



## Inhoudsopgave

	Blz.
Samenvatting prestaties Vervoerconcessie	4
1 - Punctualiteit en betrouwbaarheid ("op tijd rijden")	5
2 - Serviceverlening - informatie verstrekken	11
3 - Service verlening - reinheid treinen en stations	14
4 - Sociale veiligheid	15
5 - Toegankelijkheid	17
6 - Redelijke kans op een zitplaats	18
7 - Fietsenstallingen	18
8 - Chipkaart	19
9 - Benchmarking	19
10 - Afstemming met decentrale overheden	20
11 - Overleg met consumentenorganisaties	21
12 - Migratie naar output	21
Bijlage 1 - "Ramp" dagen en -weken	23



## Samenvatting Prestaties Vervoerconcessie, rapportage eerste helft 2005

In onderstaande tabel worden de belangrijkste prestaties in de eerste helft van 2005 afgezet tegen de niveaus die in de Vervoerconcessie voor het gehele jaar 2005 zijn afgesproken. Elk item wordt toegelicht in de tekst van deze rapportage.

Prestatie indicator	Grens- of Richt- waarde	Afgesproken waarde geheel 2005	Realisatie eerste halfjaar 2005	Voldoen de prestaties? *
<u>Punctualiteit en betrouwbaarheid</u>				
Aankomstpunctualiteit (3 min)	R	86,5%	85,6%	O
Knooppuntpunctualiteit	G	79%	77,3%	O
Gerealiseerde aansluitingen	G	92%	90,9%	O
Uitgevallen treinen	G	1,5%	2,2%	OO
Klantoordeel "op tijd rijden"	R	39%	41%	+
<u>Informatie en serviceverlening</u>				
Informatie in de trein bij ontregelingen	G	35%	29%	OO
Informatie op het station bij ontregelingen	G	85%	68%	OO
Klantoordeel info bij ontregelingen in de trein	R	47%	47%	=
Klantoordeel info bij ontregelingen op het station	R	55%	49%	OO
Trefkans conducteur binnen 30 minuten	G	50%	48%	O
<u>Reinheid</u>				
Schoonmaak treinen	G	92%	94%	+
Dagelijkse schoonmaak stations	G	95%	96%	+
Periodieke schoonmaak stations	G	85%	85%	=
Klantoordeel reinheid interieur trein	R	50%	55%	++
Klantoordeel reinheid stations	R	51%	51%	=
<u>Sociale veiligheid</u>				
Klantoordeel soc.veil. in de trein (totaal)	R	74%	75%	=
Klantoordeel soc.veil. op het station (overdag)	R	84%	86%	+
Klantoordeel soc.veil. op het station ('s avonds)	R	44%	49%	++
Klantoordeel soc.veil. trein en station (totaal)	R	69%	71%	+
<u>Zitplaatskans</u>				
Zitplaatskans in de spits (verhouding zitplaatsen/rkms)	G	2,5	2,8	+
Klantoordeel "beschikbaarheid zitplaats" (in de spits)	R	71%	70%	=

\* Niveau prestaties ten opzichte van afspraken in Vervoerconcessie:

- OO Aanmerkelijk onder het afgesproken jaarniveau
- O Enigszins onder het jaarniveau
- = (Min of meer) gelijk aan het afgesproken jaarniveau
- + Boven het afgesproken jaarniveau
- ++ Aanzienlijk boven het jaarniveau



## Rapportage Vervoerconcessie over de eerste helft van 2005

### 1 - Punctualiteit en betrouwbaarheid

#### De punctualiteit in de eerste helft van 2005

Het percentage treinen op het Hoofdrailnet dat "op tijd" reed (minder dan 3 minuten te laat bij aankomst) was in de eerste helft van 2005 85,6%. Dit is bijna 1% lager dan de richtwaarde<sup>1</sup> van 86,5% die in het Vervoerplan voor geheel 2005 is afgesproken. Gezien de op ervaringscijfers gebaseerde relatieve verslechtering van de punctualiteit in de tweede helft van het jaar als gevolg van o.a. ongunstige weersomstandigheden, betekent dit een forse uitdaging om deze richtwaarde voor geheel 2005 te benaderen. Tabel 1 geeft een overzicht van alle punctualiteitsprestaties over de eerste helft van 2005:

