen die hierboven genoemd zijn, moeten uiteindelijk ook leiden tot verbetering van de klantoordelen zowel in de trein als op het station. Naast deze maatregelen zijn er geen specifieke maatregelen gericht op het verbeteren van de klantoordelen.

## 6 Interactie met ProRail

### *Inbreng van ProRail op het vervoerplan*

De concept tekst is voorgelegd aan ProRail. ProRail geeft aan dat de cijfers betreffende het klantoordeel sociale veiligheid op het station, die NS hanteert, gelijk moeten zijn aan die van ProRail. NS Reactie: De gehanteerde cijfers betreffende het klantoordeel zijn op een gelijk niveau gebracht.

### *De inhoud van de interactie met ProRail*

De interactie met ProRail is uitgewerkt in de Toegangsovereenkomst. Voorlopig kent deze Toegangs-overeenkomst nog geen objectieve normen voor sociale veiligheid. In 2005 wordt uitgegaan van de sub-jectieve cijfers uit het klanttevredenheidsonderzoek en uit het Omnibus onderzoek. De interactie tussen ProRail en NS heeft betrekking op de volgende aspecten die daarna elk kort toegelicht worden.

- de taakverdeling;
- objectieve analyse methode.

### *Taakverdeling*

NS en ProRail hebben op de stations een gedeelde verantwoordelijkheid om de sociale veiligheid te verbeteren. Daarom is een taakverdeling tussen de twee partijen afgesproken. Deze taakverdeling richt zich op:

- ProRail draagt zorg voor de "hardware": bouwkundige aanpassingen, verlichting, zichtlijnen, camera's etc.;
- NS draagt zorg voor de "software": bemensing op stations, combinatie van service en toezicht, uitlezen camera's etc.

### *Objectieve analyse methode*

Om de sociale veiligheid te vergroten, ontwikkelt ProRail een analysemethode om te komen tot een set van maatregelen per station, gericht op voortgaande verbetering. Eind 2005 is dat instrumentarium ontwikkeld waarin eisen zijn opgenomen over bijvoorbeeld zichtlijnen, lichtintensiteiten, kleurstelling en dode hoeken.

## 7 Specificatie meetsystemen (instemming)

Om het zorgaspect sociale veiligheid in te vullen gebruiken we een groot aantal gegevens van verschillende aard. De kwantitatieve gegevens betreffende de aantallen incidenten, zijn de absolute weergave van de geregistreerde meldingen door de betreffende medewerkers. Deze medewerkers zijn zeer representatief voor de betreffende doelgroep.

De gegevens betreffende de klant -en medewerkersoordelen zijn representatief. De wijze waarop deze gegevens verwerkt worden, is statistisch verantwoord.

## Bijlage 6: Het zorgaspect toegankelijkheid

### 1 De invulling van de zorgplicht

#### *Algemeen*

De toegankelijkheid van het vervoer betreft onder andere:

- informatievoorziening: de dienstregeling is zowel digitaal als gedrukt beschikbaar. Mutanten zijn voortdurend via internet te traceren. Via internet bestaat de mogelijkheid om een reis te plannen op basis van de beschikbare mogelijkheden;
- het kopen van een reis: van loket tot automaat;
- het materieel: materieel voldoet aan eisen ten aanzien van toegankelijkheid zoals deze onder ander tot uitdrukking komen in de instapfunctionaliteit en snelheid; dan wel nieuw materieel moet zodra het in exploitatie genomen wordt, voldoen aan deze eisen;
- klachten, suggesties: het is voor reizigers makkelijk om een klacht of voorstel in te dienen. NS handelt deze klachten en voorstellen binnen een acceptabele termijn af.

Veel van de voorzieningen die NS op het gebied van de reisinformatie en het materieel treft, zijn gericht op de toegankelijkheid van het treinproduct voor alle reizigers, waarbij we bij het opstellen van de functionele en technische specificaties ook aandacht besteden aan de reiziger met een functiebeperking. Hierbij worden de voorzieningen voor het materieel getoetst aan de aanbevelingen uit het 'Wenkenblad Toegankelijke treinen' en in veel gevallen aanvullend ook het advies van externe partijen (bijv. het Landelijk Bureau Toegankelijkheid en de CG -Raad) gevraagd.

Hieronder zijn verder vooral de maatregelen aangegeven die NS neemt om het vervoer toegankelijk te maken voor reizigers met een functiebeperking

### 2 De specifieke invulling van het aspect toegankelijkheid

#### *Het opstellen van een stappenplan ten behoeve van toegankelijkheid*

Conform de eis van de concessie stelt NS samen met ProRail voor medio 2005 een financieel dekkend stappenplan op om de trein in 2030 toegankelijk te laten zijn voor reizigers met een functiebeperking. NS en ProRail willen dit plan in juni verstrekken aan de minister. De uitwerking van dit plan leidt tot aanpassingen van het vervoerplan 2006 en verder.

#### *Samenwerking met ProRail*

Juist op het gebied van toegankelijkheid van het spoorvervoer zullen verdere verbeteringen alleen in samenwerking tussen vervoerders en infrabeheerder tot stand gebracht kunnen worden. Niet alleen de samenhang tussen toegankelijkheid van de trein en de stations en perrons, maar ook op het gebied van de reisinformatie (bijv. de informatiewens van de vervoerders en installaties op stations van de infrabeheerder) is een integrale benadering essentieel voor het kunnen realiseren van effectieve verbeteringen in de toegankelijkheid. Het is dus van groot belang dat de investeringen en programma's van NS en ProRail op elkaar afgestemd zijn en dat ProRail financieel in staat gesteld wordt om het hieruit resulterende plan ook uit te voeren en af te ronden. Daartoe is enige tijd geleden het overleg tussen deze partijen opgestart.

In het beheerplan gebruikt ProRail twee prestatie-indicatoren. Namelijk:

- De indicator transferdrukke (het afwikkelniveau voor de reiziger);
- De indicator onderhoud (waarbinnen het onderhoud van voorzieningen valt).

Over deze kpi's, de instelniveaus en de uitwerking ervan in maatregelen is overleg tussen ProRail en NS. De relevante elementen hiervan nemen we op in de toegangsovereenkomst. De relevante acties op het raakvlak met ProRail komen in het sectorprogramma toegankelijkheid terecht.

### 3 Huidige voorzieningen

#### *Materieel*

Het huidige materieelpark van NS biedt ruimte aan minimaal één, meestal twee rolstoelen per treinstel. Intercitymaterieel (ICR en ICM) heeft een brede doorgang naar een compartiment met daarin een open ruimte voor (bijvoorbeeld) rolstoelgebruikers. Een aantal treinen (ICR) is voorzien van een rolstoeltoegankelijk toilet.

#### *Assistentieverlening aan gehandicapten (AVG)*

Mensen met een (tijdelijk) functiebeperking kunnen tot drie uur voor aanvang van hun reis hulp bij het in- en uitstappen van de trein aanvragen op 84 stations op het hoofdrailnet. De assistentieverlening wordt op 46 stations van de eerste tot en met de laatste trein verleend (3 op de lijnen bijzonder spoorvervoerdiensten); op de overige stations op werkdagen van 07.00 uur tot 23.00 uur en in het weekend van 08.00 uur tot 22.00 uur. NS regelt de reis van en naar 84 stations op het hoofdrailnet. Op deze stations is een (veiligheids)opgeleide AVG-reisassistent aanwezig, die gebruik kan maken van een zogenaamde invalidenbrug (noodzakelijk voor het in- en uitladen van niet-inklapbare rolstoelen). Elk jaar wordt in overleg met de Chronisch Ziekten en Gehandicapten Raad Nederland (CG-Raad) bezien of aanpassingen aan de orde zijn. Voor een treinreis met AVG die wordt gecombineerd met een taxirit met Valys, volstaat één telefonische aanmelding.

#### *OV-Begeleiderskaart*

De OV-begeleiderskaart biedt een reiziger met een functiebeperking de mogelijkheid om gratis een begeleider mee te nemen. Deze kaart wordt bij het reizen met NS-treinen door NS geaccepteerd. Het gebruik van deze kaart is geboden aan de betreffende bepalingen in de vervoerconcessie.

#### *Reisinformatie*

De reisinformatie door de hele keten is al grotendeels afgestemd op gebruik door mensen met een visuele of auditieve handicap. Voor reisinformatie thuis kan gebruik worden gemaakt van 0900-9292, Internet, Teletekst en varianten als een teksttelefoon voor auditief gehandicapten. De NS-Internetsite is opgesteld volgens het toegankelijkheidsprotocol voor visueel gehandicapten.

Op stations met een treindienst in meer dan twee richtingen wordt informatie geboden in beeld en geluid daarnaast is het personeel uitgerust met nieuwe apparatuur waarmee zij de klanten op adequate wijze van reisinformatie kunnen voorzien. Hiertoe loopt onder ander het project voor verdere uitrol van automatische omroep en vervanging van omroepinstallaties.

Op kleine stations hebben klanten de mogelijkheid om informatie op te vragen via de Service- en Alarmzuil. De Service- en Alarmzuil is uitgerust met braille toetsen voor de bediening. Het treinpersoneel is voorzien van middelen (Railpocket en GSM) om aan de reizigers actuele reisinformatie - op maat - te verstrekken.

#### **Minder drempels voor gehandicapten**

NS streeft er naar dat haar dienstverlening ook zo goed mogelijk toegankelijk is voor klanten met een functiebeperking, zoals bepaalde ouderen, gehandicapten, etc. Voor veel stations en treinen is dit nu al het geval. Zo zijn er blindegeleidelijnen voor visueel gehandicapten, zijn veel folders ook in braille leverbaar en helpt NS rolstoelgebruikers op een groot aantal stations bij het in- en uitstappen van de trein. Bij het effectueren van de maatregelen maakt NS waar nodig afspraken met ProRail cq sluit aan bij de dienstverlening van ProRail. Zo zullen de fysieke aanpassingen in of van de infrastructuur altijd plaats hebben onder verantwoordelijkheid van en/of op initiatief van ProRail.

Het niveau van toegankelijkheid is afgestemd op de beschikbaarheid van de financiële middelen. Dit betekent dat de voorzieningen betaalbaar moeten zijn en moeten passen in de NS-bedrijfsfilosofie. Om te waarborgen dat nieuwe voorzieningen ook zo goed mogelijk door mensen met een functiebeperking kunnen worden gebruikt toetst het Landelijk Bureau Toegankelijkheid (LBT) deze voorzieningen voor NS. Recentelijk hebben NS en het LBT hiervoor een overeenkomst getekend. Daarnaast vindt over de voorzieningen op het gebied van toegankelijkheid regelmatig overleg plaats in het LOCOV. Aan dit overleg neemt ondermeer de CG-Raad deel.

## **4 Recente ontwikkelingen**

Voor 2005 zijn de volgende verbeteringen op het gebied van toegankelijkheid gepland:

#### ***Materieel***

NS heeft het voornemen in 2005 nieuw materieel te bestellen. In de specificatie die opgesteld is, is uitgegaan van een gelijkvloerse instapmogelijkheid (een vloerhoogte van 80 centimeter). Deze hoogte valt binnen de norm die ProRail hanteert voor de perrons. De bestelling van nieuw materieel heeft in eerste instantie betrekking op 35 treinstellen, die naar de huidige inzichten vanaf 2007 zullen instromen. Daarnaast zijn er opties voor vervolgbestellingen. Als het bedoelde materieel daadwerkelijk instroomt, zal er in dat geval sprake zijn van modern en goed toegankelijk materieel.

#### ***Reisinformatie***

Het servicepakket Reisinformatie wordt momenteel grondig aangepakt en verbeterd. De informatie wordt uitgebreider en meer actueel.

Op het station zal onder andere het aantal displays met reisinformatie worden uitgebreid. Niet alleen op perrons en in hallen maar ook in tunnels, bewaakte fietsenstallingen en op een aantal parkeerterreinen worden schermen geplaatst. Om voor visueel gehandicapten een zo goed mogelijk resultaat te halen worden de lay-out, positie en dergelijke beoordeeld door het Landelijk Bureau Toegankelijkheid (LBT). Ook wordt nog gestudeerd op mogelijkheden om reizigers auditief (bijvoorbeeld met behulp van een mobiele telefoon) te begeleiden.

#### ***Lange termijn ontwikkelingen***

Het beleid van NS met betrekking tot het materieel is gericht op het, bij de aanschaf van nieuw materieel, binnen de technische randvoorwaarden en de financiële mogelijkheden binnen de vervoerconcessie invulling aan de toegankelijkheid voor mensen met een functiebeperking te geven. Daarnaast stellen we bij groot onderhoud van het materieel vast welke voorzieningen we alsnog aan kunnen brengen. Voor ontwikkelingen op de overige voorzieningen (bijv. reisinformatie) zal het huidig overleg met de betrokken partijen waaronder de CG-Raad mede gebruikt worden om na te gaan op welke punten verbetering gewenst wordt.

## Bijlage 7: Het zorgaspect “redelijke kans op een zitplaats”

### 1 De invulling van de zorgplicht

De kans op een zitplaats voor een reiziger is op de korte termijn afhankelijk van de wijze van inzet van het bestaande materieel en op lange termijn van de ontwikkeling van de beschikbare vervoercapaciteit (materieel). Beide aspecten zijn uitgewerkt.

#### De wijze van inzet van het materieel op de korte termijn

Bij het bepalen van de materieelinzet is het noodzakelijk een goede balans te bereiken tussen de kwaliteit die NS wil aanbieden aan haar klanten en de hoeveelheid in te zetten materieel (zeer bepalend voor het kostenniveau). Om deze balans te bereiken heeft NS comfortnormen ontwikkeld. Om deze comfortnormen toe te kunnen passen, moet de vervoersvraag per traject bekend zijn.

#### De vervoersvraag per traject

NS telt voortdurend het aantal reizigers in de treinen en stelt over een gedefinieerde periode een gemiddelde treinbezetting vast. De planningsfunctie van NS gebruikt deze gemiddelde treinbezetting naast andere gegevens over de vervoersvraag om de vereiste hoeveelheid materieel te plannen.

#### Materieelcapaciteit (=comfortnormen + materieelinrichting)

De comfortnormen die NS toepast bestaan uit drie comfortniveaus: *Comfortabel*, *Acceptabel* en *Vol*. Deze comfortniveaus geven de capaciteit van een treinstel of rijtuig aan door meer of minder staanplaatsen mee te tellen. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de comfortniveaus. Het betreft alleen de 2<sup>e</sup> klasse. De norm voor de 1<sup>e</sup> klas is altijd gebaseerd op alleen zitplaatsen.

Tabel 1 Norm	Zitplaatsen	Klapzittingen	Staanplaatsen
Comfortabel	100%	100%	0%
Acceptabel	100%	50%	50%
Vol	100%	0%	100%

De comfortnormen zoals in tabel 1 aangegeven past NS vervolgens toe in de materieelplanning en bepaalt op basis hiervan het aanbod van beschikbare plaatsen. In de onderstaande tabel is deze toepassing weergegeven. In deze tabel staat de term “niet maatgevend”. Dat betekent dat de betreffende zitplaatscapaciteit niet maatgevend is voor de inzetplanning.

Tabel 2 Treinformule	Spits <sup>4</sup>		Dal	
	1 <sup>e</sup> klas	2 <sup>e</sup> klas	1 <sup>e</sup> klas	2 <sup>e</sup> klas
Intercity/Snel ≥ 15 min.	Comfortabel	Comfortabel	Comfortabel	Comfortabel
Intercity/Snel < 15 min	Comfortabel	Acceptabel	Comfortabel	Comfortabel
Sprinter/Stoptrein ≥ 15 min.	Niet maatgevend	Acceptabel	Niet maatgevend	Comfortabel
Sprinter/Stoptrein < 15 min	Niet maatgevend	Vol	Niet maatgevend	Comfortabel

#### Het resultaat van het toepassen van de comfortnormen

Door de comfortnormen op de bovenstaande wijze toe te passen zal de inzet van het materieel in meer dan 80% (gemiddelde + standaardafwijking) van de gevallen voldoen aan de bovengaangeven comfortnormen. De gemiddelde kans op een zitplaats, gemeten op het drukste moment van het jaar, zal daardoor hoger zijn dan 80%. Een en ander gegeven de verwachte vervoersvraag en uitgaande van de gehanteerde comfortnormen.

<sup>4</sup> Spits: maandag t/m vrijdag, 7.00-9.00 uur en 16.00-18.00 uur



### ***Bijsturen per dag en per week***

De toepassing van de comfortnormen resulteert in een specificatie van het in te zetten materieel op de verschillende trajecten. Deze inzet wordt verwerkt in de materieelplanning van de dienstregeling. Tijdens de uitvoering van de dienstregeling kan de conducteur constateren dat er sprake is van overbezetting. Op basis van de deze en mogelijk andere signalen wordt besloten om per direct materieel op het betreffende traject bij te plaatsen of dat te doen in het eerstkomende wijzigingsblad van de dienstregeling.

### **De ontwikkeling van de vervoercapaciteit op de lange termijn**

Op basis van de verwachte vervoersvraag gecombineerd met de bedrijfsdoelstellingen ten aanzien van onder andere rendement, geeft NS vorm aan de ontwikkeling van de vervoercapaciteit. De ontwikkeling van de vervoercapaciteit spitst zich toe op de parkomvang en samenstelling, de materieelkwaliteit en de levensduurkosten. Ten aanzien van de parkontwikkeling spitst NS zich onder andere toe op:

- Investeren in de vier grootste materieelseries (VIRM, ICM, ICR en DDAR en de locomotieven 1700);
- Investeren in Light Train;
- Reduceren van het aantal kleine materieelseries.

In de komende planperiode creëren we bij de revisie van materieel meer zitplaatscapaciteit per materieel-eenheid en dringen we het onttrekkingspercentage van het bruto materieelpark voor onderhoud terug. Het creëren van een hogere capaciteit per bak gebeurt op twee manieren. In de eerste plaats stroomt straks Light Train materieel in. Dit materieel heeft een relatief hoge capaciteit per bak. In de tweede plaats vergroot NS de zitplaatscapaciteit van ICM tijdens de komende revisie met 10%.