Tabel 1 – Afspraken en realisaties punctualiteit HRN\*, eerste helft 2005

Prestatie indicator**	Afgesproken Grens- of Richtwaarde geheel 2005 (G / R)	Realisatie eerste halfjaar 2005
Aankomstpunctualiteit (3 min)	R – 86,5%	85,6%
(Op)startpunctualiteit (1 min)***	G – 75%	83,7%
Knooppuntpunctualiteit	G – 79%	77,3%
Gerealiseerde aansluitingen	G – 92%	90,9%
Uitgevallen treinen	G – 1,5%	2,2%
Klantoordeel "op tijd rijden"	R – 39%	41%

\* zoals in de Vervoerconcessie gedefinieerd; vanaf 2005 inclusief 5 lijnen die tot en met 2004 onder de contractsector vielen

\*\* voor definities zie Vervoerplan NS 2005 d.d. 31 jan 2005

\*\*\* zie tekst voor verklaring

Ondanks het feit dat de grens- en richtwaarden onder druk zijn komen te staan zien wij dat het absolute niveau van onze prestaties, historisch gezien, tot het beste van de afgelopen jaren behoort. Er is een sterke samenhang tussen de verschillende punctualiteitsprestaties, waardoor de oorzaken van de tegenvallende punctualiteit in de eerste helft van 2005 een negatief effect op alle hieronder toegelichte metingen hebben gehad.

#### Aankomstpunctualiteit

Op basis van de internationaal gangbare definitie van vertraging, d.w.z. meer dan 5 minuten te laat bij aankomst, kwamen in de eerste helft van 2005 92,2% van onze treinen punctueel aan. Deze prestatie steekt enigszins uit boven de mediaan van vergelijkbare Europese spoorwegmaatschappijen.

<sup>1</sup> (richtwaarde – een na te streven prestatieniveau; grenswaarde – een te realiseren prestatieniveau)



### De (op)startpunctualiteit

De (op)startpunctualiteit is het percentage van de eerste treinen op werkdagen van een treinserie die (meestal 's ochtends vroeg) binnen 1 minuut van de geplande tijd vertrekken. In de eerste helft van 2005 was dit percentage bijna 84%. Dit is aanzienlijk beter dan de grenswaarde van 75%, waarbij moet worden vermeld dat de cijfers in het Vervoerplan 2005 over de jaren 2003 en 2004 te laag zijn, en de afgeleide grenswaarde hierdoor ook te laag. In 2004 was de gemeten opstartpunctualiteit ruim 84%. Deze prestatie-indicator wordt in overleg met uw ministerie in het Vervoerplan 2006 niet meer opgenomen.

### Knooppuntpunctualiteit

Hiermee wordt het percentage vertrekkende treinen aangegeven dat op de meet(knoop)punten óf met minder dan een minuut vertraging vertrekt óf waarvan de stationering op dat knooppunt niet wordt overschreden. In de eerste helft van 2005 was dit iets meer dan 77%, een kleine 2% onder de grenswaarde voor geheel 2005 van 79%. Met de maatregelen die hieronder worden besproken kan NS de grenswaarde over heel 2005 weer benaderen.

### Gerealiseerde aansluitingen

De realisatie in de eerste helft was bijna 91%, 1% lager dan de grenswaarde van 92%.

### Uitgevallen treinen

De realisatie in de eerste helft was 2,2%, aanzienlijk hoger dan de grenswaarde van 1,5%. Zonder de staking van ProRail op 17 juni zou dit (halfjaars) cijfer echter 1,7% hebben bedragen. NS heeft op deze dag besloten, ter wille van het openhouden van de kans om toch te kunnen rijden, om de treinen niet vooraf uit de planning te halen, waardoor deze uitval van treinen niet zou zijn geregistreerd.

### Klantoordeel "op tijd rijden"

Het klantoordeel "op tijd rijden" voldeed in de eerste helft van 2005 met 41% (oordeel 7 of meer) ruimschoots aan de richtwaarde van 39%. Over de eerste helft van 2004 was het percentage 36%.

### Analyse punctualiteit

Op basis van een analyse van NSR en ProRail over het eerste halfjaar zijn de volgende inzichten tot stand gekomen. In de eerste helft van 2005 kwamen aanzienlijk meer "rampdagen" (dagpunctualiteit minder dan 75%) voor dan in dezelfde periode van 2004; 10 in plaats van 2. Het effect van dergelijke dagen uitgezonderd, was de punctualiteit in beide periodes met ongeveer 86,5% gelijk. De 10 dagen in 2005 waren vooral een gevolg



van bijzonder weer (sneeuw in maart en zeer warme dagen in mei en juni), computer- en andere storingen bij ProRail, en de ingrijpende ontsporingen te Amsterdam; zie verder Bijlage 1. Er waren in het afgelopen halfjaar daarbij een viertal weken die in negatieve zin een opvallend verschil lieten zien met vorig jaar. Deze staan eveneens in Bijlage 1.