De beschikbaarheid van het materieelpark (verhouding bruto – netto) is het laatste jaar sterk verbeterd. De komende periode ligt er een sterk accent op de verbetering van de betrouwbaarheid van het materieel. Deze betrouwbaarheid (uitgedrukt in vermindering van het aantal defecten tijdens de exploitatie) moet substantieel stijgen. Deze stijging komt direct ten goede aan de beschikbaarheid van het materieel. Enerzijds is er sprake van verhoging van de vervoercapaciteit door de bovengenoemde maatregelen, anderzijds is er sprake van reductie van capaciteit doordat er materieelseries uitstromen. Opgeteld is sprake van een beperkte stijging van de vervoercapaciteit.

## **2 De prestatie-indicatoren (instemming)**

NS werkt op dit moment aan het invullen van de nadere prestatie-indicatoren. NS wil daarbij gebruik maken van een indicator die aangeeft in welke mate de vervoersomvang aansluit bij de vigerende vraag en dat toespitsen op de spits- en de dalperiode. In de onderstaande tabel is voorlopig alleen de verhouding tussen zitplaatskilometers en reizigerskilometers aangegeven. Let daarbij op het volgende. Binnen NS werden de zitplaatsen en zitplaatskilometers soms met, soms zonder klapzittingen geteld. De aantallen klapzittingen zijn opgenomen in de aantallen zitplaatsen en zitplaatskilometers.

Tabel 3	Zitplaatskans incl. klapzittingen		
Definitie zitplaatskans	De gemiddelde verhouding tussen het aantal zitplaatskilometers en het aantal reizigerskilometers in de spits		
Definitie reizigerskilometer	Een kilometer afgelegd door een reiziger		
Definitie zitplaatskilometer	Een kilometer afgelegd door een zitplaats		
Meetmethode	Reizigerskilometers: op basis van reizigersonderzoek in de trein wordt de gebruikte kaartsoort gekoppeld aan het afgelegde traject. In geval van abonnementen wordt gebruik gemaakt van statistisch bepaalde gemiddelden.		
Jaar	2004	2005	Verwachting 2006 – 2008
Verhouding zitplaatskilometers/ reizigerskilometers	2,8	Grenswaarde 2,5	2006: 2,5, 2007: 2,4, 2008: 2,4 2009: 2,4
Toelichting	De reeks laat een verandering zien van 2,8 naar 2,5. Zie voor toelichting paragraaf 3		

Tabel 4	Klantoordeel beschikbaarheid zitplaats in de spits			
Definitie	Het percentage klanten dat de kans op een zitplaats waardeert met een 7 of hoger.			
Meetmethode	Door middel van in de trein aan reizigers uitgereikte en weer ingenomen enquêteformulieren			
Jaar	2003	2004	2005	2006 – 2009
Reeks in de spits	72%	71%	Richtwaarde 71%	2006 en verder 71%
Toelichting	Let op: Het klantoordeel blijft stabiel en stijgt niet verder. Zie voor toelichting paragraaf 3			
Achtergrond	De klant beoordeelt niet alleen de beschikbaarheid van een zitplaats, maar ook het totaal van comfort en beleving in de trein. De combinatie van moeten staan en te laat komen is de reden voor klanten om kritisch te zijn op de prestatie van NS. NS moet scherper sturen op wat de klant dagelijks ervaart.			
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ NS gaat de realisatie van de materieelinzet per treinnummer relateren aan de gewenste materieelinzet op basis van comfortnormen. Vervolgens stelt NS vast op basis van analyses of zij het gewenste kwaliteitsniveau aan haar klanten levert. In 2005 ontwikkelt NS deze koppeling en draait proef, in 2006 volgt de definitieve implementatie.</li> <li>▪ In 2005 gaat NS het klantoordeel ten aanzien van de kans op een zitplaats uitsplitsten in een oordeel over de dalperiode en een oordeel over de spitsperiode. Het klantoordeel beschikbaarheid in de spits moet stabiel blijven. Het klantoordeel beschikbaarheid zitplaatsen in het dal moet stijgen naar 77% in 2005 en daarna verder.</li> </ul>			

### 3 Onderbouwing gemaakte keuzes (instemming)

#### *Reizigerskilometers*

In de komende periode verwacht NS een beperkte groei van het aantal reizigerskilometers.

#### *Zitplaatscapaciteit*

Het aantal zitplaatsen dat beschikbaar is wil NS maximaal afstemmen op de vraag van de markt. Daarnaast willen we het rijden van "lege" zitplaatsen uit kostenoverwegingen verminderen. In de periode tot 2009 is sprake van een lichte stijging van het aantal beschikbare zitplaatsen op basis van de volgende ontwikkelingen:

- Het netto beschikbare aantallen zitplaatsen stijgt als gevolg van minder onttrekking ten behoeve van onderhoud.

- Het netto beschikbare aantallen zitplaatsen stijgt als gevolg van de instroom van nieuw dubbeldekkermaterieel, de revisie van bestaande parken en op termijn de instroom van nieuw materieel.
- Het netto beschikbare aantallen zitplaatsen daalt als gevolg van de uitstroom van enkele materieeltypen.
- Door nauwkeuriger te plannen is het mogelijk om met minder lege zitplaatsen te rijden. Dit heeft geen effect op

#### **Zitplaatskans**

De zitplaatskans uitgedrukt in het verhoudingsgetal daalt van 2,8 naar 2,5. Deze daling ontstaat doordat we nadrukkelijk streven naar het minder rijden met lege zitplaatsen. Ons uitdrukkelijk doel is dat de werkelijke kans op een zitplaats voor de reizigers niet afneemt. Voor het vervoerplan 2006 hanteren we een indicator die veel gericht aangeeft wat de kans op een zitplaats is.

#### **Klantoordeel**

We willen voorzien in een aanbod aan zitplaatsen dat voorziet in de behoefte. Anderzijds willen we het rijden met "lege" zitplaatsen uit kostenoverwegingen verminderen. Dat kan betekenen dat de klant geen grotere kans op een zitplaats zal ervaren. Op basis hiervan kiezen we ervoor het klantoordeel gelijk te houden.

## **4 Toekomstverwachting**

NS wil efficiënt produceren. Dat betekent dat ze "te groot" rijden zo veel als mogelijk wil vermijden zonder daarbij de kwaliteit voor de klant, aan te tasten. Uitgangspunt is dat de tevredenheid van de reizigers over de beschikbare zitplaatsen in de spits stabiel blijft en in de dalperiode stijgt.

Op basis van de nu gehanteerde vervoerprognoses (uiterst beperkte groei aan de vraagkant) ziet de ontwikkeling er als volgt uit:

- Vasthouden en iets verbeteren van de klantoordelen ten aanzien van de beschikbaarheid van zitplaatsen;
- Beperkte stijging van het aantal beschikbare zitplaatsen: in omvang afgestemd op de vraag naar vervoer.

## **5 Specificatie meetsysteem (instemming)**

#### **Zitplaatsen en zitplaatskilometers**

Het aantal zitplaatsen per materieeleenheid is bekend. Op basis van de inzetplanning van het materieel in de dienstregeling voor het jaar n+1 stelt NS het aantal zitplaatskilometers vast. De realisatie van het aantal gereden zitplaatskilometers wordt vastgesteld op basis van de gereden treindienst.

#### **Reizigerskilometers**

Op basis van continue metingen in de trein stelt NS het reisgedrag van reizigers vast. Door deze cijfers te combineren met de cijfers van de verkochte kaarten/abbonementen, ontstaat een representatief inzicht in het aantal reizigerskilometers. De opzet van het onderzoek en de omvang van de gekozen doelgroep, garandeert betrouwbaarheid en representativiteit.

## Bijlage 8: afstemming met de Decentrale Overheden

### 1 De wijze van afstemming in 2004

NS is gewend regelmatig te overleggen met de decentrale overheden over de wederzijdse wensen ten aanzien van de vervoersontwikkeling in de regio's. Ook in 2004 heeft dit overleg plaatsgevonden. Het overleg was echter nog niet ingericht op weergave in het vervoerplan. Ten behoeve van dit vervoerplan zijn de uitkomsten van het overleg, voor zover deze betrekking hebben op 2005 en verder, hieronder samengevat. Het betreft nadrukkelijk een samenvatting waarin per regio de belangrijkste punten zijn weergegeven. Het overleg zal in 2005 beter worden toegespitst op en vastgelegd in het vervoerplan 2006.

Met de betreffende decentrale overheden is onder meer overleg gevoerd over de wens van NS om onderzoek te doen naar een verdere uitdunning van de weekeinddienstregeling, avonddienstregeling en het schrappen van de tweede respectievelijk één na laatste treinen, zodat deze meer in overeenstemming zouden zijn met de marktvraag. De regionale vervoerautoriteiten lieten duidelijk weten niet gecharmeerd te zijn van deze ideeën. In het dienstregelingsontwerp 2005 is dit niet verder uitgewerkt. De vakantiedienstregeling wordt wel doorgezet (Kerst: twee weken, Mei: één week, Zomer: Zes weken)

Daarnaast is met de betreffende decentrale overheden overleg gevoerd over het in te voeren onderhoudsrooster (bij daglicht) voor de infrastructuur. In de periode december 2004 tot en met 05 maart 2005 wordt dit onderhoud in een experimentele vorm uitgevoerd op de trajecten Utrecht – Amersfoort – Enschede. In die gevallen dat wensen van één van de partijen betrekking hebben op contractsectorlijnen, zijn deze weergegeven voorzover er sprake is van interactie met het Hoofdrailnet.

### 2 Weergave van het overleg

#### Randstad Noord

<i>Wens</i>	<i>Initiator</i>	<i>Reactie</i>
Dienstregelingswijziging 2005: Snelrein Amersfoort Schothorst-Amsterdam-Alkmaar (treinseries 5800) en stoptrein Utrecht-Amsterdam-Alkmaar (treinserie 7300) op traject Amsterdam – Uitgeest – Alkmaar	NS	NS wil om redenen van marktvraag, punctualiteit en betaalbaarheid een wijziging doorvoeren op traject Amsterdam-Uitgeest-Alkmaar. De snelrein gaat ook na 19.00 uur rijden tussen Amsterdam en Alkmaar en daarvoor in de plaats zal de stoptrein de gehele dag worden ingekort tot Utrecht-Uitgeest. Door deze aanpassing worden meer reizigers beter bediend. Een beperkt aantal reizigers gaan er op achteruit. Zij krijgen een langere reistijd en een extra overstap. Na overleg hebben decentrale overheden deze voorstellen geaccepteerd.

<b>Wens</b>	<b>Initiator</b>	<b>Reactie</b>
Frequentieverhoging van de bediening van station Hilversum Noord. Dit betekent van 2 x naar 4 x per uur op het traject Hilversum – Amsterdam	Hilversum / NV Utrecht/ Provincie NH/PBN	NS heeft middels een uitgebreide presentatie van meerdere varianten de onlosmakende samenhang aangegeven tussen de extra stop in Hilversum Noord, een gewenste extra bediening van Hilversum door de IC en de daarvoor benodigde extra perroncapaciteit op Hilversum. Deze wens kan niet eerder ingewilligd worden dan met het ontwerp van de dienstregeling 2007 – 2010 met de notie erbij dat er nog onderzoek plaatsvindt door NS daar de exploitatiekosten van deze lijnvoeringwijziging nog negatief is en daarmee is het nog niet zeker of de wijziging doorgevoerd zal worden. Decentrale overheden maken zich hard voor realisatie infrastructuur (aanleg van een extra perron is een van de BORRegioNet projecten).  De NV Utrecht heeft in het kader van de bereikbaarheid van 't Gooi en het Mediapark in Hilversum ook aangegeven de treindienst via Hilversum Noord te willen uitbreiden. NS heeft ook bij de NV Utrecht de plannen voor Hilversum Noord toegelicht.
Frequentieverhoging Hoofddorp richting Leiden middels een stop met de IC / sneltreinen tussen Leiden en Amsterdam Centraal	Haarlemmermeer	Haarlemmermeer wil een Intercity op het traject Amsterdam- Schiphol- Leiden laten stoppen op Hoofddorp. NS heeft aangegeven om redenen van te beperkte marktvraag, hoge kosten en het niet kunnen inpassen in deze dienstregelingstructuur deze wens voor de dienstregelingen 2005 en 2006 niet in te vullen. Voor het ontwerp dienstregeling 2007 – 2010 wordt deze wens meegenomen in het ontwerp.
Nieuw station Almere Oostvaarders	Almere	NS bedient station Almere Oostvaarders met ingang van dienstregeling 2005 met de stoptreinen richting Amsterdam, Schiphol, Utrecht en Lelystad.
Bedienen nieuw station Amersfoort Vathorst	Amersfoort	NS wil station Vathorst medio dienstregeling 2006 bedienen met de stoptrein Zwolle Amersfoort-Utrecht. In overleg met de gemeente is gekozen voor een tijdelijke oplossing tot 2007. De stoptrein maakt 1x per uur een stop op Amersfoort Schothorst (i.p.v. nu 2x) en 1x per uur een stop op Amersfoort Vathorst. Voorwaarde voor deze bediening is dat de gemeente een extra busdienst tot stand brengt. Daarnaast moet de woningbouw Vathorst verlopen conform planning 2004 en moet de infrastructuur (fietsenstallingen, parkeerterreinen, wegen, fietspaden e.d.) rond het station uiterlijk mei 2006 gereed zijn. Station Amersfoort Schothorst blijft daarnaast ook nog 2x per uur bediend worden door de sneltrein Amersfoort Schothorst - Amsterdam-Alkmaar. NS heeft de gemeente gemeld dat haar wensen in het ontwerp voor de dienstregeling van 2007 meegenomen worden.
Dienstregelingwijziging 2006: Ingebruikname Utrechtboog (exclusief de perrons richting Schiphol op Amsterdam Bijlmer)	NS	NS heeft aangegeven dat met ingang van de dienstregeling 2006 de Utrechtboog in gebruik genomen wordt. Dit leidt tot een wijziging in de lijnvoering van de IC treinen op het traject Utrecht – Amsterdam. Het Platform Bereikbaarheid Noordvleugel wil dat NS voldoende capaciteit biedt naar Duivendrecht en Amsterdam. NS heeft de maakbaarheid aangetoond.
Nieuw station Purmerend Weidevenne	Purmerend/ROA	NS heeft zich nog niet bereid verklaard om dit nieuwe station, als gevolg van exploitatie tekort, op te nemen in de dienstregeling 2006. Dit station zal echter wel positiever renderen in combinatie met een andere lijnvoering tussen Hoorn en Amsterdam/Schiphol. De aanwezigheid van de halte Hemboog is daarvoor een voorwaarde. Beide nieuwe stations worden meegewogen in het ontwerp dienstregeling 2007 – 2010. V&W heeft echter wel voor Purmerend Weidevenne een beschikking aan ProRail afgegeven (zonder bedieningsgarantie van NS).  ROA financiert het station en heeft NS om een bedieningsgarantie gevraagd. NS heeft vervolgens ROA een brief geschreven met bovenstaande overwegingen.  Gemeente Purmerend was van mening dat NS het nieuwe station op basis van de conceptvoersconcessie moest bedienen. NS heeft bij de gemeente bovenstaande overwegingen toegelicht.
Nieuw station Watergraafsmeer frequentie van 2 of 4 x per uur	Amsterdam	Om redenen van een fors negatief exploitatie tekort alsmede inpassing van het station in de infrastructuur op de lange termijn heeft NS/Spoorsector zich nog niet bereid verklaard dit station te gaan openen. Wel wordt dit station meegewogen in het ontwerp dienstregeling 2007–2010.

<b>Wens</b>	<b>Initiator</b>	<b>Reactie</b>
Nieuw station Haarlem Zuid	Provincie NH/PBN/ Haarlem	NS heeft de decentrale overheden informatie verschaft om een afgewogen besluit te kunnen nemen ten aanzien potentie Haarlem Zuid. Na onderzoek is gezamenlijk geconcludeerd dat Haarlem Zuid niet zinvol is op basis van de magere vervoerwaarde van dit station. Daarvoor in de plaats opteren de decentrale overheden voor een nieuw station Haarlem West (mogelijk als "verplaatsing" van Overveen). ProRail onderzoekt verschillende varianten op vervoerswaarden en kosten. Aandachtspunt: Haarlem-Zandvoort is nu een contractsectorlijn.
Frequentieverandering, nieuwe stations en infrastructuur projecten: Project ontwerp dienstregeling 2007 – 2010.	NS/Spoor sector/PBN	NS/ProRail en Platform hebben gezamenlijk een realistisch wensbeeld geschetst op basis van de visie RegioNet (korte termijn). Het wensbeeld heeft betrekking op frequentieverandering en andere lijnvoeringen op de lijnen:Gooi-/Flevolijn, Utrechtlijn, Schiphollijn, Bollenlijn, Haarlemlijn, Kennemerlijn, Zaanlijn en Hoornlijn. Daarnaast gaat het om een overzicht van nieuwe stations en van extra benodigde infrastructuur t.b.v. van de gewenste lijnvoering. Dit wensbeeld dient als input bij de 1 <sup>o</sup> uitwerking door de Spoorsector van het ontwerp dienstregeling 2007-2010. DO's Noordvleugel, NS en ProRail hebben de intentie om na onderhandeling een overeenkomst te sluiten begin 2005 aangaande infrastructuur (BOR RegioNetpakket), nieuwe stations en lijnvoering (exploitatie) ingaande dienstregeling 2007. Het PBN heeft een wensbeeld t.a.v. nieuwe stations: Holendrecht, Purmerend Weidevenne, Hemooghalte, Almere Poort, Haarlem West, Halfweg/Zwanenburg, Watergraafsmeer, Verplaatsing station Krommenie Assendelft. Ook deze stations worden meegewogen in het "ontwerp dienstregeling 2007".