Ondanks deze "ramp" dagen en -weken daalden de aantallen TAO's (Treindienst Aantastende Onregelmatigheden) met 10% en EVB's (Eenheden van Bedrijfshinder) met 5%, en lieten zowel bij NSR als ProRail een tamelijk gunstige ontwikkeling zien. Dit onderstreept des te meer dat het aantal TAO's niets zegt over de impact op de punctualiteit per TAO. NS en ProRail onderzoeken samen hoe het kan dat, ondanks terugloop van onregelmatigheden op het spoor én aan het materieel, er toch sprake is van lichte daling van de punctualiteit.

#### Infrastructuur en materieel

De proef met het Onderhoudsrooster die in het begin van het jaar is gehouden had tijdelijk een sterk negatief effect op de punctualiteit, uiteraard vooral op het traject waar de proef werd gehouden en in de directe omgeving. Het effect op de landelijke punctualiteit is niet met zekerheid aan te geven maar wordt geschat op 0,3% voor de periode van de proef, en over het gehele halfjaar op 0,1 à 0,2%. Op 9 juni heb ik aan de Minister toegelicht dat onze inschatting is dat het landelijk invoeren van dit systeem een zeer negatief effect zou hebben op onze punctualiteit, in de orde van grootte van minimaal 2% op jaarbasis.

De prestaties van ProRail laten sinds 2002 een stijgende lijn zien. Het aantal onregelmatigheden bij het verkeersleidingsproces is met 35 procent gedaald. ProRail meldt dat vooral het programma om technische storingen te voorkomen, gunstiger loopt dan verwacht. Ook het aantal storingen veroorzaakt door derden, bijvoorbeeld bij vandalisme, daalt aanzienlijk, mede als gevolg van de vele preventieve maatregelen die worden genomen. Voorlichting, toezicht, alert reageren op signalen van de omgeving en het plaatsen van hekken werpen hun vruchten af. Van grote zorg zijn echter de ingrijpende gevolgen voor de treindienst wanneer er sprake is van ontruiming van een station of stillegging van het treinverkeer als gevolg van bommeldingen of onbeheerde bagage e.d. De veiligheid gaat hierin voor, maar het effect op onze dienstverlening, en op de klanttevredenheid, is groot. Incidenten zoals de rellen op 17 april in Rotterdam bij een voetbalwedstrijd, of de reiziger die dreigde (eind vorig jaar) met een handgranaat te gooien, hebben ook een onevenredig effect op de punctualiteit.

De grote verstoringen waren in alle gevallen meervoudig; dat wil zeggen dat er tegelijkertijd meerdere vitale infra-beperkingen en materieelstoringen optraden. In die gevallen is er bij de bestuurders van het proces (NSR Transportbesturing en ProRail Verkeersleiding) sprake van onmacht. Eén enkelvoudige vitale verstoring kan nog opgevangen worden (bijvoorbeeld de uitval van de verkeersleidingspost Utrecht op 7 april leverde uiteindelijk voor die dag een redelijke punctualiteitscore van 83,9% op), maar bij een meervoudige verstoring loopt de punctualiteit sterk terug. Ook hier is sprake van



prikkels die verkeerd werken, want een snelle opstart van de treindienst na een storing, zij het niet punctueel, is vaak meer in het belang van de reiziger dan een langdurige stremming om uiteindelijk de treindienst weer punctueel uit te voeren; dit laatste "scoort" beter voor deze concessie.

Analyse leert dat in de ochtendspits op de maandagen beduidend minder punctueel wordt gereden dan in 2004. Dit is tot op heden niet voldoende onderzocht. Verder blijft de voorspoedige ontwikkeling van de aankomstpunctualiteit op dagen met relatief weinig verstoringen achter ten opzichte van vorig jaar. Een analyse van de vertragingen over de maanden april en mei 2005 laat zien dat het aandeel vertragingen tussen de 3 en 5 minuten aanzienlijk is, een signaal dat de scherpste in de uitvoering aan het teruglopen is.

#### Maatregelen om de punctualiteit en betrouwbaarheid te verbeteren

Voor het reeds lopende project - zelf krukken van wissels door machinisten - is in overleg tussen de gezamenlijke vervoerders en ProRail een voorstel geformuleerd waarbij na het akkoord van IVW een aanzienlijke uitbreiding van het aantal door machinisten te krukken wissels is gerealiseerd. Bij een ander lopend project - goederentreinen in goederenpaden - wordt een VPT-systeem aanpassing in september getest gevolgd door de invoer van dienstregelinggegevens in oktober, zodat met ingang van dienstregeling 2006 goederenpaden zichtbaar worden in de planningsystemen.