## Regio Randstad Zuid

<b>Wens</b>	<b>Initiator</b>	<b>Reactie</b>
Inkorten stoptrein Rotterdam Centraal – Utrecht tot Gouda Goverwelle	NS	NS wil om redenen van inpasbaarheid en de daarmee samenhangende punctualiteit de stoptrein inkorten tot Rotterdam Centraal – Gouda Goverwelle. De regionale vervoersautoriteiten gaven aan – ondanks hun begrip voor het dilemma – dit niet te willen. Na overleg met het ministerie van V&W is afgezien van deze wijziging. Wel wordt na 19.00uur de stoptrein Rtd-Gd één keer per uur gekeerd te Gouda Goverwelle.
Splitsen/combineren in Gouda van sneltrein Rotterdam/Den Haag - Utrecht	NS	NS wil met ingang van dienstregeling 2005 deze treinen in Gouda te splitsen/combineren. Met deze maatregel wordt de baanvakbelasting op het traject Gouda – Utrecht verminderd en daarmee de punctualiteit gunstig beïnvloed.
Frequentieverhoging stoptreinverbinding op traject Rotterdam – Den Haag	NS	Alle betrokken partijen willen de frequentie van de stoptreinverbinding tussen Rotterdam en Rijswijk verhogen van 3 naar 4x/uur. Dit lijkt voor de dienstregeling 2006 mogelijk in verband met het wegvallen van een goederenpad. Wordt meegenomen in het ontwerp van dienstregeling 2006.
Nieuw station Ypenburg (vinex-locatie)	SGH	NS wil op verzoek van SGH Ypenburg met ingang van dienstregeling 2006 bedienen met de stoptrein 2x/uur van Den Haag naar Gouda Goverwelle.
Nieuw station Dordrecht Amstelwijk	Pzh	Een van de belangrijke randvoorwaarden voor opening van dit station is de realisatie van een contingent arbeidsplaatsen in de directe omgeving. Dat project komt slecht van de grond. De ontwikkeling van station Amstelwijk is gedurende lange tijd uitgesteld.
Project Stedenbaan: hogere frequenties van de stadsgewestelijke lijnen op het HRN in de Zuidvleugel, verdichting rondom bestaande stations, nieuwe stations.	Pzh, SRR en SGH.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stedenbaan behelst ook de wenselijkheid van een (groot) aantal nieuwe stations. Deze worden door de gezamenlijke regionale overheden komende tijd 'gehard' m.b.t. de ruimtelijke ontwikkelingspotenties.</li> <li>• De meest concrete stations zijn Sassenheim (pzh) en Spaland (SRR). De bespreking daarvan is doorgeloodst naar het traject 'Ontwerp2007'. Op dit moment vinden haalbaarheidsanalyses plaats.</li> <li>• t.a.v. hogere frequenties is NS gevraagd een business case te maken: bij welke marktpraak zouden hogere frequenties 'rendabel' kunnen zijn?</li> </ul>



<b>Wens</b>	<b>Initiator</b>	<b>Reactie</b>
Voorkeursalternatief KAN: Nijmegen-Nijmegen Heijendaal	KAN	Planstudie waarin opgenomen de ambities van het KAN binnen het KAN-gebied. Dialoog nu met name gericht op wens van het KAN voor doortrekking stoptrein Zutphen-Nijmegen naar Heijendaal waarvoor electrificatie Nijmegen-Nijmegen Heijendaal noodzakelijk is. Deze wens is opgenomen in de studie van 2007. Als uit de studie blijkt dat de lijn inpasbaar is kan dan kan NS deze trein rijden tegen een exploitatievergoeding omdat de prognose voor de korte/middellange termijn een negatief exploitatieresultaat laat zien. Verdere onderhandelingen met het KAN hierover zijn in afwachting op de studieresultaten van dienstregeling 2007. Een businesscase moet nog worden opgesteld.
Voorkeursalternatief KAN: • Nijmegen-Winkelsteeg	KAN	Een onderdeel van de Planstudie is de realisatie van de halte Nijmegen Winkelsteeg op het traject Nijmegen-Den Bosch. Deze is opgenomen in de studie 2007. Bediening van dit station hangt af van de ontwikkelingen rondom het station (met name de Philipsvestiging). Een businesscase moet nog worden opgesteld.
Maaslijn: andere opzet dienstregeling	NS	Is voor dienstregeling 2006. Plan is voorgelegd aan het KAN.
Arnhem Zuid	KAN	Dit station wordt aangelegd en zal worden bediend met de stoptrein Zutphen-Nijmegen, ingaande december 2005 (dienstregeling 2006).
Kolibri-OV-netwerk	Groningen	NS is niet formeel betrokken geweest bij Verkenningstudie. Deze in november 2003 afgerond. Minister heeft niet zo veel geld en heeft gevraagd om het plan op te delen in hanteerbare onderdelen en daarmee de investeringen in tijd te spreiden. Een 'element' is Europapark. Dialoog over verdere ontwikkeling loopt. NS- betrokkenheid met name gericht op Europapark ivm realisatie voor dienstregeling 2007. Periodiek contact over alle zaken die spelen.
Groningen Europapark	Groningen	Is onderdeel van de studie dienstregeling 2007. Station is inpasbaar. Er moeten garanties komen over de financiële dekking van de bouw van het station en wijze waarop NS en de regionale overheden het station gaan bedienen.
Nieuwe dienstregeling Emmerlijn van 2005 naar 2006.	NS	Er zijn verdeelde reacties: Coevorden zoekt voor Dalen samen met de provincie Drenthe een oplossing in de infrastructuur. Positief zijn de gemeente dalfsen en Emmen.
Uitsnijding van treinen in stoptreinserie 9100 Zwde-Groningen	NS	Betrokken overheden hebben geen problemen met trein 9184 die op zondag vervalt vanwege een te lage bezetting en trein 9172 die op eerste paasdag en eerste kerstdag vervalt ook vanwege een te lage bezetting
Station Emmen Zuid	Provincie Drenthe	Oriënterende fase. Woningbouw stagneert. Eerste woningen komen op grote afstand van het station te liggen.
Agglonet Twente	Regio Twente	NS is formeel betrokken bij Verkenningstudie. die voorjaar 2005 zal worden afgerond. Alle wensen van de regio betreft treinen en stations (Hengelo Westermaat en Hengelo Gezondheidspark ) zijn beoordeeld uit vervoerkundige noodzaak
Nijverdal Verdiept	RWS	NS participeert met ProRail in het project RWS in het verdiept aan te leggen tracé. Tijdsplan 2009-2011. NS heeft over de voorkeursvariant (kortere bouwtijd van 6 naar 3 jaar) contact met Provincie Overijssel en Regio Twente.



## Regio Zuid

<i>Wens</i>	<i>Initiator</i>	<i>Provincie Noord Brabant</i>
OV Netwerk Brabantstad	Provincie Noord Brabant	De provincie en de B5 (grote steden in Brabant) hebben hun wensen ten aanzien van de dienstregeling in hun plan OV Netwerk Brabantstad aangegeven. NS is hierover veelvuldig geconsulteerd en heeft gegevens geleverd. De Provincie heeft haar wensen binnen het project Samen Sporen (ontwerp drgl 2007) ingediend. NS wil, afhankelijk van de resultaten van de uit te werken varianten, haar eigen keuzes maken en zal hierover met de Provincie overleg voeren.
Breda 3 <sup>e</sup> perron	NS ProRail Provincie NB	Provincie, gemeente Breda, NS en ProRail zijn het er over eens dat de aanleg van het 3e perron met toeleidende wisselverbindingen noodzakelijk is, anders is het niet mogelijk voor NS een goede dienstregeling 2007 te maken.
Nieuwe halte Helmond Brandevoort	Gemeente Helmond Provincie Noord Brabant	NS is bereid onder bepaalde voorwaarden de halte met ingang van de dienstregeling 2007 te gaan bedienen. De gemeente en de provincie zijn per brief op de hoogte gesteld van deze voorwaarden.
Opening station Maarheeze	Gemeente Craendonck SRE	De gemeente, SRE en de Provincie NB hebben opdracht gegeven aan een extern bureau om nogmaals te onderzoeken of het station Maarheeze geopend kan worden. Tot nu toe heeft NS gezegd dat de halte niet aan de normen voldoet. De Provincie heeft de halte niet opgenomen in OV Netwerk brabantstad en ook niet aangemeld in het Ontwerp 2007.
Maaslijn in HRN	Provincie Noord Brabant	Provincie Noord Brabant wil de Maaslijn graag opgenomen zien in het hoofdrailnet. NS levert input maar stelt zich verder neutraal op en wacht de resultaten af van de gesprekken tussen het ministerie van V&W en de Provincies Noord Brabant en Limburg en bepaalt dan haar standpunt.
		<b><i>Provincie Limburg</i></b>
Maaslijn drgl aanpassing in 2006	NS	NS wil een doorgaande sneltrein en een doorgaande stoptrein laten rijden en na 20.00 uur overgaan naar een uurdienst. Het overleg met de Provincies Noord Brabant en Limburg is gestart; er is nog geen uitsluit. De Provincie Limburg lijkt tegen te zijn: is bang dat zij bij de geplande decentralisatie minder Rijksmiddelen krijgt indien nu de treindienst wordt ingekrompen.
Maaslijn over naar Provincie's	Provincie Limburg	De Provincie Limburg wil de Maaslijn vermoedelijk overnemen en een multimodaal systeem 'Maasnet' invoeren. Zij is hierover in gesprek met de provincie Noord Brabant en met ProRail. Gecommuniceerd standpunt NS: NS wacht de resultaten af van de gesprekken tussen het ministerie van V&W en de Provincie Limburg en Noord Brabant en bepaalt dan haar standpunt.
OV Visie Limburg	Provincie Limburg	Het spoor, HRN en Contractsector, wordt door de provincie Limburg als de hoofddrager van het OV-systeem gezien. Het bussysteem dient aan te sluiten op de trein. NS wordt geconsulteerd over haalbaarheden en brengt NS visie en wensen bij het project Samen Sporen. Ook de Provincie Limburg brengt haar wensen in bij Samen Sporen. NS steunt het aantakken van regionale buslijnen op de trein.
Dienstregeling Maastricht – Luik – Brussel	Gemeente Maastricht Provincie Limburg Euregio Maas Rijn	De gemeente Maastricht wil met steun van de Provincie Limburg een verbeterde dienstregeling (directe IC) tussen Maastricht Luik en Brussel realiseren met goede aansluiting op de Thalys, TGV en Eurostar. De gemeente wil de een treinen paar Thalys van Luik naar Maastricht halen. NS studeert mee, samen met de NMBS. Standpunt NS: studeren mee, mits het resultaat van de treindienst tussen Maastricht en Luik verbetert. NS heeft geen bezwaar om de Thalys International tot Maastricht te laten rijden, doch is niet bereid om financieel bij te dragen. Horizon: charter Thalys: TEEFAF 2005, treindienststoplossing: drgl 2006-2007
Wijziging Dienstregeling Heerlen Aken	Aachener Verkeersverbund	AVV wil in een gewijzigd patroon gaan rijden vanaf 2006. NS studeert samen met DB mee onder de voorwaarde dat het resultaat voor NS niet verslechtert.

Aanbesteding Venlo Monchengladbach	Verkeersverbund Rhein Ruhr (VRR)	VRR wil met ingang van dec 2006 de treindienst vanaf Venlo Grens naar het Ruhrgebied openbaar aanbesteden en wil dat de 2,5 km in NL van de grens tot Venlo in de aan te besteden treindienst wordt opgenomen, zodat de directe verbinding met Duitsland vanuit Venlo blijft bestaan. NS bekijkt of er zakelijk tot overeenstemming kan worden gekomen met de nieuwe exploitant.
Draaiing symmetrie in NL naar 00/30 in Ontwerp 2007	Provincies Limburg NMBS, DB AVV, VRR Rover, BTTB	Om de grensoverschrijdende problemen met aansluitingen tussen NL – D en NL –B op te lossen is aan de spoorsector gevraagd in het Ontwerp 2007 dezelfde symmetrie te hanteren al in België en Duitsland. NS heeft tot nu toe geen standpunt ingenomen. Ook de spoorsector heeft tot nu toe geen standpunt ingenomen.
		<b><i>Zeeland</i></b>
Dienstregeling aanpassen aan Zeeuwse wensen aansluiting bus boot	Provincie Zeeland	De Provincie heeft haar wensen in overleg met NS ingebracht in het project Samen Sporen ontwerp 2007. De Provincie Zeeland en NS streven goede aansluitingen na tussen boot en trein en bus. Door de lage frequentie van het busvervoer neemt de Provincie in het PVE van busconcessies op dat de bus- en bootdiensten op de trein dienen aan te sluiten. NS is het hiermee eens.

## Bijlage 9: Outputsturing

### 1 De specificatie van het begrip outputsturing

#### *Aanleiding*

In de periode tot en met 2008 zal NS een migratie richting outputsturing uitvoeren. Om deze overgang naar outputsturing te bereiken is een migratietraject noodzakelijk. Het beoogde resultaat hiervan is het voor de in de concessie genoemde zorgaspecten vaststellen, afspreken en realiseren van te bepalen prestaties. Daarbij is per te specificeren prestatie telkens nadrukkelijk een afweging gemaakt tussen enerzijds de kosten en anderzijds de opbrengsten (in klanttermen en in financiële termen). Conditie voor het kunnen leveren van af te spreken prestaties zijn een transparante en afgestemde interactie met ProRail.

#### *De context van de outputsturing*

NS is verantwoordelijk voor het leveren van spoorvervoerdiensten op het hoofdrailnet. Daarbij is de zorgplicht van NS uitgewerkt in zes zorgaspecten. Conform de spoorweg- en concessiewet gaat de relatie tussen NS en het Ministerie van Verkeer en Waterstaat veranderen. In de nabije toekomst maken partijen afspraken voor te leveren prestaties cq zijn deze prestaties vastgelegd in de vervoerconcessie. Omdat duidelijk is dat een dergelijke omslag naar besturing op basis van prestaties niet per direct ten aanzien van alle zorgaspecten mogelijk is, voorziet de vervoerconcessie in een overgangperiode. In deze overgangperiode gaat NS gefaseerd over naar outputsturing.

#### *Wat houdt output- en outcomesturing in*

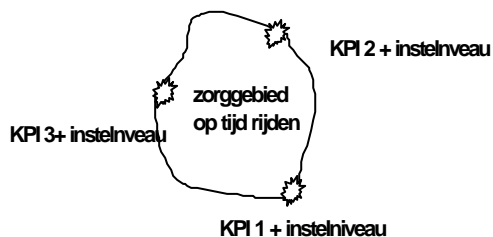
**Output sturing** in deze context is het maken van afspraken tussen Verkeer & Waterstaat en NS per zorgaspect zoals benoemd in de concessie, over de prestaties in dat zorggebied, de bijbehorende prestatie-indicatoren en het instelniveau per prestatie-indicator. Afspraken tussen Verkeer & Waterstaat en NS worden gemaakt op het niveau van de prestaties en hun indicatoren, NS is zelf verantwoordelijk voor de maatregelen die leiden tot het behalen van die indicatoren.

**Outcome sturing** is het vaststellen van de voor de klanten van NS relevante gevolgen van de dienstverlening die bereikt moeten worden, het maken van afspraken hierover en het realiseren ervan.

Om te komen tot outputsturing, is het noodzakelijk om per zorgaspect telkens de fasen te onderkennen van de prestatiespecificatie, van transparantie en van besturing.

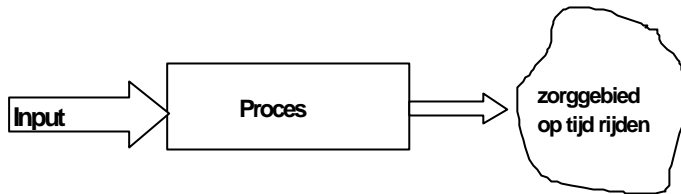
#### *De fase van prestatiespecificatie*

Per zorggebied moeten telkens de prestaties gespecificeerd zijn in termen van output- en/of outcome. De prestaties zijn voorzien van prestatie-indicatoren en instelniveaus. Mede op basis van externe en interne ontwikkelingen worden instelniveaus vastgesteld.



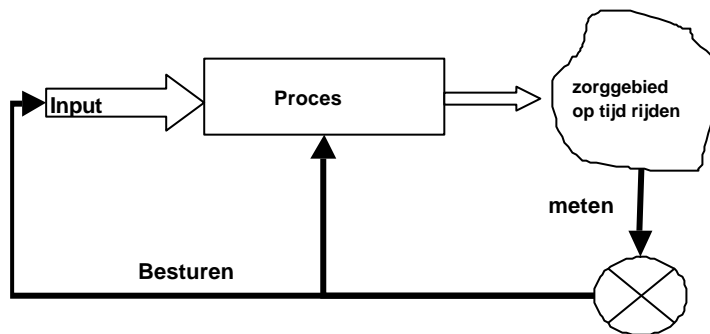
#### *De fase van transparantie*

Per zorgaspect en per prestatie wordt vastgesteld wat de samenhang is tussen de prestatie, het proces waarbinnen de prestatie gemaakt wordt en de input van het proces. Het is mogelijk om vast te stellen hoe een prestatie verbeterd moet worden. Daarnaast is duidelijk wat de kosten en opbrengsten van een prestatieverandering zijn zodat bewust en gericht gekozen wordt. Transparantie betekent tevens dat de interactie tussen de NS en ProRail processen is vastgesteld en gespecificeerd.



### Besturing

Per zorggebied en per prestatie is er een actieve en bewuste besturing van de prestaties op basis van het voortdurend meten van input- en procesindicatoren en de bijbehorende prestaties, het vaststellen van relevante in- en externe ontwikkelingen en het eventueel bijsturen via maatregelen of het aanpassen van het instelniveau van de betreffende prestatie. Onderdeel van deze besturing is het voorzien in die maatregelen die gericht zijn op het realiseren van het vereiste gedrag van betrokken medewerkers.



## 2 De resultaten van het migratietraject

Het resultaat van het migratietraject is een geslaagde invoering van outputsturing gekoppeld aan professionele primaire processen en een adequate cultuur. De geslaagde outputsturing op haar beurt levert heldere prestaties per zorggebied waarbij er telkens een balans gevonden is tussen enerzijds kosten en anderzijds opbrengsten.

## 2.1 De eisen aan de outputsturing

In de vervoerconcessie zijn vier eisen gesteld aan de outputsturing. Namelijk:

1. **Transparantie en Beïnvloeding:** we moeten per zorggebied de prestaties en prestatie-indicatoren kennen en de relatie tussen deze prestaties, de maatregelen, de opbrengsten en de kosten gelegd hebben;
2. **Afstemming met ProRail<sup>5</sup>:** we moeten bekend zijn met de interactie effecten tussen de eigen activiteiten en doelen en die van ProRail en de prestaties die ProRail in de vervoerketen levert aan NS moeten aansluiten bij onze behoefte;
3. **Systemen en werkwijzen:** We moeten onze bedrijfsvoering inrichten naar de onder 1 en 2 bedoelde kennis;
4. **Lange Termijn:** we moeten bekend zijn met de lange termijneffecten van de wijze van bedrijfsvoering;

## 2.2 De invulling van de resultaten per eis

### Transparantie en beïnvloeding

- Per zorggebied zijn de te leveren prestaties vastgesteld, de prestatie-indicatoren en de instelniveau's;
- Per prestatie is de relatie vastgesteld tussen de prestatie, de input, de processen en de maatregelen, de kosten en de baten; We meten de prestatie en zorgen zo nodig voor bijstelling van een van de factoren;
- De processen en maatregelen zijn voorzien van de vereiste procesindicatoren;
- De vastgestelde input en de procesindicatoren zijn voorzien van een uniform meetstelsel;
- Per prestatie is de relatie gelegd tussen de bijbehorende outcome of het gewenste effect ten behoeve van de reizigers. Dat kan uitgedrukt zijn in een klantwaarderingcijfer of in een andere indicator.