In juni is het overleg met ProRail specifiek over de punctualiteits-ondersteunende activiteiten geïntensiveerd. Input voor dit overleg zijn de eigen activiteiten gericht op het verbeteren van de punctualiteit die de beide bedrijven reeds uitvoeren of in het beheer- c.q. vervoerplan gaan opnemen. In het najaar zal dit overleg worden afgerond en uw ministerie over de voorgenomen actieplannen ingelicht. Een weergave van de activiteiten wordt bovendien in het Vervoerplan 2006 opgenomen. Hiermee wordt invulling gegeven aan de afspraak in Artikel 26 lid 3 van de vervoerconcessie.

De voorgestelde maatregelen vormen een aanvulling op of een versnelling van de lopende programma's ter verbetering op de lange termijn. Die lopende programma's gaan gewoon door en moeten uiteindelijk leiden tot de gewenste structurele verbetering.

Door de tegenvallende prestaties hebben wij onze aandacht meer dan ooit gericht op het "op tijd" rijden. De afgelopen weken zijn de vele projecten op lokaal niveau om de punctualiteit te verbeteren geïnventariseerd, en deze worden vanaf september samengesmolten tot één groot landelijk punctualiteitsproject. Doel is een verbetering in de aankomstpunctualiteit in 2006 tot de richtwaarde van 86,8%.



Enkele voorbeelden van al lopende projecten zijn:

- "Directie Zaanlijn" is een project over de verschillende bedrijven heen met als doel de punctualiteit op de Zaanlijn in 2007 flink te verbeteren. De leerervaringen hier worden gebruikt om andere lijnen te verbeteren.

- Praktijkproef "het Spoor Meester". Dit is een nieuw samenwerkingsverband tussen ProRail en NSR om door verbetering van de samenwerking tussen machinisten en treindienstleiders de punctualiteit te verbeteren.

- Het project PUMA (PUNCTualiteitMATERieel) heeft de ambitie om het aantal primaire vertragingen als gevolg van materieelstoringen te verminderen. De volgende projecten zijn gedefinieerd onder deze vlag:

. Verbetering instandhouding Materieel: middels vereenvoudigingen op het onderhoudsconcept (decomplicering) en het invoeren van tusseninspecties wordt de bedrijfszekerheid verder vergroot en de beschikbaarheid van materieel verhoogd

. Kennismanagement van storingen: de aanwezige kennis wordt beter aan alle betrokken partijen beschikbaar gesteld

. "Keep Them Rolling" betreft een reeks van organisatorische en procesmaatregelen om storingen meer op eindpunten dan op tussenstations te verhelpen, waardoor de uitvoering van de dienstregeling minder verstoord wordt door herstellingen op tussenstations

. Best Practice: de "best practice" van enkele basisprocessen (materieel gereedmaken, combineren en splitsen) wordt geïnventariseerd en deze meer eenduidig ingevoerd

- Verbeteren startpunctualiteit: een reeks van maatregelen om de startkwaliteit (aanvang dienst) te verhogen (bijvoorbeeld minder vertraging door materieeldefecten bij aanvang dienst).

- Stuurinformatie: het beter analyseren en communiceren van informatie over (dis)punctualiteit zodat managementinformatie lokaal beschikbaar is, en daarmee betere sturing gegeven kan worden aan verbetermogelijkheden.

- Techniek: enkele technische aanpassingen worden aan het materieel gebracht, om de bedrijfszekerheid en/of de beschikbaarheid te verhogen.

Nieuwe punctualiteitsverbeterende projecten zijn:

#### Voor NSR

Om de betrouwbaarheid van het materieel te vergroten wordt de aandacht allereerst gericht op korte termijn acties die leiden tot het sneller terugdringen van defecten c.q. het wegslepen bij het optreden van defecten.

Er wordt extra aandacht besteed aan de "kleine" dispunctualiteit (vertragingen tussen 3 en 5 minuten). Een belangrijk deel van deze vertragingen kan rechtstreeks worden teruggedrongen door alertheid in de uitvoering, zoals attenter vertrekken, samenwerken



met servicemedewerkers bij vertrek, overleggen met de treindienstleider om vertraging in te lopen, en sturen op punctualiteit door de procesleiders perron op de knooppunten. Zie verder hieronder.