### Afstemming met ProRail

- Voor punctualiteit, reinheid en sociale veiligheid is de relatie tussen output van ProRail en input, dan wel proces van NS uitgewerkt en meetbaar gemaakt;
- NS en ProRail hebben goede afspraken gemaakt om de interactie op deze variabelen te kunnen sturen;
- Er is een intensieve samenwerking tussen NS en ProRail onder de noemer "Samensporen". Het doel van deze samenwerking is om de prestatie van het spoorstelsel verder te verbeteren;
- Er is een intensieve samenwerking tussen NS en ProRail onder de noemer "Samensporen". Het doel van deze samenwerking is om de prestatie van het spoorstelsel verder te verbeteren.

### Systemen en werkwijzen

- De prestaties zijn onderdeel van de Planning en Control cyclus van NS en uitgangspunt voor de bedrijfsvoering;
- Er is een communicatiestructuur ingericht ten behoeven van het NS breed communiceren van relevante resultaten (metingen) van de te besturen variabelen;
- Er is een periodiek evaluatiemoment waarin vastgesteld wordt in welke mate de product -en proces-indicatoren aansluiten bij de klantperformance indicatoren cq welke bijsturing vereist is.

### Lange termijn effecten

- NS en ProRail prioriteren hun investeringen op basis van de MKBA prioriteringsmethode en binnen de kaders van de eigen bedrijfsdoelen;
- NS heeft haar bedrijfsdoelstellingen afgestemd op de concessie en voert deze uit via een jaarlijkse planningscyclus met een horizon van 5 jaar. De basis van de planningscyclus wordt in een zogenoemde kaderbrief opgenomen. De bedrijfsactiviteiten worden voortdurend afgestemd op de kaderbrief. In-

<sup>5</sup> Let op: deze tekst sluit aan om de memorie van toelichting op de spoorweg-en concessiewet. In de laatste 2 jaren is vooral de afstemming tussen ProRail/verkeersleiding en NS Reizigers/transportbesturing, sterk verbeterd

vesteringen worden afgewogen door middel van een lange termijn beoordelingsmodel. Methode: interne planningscyclus, beoordelingsmodel investeringen.

### 3 Het migratieprogramma, de evaluatie en de bijsturing

#### *Het migratieprogramma en de fasering*

Het migratieprogramma is voor het gehele traject toegevoegd. Per zorgaspect wordt dit programma in het eerste kwartaal van 2005 geoperationaliseerd. Onderdeel van deze operationalisatie is de vereiste fasering. Deze fasering laat zien welke zorgaspecten op welk moment op output gestuurd kunnen worden.

#### *De evaluatie en de bijsturing van het programma*

Op basis van de concessie moet aan de volgende twee eisen voldaan worden. Namelijk:

- NS moet criteria hanteren om de mate laten zien waarin zij beschikt over de benodigde inzichten om tot outputsturing over te gaan;
- En NS moet de daarvoor benodigde meetsystemen aangeven.

We evalueren, meten en sturen het migratieprogramma, tijdens het migratietraject, door telkens twee vragen te stellen:

- "is het er"?
- "functioneert het"?

Met de beantwoording van deze twee vragen geven we invulling aan de twee concessie-eisen.

De vraag "is het er"?

De fasen van prestatiespecificatie, transparantie en besturing moeten leiden tot concrete producten en procedures zoals benoemd in paragraaf 2.2. Het bijgevoegde programmaplan operationaliseren we per zorgaspect en voorzien het tevens van een tijdplanning. Per kwartaal stellen we vast in welke mate de gewenste resultaten er zijn en functioneren. De bijsturing verloopt via het in te stellen programmamanagement, rapportage aan de opdrachtgever (directie NS) en aan de concessieverlener per half jaar.

De vraag "functioneert het"

Uiteindelijk is het de bedoeling dat de overheid en NS de gewenste output vastgesteld hebben en dat NS deze output betrouwbaar voorspelt en realiseert.

## 4 Projectplan migratie

		<b>PROJECTPLAN Migratie</b>		Versie: 3.0 Status: definitief, wordt per zorgaspect geoperationaliseerd
				Datum: 11-11-2004
Naam Opdrachtgever		Directie NS		
Projectcode		Startdatum	Einddatum	
		Sept. 2004	31-12-2007	
Versie	Datum	Auteur	Korte beschrijving wijzigingen	
C 0.1	15-9-2004	Saskia Bosman	Op basis van diverse startdocumenten	
C 0.2	10-11-2004	Saskia Bosman	Nav. Presentatie ProRail en opmerkingen v Veen	
C 0.3	10-122004	Johan Schouten	NAV intern commentaar	
Achtergrond				
<p>NS moet, evenals ProRail, migreren naar output en outcome sturing. De basis daarvoor ligt in de nieuwe wetgeving. Zowel NS als het ministerie gaan ervan uit dat NS hiertoe nog niet in staat is. Het bedrijf moet eerst professionaliseren (migreren) opdat zij op enig moment in staat is én de prestatieafspraken op te stellen én na te komen. De concessie bevat de verplichting om in de periode tot 2008 het professionaliseringstraject af te ronden. Afronding is voorwaarde voor "op afstand staan".</p>				
Projectdoel				
<p>In de vervoerconcessie zijn vier eisen gesteld aan de outputsturing. Namelijk:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Transparantie en Beïnvloeding:</b> we moeten per zorggebied de prestaties en KPI's kennen en hun relatie met de maatregelen, de opbrengsten en de kosten die daarbij horen; Hiertoe wordt een model uitgewerkt dat per prestatie de KPI's met hun input- en throughput (proces-) variabelen beschrijft en de onderlinge relatie. Het model geeft weer hoe de prestatie beïnvloed kan worden door input- en procesvariabelen te veranderen. Het model is getest, minimaal op basis van ervaringscijfers.</li> <li><b>2. Afstemming met ProRail<sup>6</sup>:</b> we moeten bekend zijn met de interactie effecten tussen de eigen activiteiten en doelen en die van ProRail en de prestaties die ProRail in de vervoerketen levert aan NS moeten aansluiten bij onze behoefte; In bovengenoemd model worden de prestaties van ProRail als input- en throughputvariabelen opgenomen.</li> <li><b>3. Systemen en werkwijzen:</b> Tot slot moeten we in staat zijn om onze bedrijfsvoering in te richten naar de onder 1 tot en met 3 bedoelde kennis. Daartoe moet worden voldaan aan de volgende aspecten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er moet een rapportagestructuur en -cultuur zijn die past bij het rapporteren op output, waarin enkel wordt gerapporteerd over resultaten en maatregelen;</li> <li>• Er moet een communicatiestructuur zijn ingericht ten behoeven van het NS breed communiceren van relevante resultaten (op het gebied van input, output en throughput) op toegankelijke en overzichtelijke wijze;</li> <li>• Er is een periodiek evaluatiemoment waarin vastgesteld wordt in welke mate de product -en procesindicatoren aansluiten bij de klantperformance indicatoren cq welke bijsturing vereist is.</li> </ul> </li> <li><b>4. Lange Termijn:</b> De bedrijfssturing van NS is afgestemd op de aspecten uit de concessie, gecombineerd met de commerciële doelen van NS. De concessie is een primair onderdeel van de wijze waarop het management stuurt en investeert.</li> </ol>				
Projectresultaat				
<p>Om bovenstaand doel te bereiken moeten de volgende resultaten worden behaald:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Transparantie en Beïnvloeding</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per zorggebied zijn de te leveren prestaties vastgesteld, de prestatie-indicatoren en de instelniveau's;</li> <li>• Per prestatie is de relatie vastgesteld tussen de prestatie, de processen en de maatregelen, de kosten en de baten;</li> </ul> </li> </ol>				

<sup>6</sup> Let op: deze tekst sluit aan om de memorie van toelichting op de spoorwag-en concessiewet. In de laatste 2 jaren is vooral de afstemming tussen ProRail/verkeersleiding en NS Reizigers/transportbesturing, sterk verbeterd

- De processen en maatregelen zijn voorzien van de vereiste procesindicatoren;
- De vastgestelde input en de procesindicatoren zijn voorzien van een uniform meetsysteem;
- Per prestatie is de relatie gelegd tussen de bijbehorende outcome of het gewenste effect ten behoeve van de reizigers. Dit zal met name worden uitgedrukt in een klantwaarderingcijfer, maar eventueel ook in een andere indicator.

## 2. Afstemmen met ProRail

- Voor punctualiteit, reinheid en sociale veiligheid is de relatie tussen output van ProRail en input, dan wel proces van NS uitgewerkt en meetbaar gemaakt;
- NS en ProRail hebben goede afspraken gemaakt om de interactie op deze variabelen te kunnen sturen;
- Er is een intensieve samenwerking tussen NS en ProRail onder de noemer "Samensporen". Het doel van deze samenwerking is om de prestatie van het spoorstelsel verder te verbeteren.

## 3. Systemen en werkwijzen

- De prestaties zijn onderdeel van de Planning en Control cyclus van NS en basis en uitgangspunt voor de bedrijfsvoering.
- Er is een communicatiestructuur ingericht ten behoeven van het NS breed communiceren van relevante resultaten (metingen) van de te besturen variabelen;
- Er is een periodiek evaluatiemoment waarin vastgesteld wordt in welke mate de product -en procesindicator aansluiten bij de klantperformance indicatoren cq welke bijsturing vereist is.

## 4. Lange termijn effecten

- NS heeft haar bedrijfsdoelstellingen afgestemd op de concessie en voert deze uit via een jaarlijkse planingscyclus met een horizon van 5 jaar. De basis van de planingscyclus vormt een zogenoemde kaderbrief, waarin commerciële doelstellingen en doelstellingen vanuit de concessie gezamenlijk bepalend zijn. De bedrijfsactiviteiten zijn voortdurend afgestemd op de kaderbrief. Investerings worden afgewogen door middel van een lange termijn beoordelingsmodel. Methode: interne planingscyclus, beoordelingsmodel investeringen.
- NS en ProRail prioriteren hun investeringsmaatregelen op basis van de bereikende maatschappelijk rendement. Ze doen dat binnen het kader van de eigen bedrijfsdoelen. Methode: MKBA prioriteringsmethode;

### Aanpak: activiteiten en (tussen)resultaten

Onderdelen / activiteiten	(Tussen)resultaten:	Start	Eind / Actie
<b>Transparantie en beïnvloeding</b>	- Uitwerken Model van output-variabelen	2004	31-12-2007
<p><i>activiteiten:</i></p> <p>Op basis van de resultaten van de evaluatie zal er een model<sup>7</sup> worden opgesteld voor de diverse gedefinieerde outputvariabelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het model van wordt uitgewerkt voor punctualiteit en sociale veiligheid (onderdeel van project vierkant) (2004)</li> <li>• Het model wordt getest op basis van historische gegevens en noodzakelijke wijzigingen worden aangebracht (2005); Indien nodig wordt een meetinstrument ingericht en starten de eerste metingen;</li> <li>• Er wordt gemeten op de eerste twee variabelen (2006);</li> <li>• Het model wordt uitgewerkt voor de overige variabelen (2005);</li> <li>• Testen van het totale model (2006); Indien nodig wordt een meetinstrument ingericht en starten de eerste metingen;</li> <li>• Testen en uitwerken van het totale model in werkelijkheid; fine tunen en eventueel aanvullen (2007);</li> <li>• In de periode daarna wordt het model continu gemonitord en worden eventuele gebreken veranderingen doorgevoerd.</li> </ul> <p><b>In de bijgevoegde matrix is aangegeven op basis van welke -tot nu toe bekende- variabelen wordt gewerkt aan het model.</b></p>			

<sup>7</sup> Het model geeft de relatie weer tussen investeringen, en wijzigingen in input- en procesindicatoren en de effecten op KPI's, klantordelen en opbrengsten



<b>Afstemmen met ProRail</b>	Uitwerken van de onderlinge relatie bij de variabelen punctualiteit en reinheid en sociale veiligheid op het station	2005	2007
<p>- <i>Activiteiten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is een besturingsmodel beschikbaar waarin (dis)punctualiteit vertaald is naar de productie - en procesfactoren van NS en ProRail en naar de mate waarin een bepaalde factor van invloed is op de punctualiteit. Het doel hiervan is ieders relatieve bijdrage vaststellen om de verbetering van de punctualiteit verder te kunnen verbeteren. Methode: modelontwikkeling op basis van correlatieonderzoek van de beschikbare punctualiteitsgegevens. Meetmethode op termijn: monitoringssysteem gericht op faaloorzaken;</li> <li>• De productieprogrammering van ProRail is afgestemd op de belasting per baanvak (baanvakken die intensief bereden worden krijgen meer onderhoud). Methode: ontwikkeling baanvakwaarde per baanvak;</li> <li>• De processen van verkeersleiding enerzijds (ProRail) en van Transportbesturing anderzijds (NS) zijn voorzien van op elkaar afgestemde performance indicatoren;</li> <li>• De rollen en verantwoordelijkheden van ProRail en NS ten aanzien van de transferfuncties (aanwezig, functioneel, schoon, veilig) zijn vastgesteld, in die gevallen waarin sprake is van een gedeelde verantwoordelijkheid (bijvoorbeeld bij sociale veiligheid) zijn de wederzijdse bijdragen limitatief omschreven;</li> <li>• De bovengenoemde prestaties van ProRail zijn verwerkt in het model van NS als 'input' - en 'proces' -variabelen en worden als zodanig opgenomen in de sturingsmechanismen van NS;</li> <li>• De samenwerking tussen NS en ProRail die nu onder de noemer <i>samensporen</i> is gestart is verder uitgebreid en geïntensiveerd. Het doel van deze samenwerking is om de prestatie van het spoorstelsel verder te verbeteren;</li> </ul>		Business Development als begeleider van de voor de KPI verantwoordelijke afdeling	
<b>Systemen en werkwijze</b>	– Uitwerken van de rapportage structuur en –cultuur, communicatie en evaluatie	2004	31-12-2006
<p>- <i>Activiteiten:</i>  <u>Rapportage en sturing</u>          Op basis van de resultaten van de evaluatie en het nieuw opgestelde model worden de output-variabelen (KPI's) vastgesteld en de verantwoordelijkheden belegd bij de bedrijfsonderdelen. Om rapportage op output mogelijk te maken wordt de verandering in rapportagecultuur met name in de richting van rapporteurs begeleid.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gezamenlijk met ProRail en V&amp;W wordt een logische rapportagestructuur vastgesteld;</li> <li>• De KPI's worden ingepast in de overige stuurmechanismen van het bedrijf;</li> <li>• De verantwoordelijkheden voor de diverse KPI's worden vastgelegd in managementcontracten; iedere KPI is op één plaats in het bedrijf belegd;</li> <li>• De businessplancyclus van NS wordt aangepast op deze rapportagestructuur;</li> <li>• Er wordt in ieder geval voor de zorgaspecten een rapportageformat afgesproken dat zich volledig richt op de rapportage van output. De verantwoordelijke functionarissen worden ingelicht en begeleid bij het opstellen van de rapportages;</li> <li>• Dit rapportageformat wordt integraal onderdeel gemaakt van de Businessplanning (dan wel vervangt de businessplanning) die nu wordt toegepast;</li> <li>• Management wordt gestuurd en afgerekend op het rapporteren over en behalen van KPI's.</li> </ul>		Aad Veenman, ondersteund door Business Development en CPC	

<p><u>Communicatie</u></p> <p>Op basis van het model worden de te communiceren variabelen vastgesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De metingen van de diverse input-, throughput- en outputvariabelen worden dusdanig communicabel gemaakt dat ze tot op het laagste betrokken niveau (eventueel per conductor / team) inzicht geven;</li> <li>• De communicatie wordt van persoons- tot team- tot bedrijfszonderdeelniveau georganiseerd: er wordt een communicatieplan opgesteld met 'wie krijgt welke informatie waarom, wanneer en hoe?'</li> </ul>			Lijnmanagement begeleid door Corporate Communicatie
<p><u>Evaluatie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intern NS worden evaluatiemomenten gepland en voorbereid waarin het model en haar werking wordt geëvalueerd;</li> <li>• Zowel intern NS als gezamenlijk met ProRail worden evaluatiemomenten gepland om de bedrijfsdoelen en resultaten van de afgelopen periode te evalueren en voor de komende periode vast te stellen;</li> </ul> <p>Deze evaluatie wordt gebruikt als input voor het vervoerplan van de komende periode.</p>			Business Development als begeleider voor de directie
<b>Lange termijn effecten</b>		1-1-2006	31-12-2007
<p>- <i>Activiteiten:</i></p> <p>Nader uit te werken op basis van de uitwerking van het model en eerste evaluaties</p>			
<b>Risico's</b>			
<i>Risico</i>	<i>Maatregel</i>	<i>Eigenaar</i>	
Een risico is dat door de snelheid van de invoering de bedrijfscultuur achterblijft bij de structuren en hulpmiddelen en het output-denken daarmee een truc in plaats van een denkwijze wordt.	Directe aandacht door top-down meenemen in managementcontracten. Goede begeleiding van de betrokkenen	Directie en management	
Door redelijk korte termijn en de grote afhankelijkheid van de context van het bedrijf kunnen de modellen niet volledig dekkend zijn	Tijdig constateren, rapporteren intern en naar concessiehouder en accepteren dan wel verdisconteren, afhankelijk van de situatie	Business Development	
<b>Projectcontext: afhankelijkheden</b>			
Dit hele proces dient in samenwerking met ProRail worden uitgevoerd. Ook in de ontwikkeling van de strategieën van de diverse bedrijfsonderdelen wordt gewerkt aan output-sturing van deze onderdelen.			