De start van de dag, met name op de maandagen, krijgt extra aandacht. Dit vraagt om intensivering van aandacht en capaciteit met als concreet projectresultaat het minimaal evenaren van de prestaties van vorig jaar op korte termijn.

#### Voor NSR én ProRail samen

De besturing bij het optreden van meervoudige verstoringen is voor verbetering vatbaar. Bij het optreden van meerdere vitale verstoringen moeten wij niet gewoon méér van hetzelfde doen maar voor een andere aanpak kiezen. Welke aanpak geschikt is wordt momenteel onderzocht.

Een betere samenwerking tussen machinisten en treindienstleiders zal helpen om de "kleine vertragingen" te bekorten.

#### Voor ProRail

Een vergroting van de betrouwbaarheid van vitale infrastructuur bij wijziging van weertype is zeer gewenst. Het lukt ProRail onvoldoende om de betrouwbaarheid van vitale infrastructuur op peil te houden, vooral bij veranderingen van weertype. Veel sein- en wisselstoringen doen zich bijvoorbeeld bij warm weer en blikseminslag voor. Dit project "jaargetijden" gaat inventariseren welke maatregelen moeten worden genomen om extremen in het weer beter op te vangen. In eerste instantie is het project gericht op het vaststellen hoe men beter voorbereid kan zijn op de verschillende seizoenen door het zoeken naar succesvolle ervaringen in de eigen organisatie of in het buitenland, en het vertalen ervan naar de eigen situatie. Het programma voor de winterse weertypen wordt als eerste in oktober opgeleverd.

In het eerste halfjaar is er sprake geweest van een aantal grote verstoringen aan de besturingssystemen voor de infrastructuur. Vergroting van de betrouwbaarheid van de ICT van de besturingssystemen wordt door ProRail aangepakt.





## 2 - Service verlening: informatie verstrekken

Tabel 2 - Afspraken en realisaties informatie verstrekken HRN, eerste helft 2005

Prestatie indicator	Afgesproken Grens- of Richtwaarde geheel 2005 (G / R)	Realisatie eerste halfjaar 2005
Informatie in de trein bij ontregelingen	G - 35%	29%
Informatie op het station bij ontregelingen	G - 85%	68%
Klantoordeel info bij ontregelingen in de trein	R - 47%	47%
Klantoordeel info bij ontregelingen op het station	R - 55%	49%
Trefkans conducteur binnen 30 minuten	G - 50%	48%
Trefkans medewerker op het station*	R - 48/52	47/53

\* Deze indicator, de verhouding tussen balie en ambulant personeel op Maximum service formule stations, is een afgeleide waarde en wordt in Vervoerplan 2006 vervangen

### Informatie in de trein bij ontregelingen

Het afgelopen jaar is de proceskwaliteit bij omroepen van vertragingen (bij vertrek, onderweg of bij aankomst) significant gestegen, van 22% in de eerste helft van 2004 tot 29% in de eerste helft van 2005. Deze nog lage waarde voor de proceskwaliteit, die achterblijft bij de grenswaarde van 35% voor geheel 2005, is een gevolg van de tamelijk strenge eisen die intern worden gesteld aan het geven van informatie bij vertragingen. Naast een omroepbericht bij het oplopen van vertraging (bij stilstand in het "weiland" wordt al meer dan 80% van de gevallen omgeroepen), wordt ook een melding van de vertraging bij te laat aankomen op alle volgende knooppuntstations vereist. Deze laatste situatie komt het vaakst voor, maar wordt door conducteurs nog te weinig herkend als zinvol omroepmoment. Door een gemiddelde score van 14% voor informatie bij aankomstvertragingen wordt het algemene cijfer fors omlaag gebracht. In de komende periode zal daarom extra aandacht worden gericht op het verbeteren van informatie over (eerstvolgende) aansluitende treinen bij te laat aankomen op een knooppuntstation.

Het klantoordeel hierover was in de eerste helft van 2005 gelijk aan de richtwaarde. De verwachting is dat het klantoordeel de komende tijd minstens op peil zal blijven maar waarschijnlijk gaat toenemen, gezien de hieronder beschreven activiteiten en projecten, bijvoorbeeld het project "Laat je zien! laat je horen!" .

### Informatie op het station bij ontregelingen

Het percentage omroepen op stations van vertragingen schommelt rond de 70%; in de eerste helft van 2005 was dit 68%, aanzienlijk lager dan de grenswaarde van 85%. Het klantoordeel hierover - 49% van de klanten geeft een 7 of hoger - liep ook achter bij de richtwaarde voor geheel 2005 van 55%. Waarschijnlijk zijn het de inspanningen van ProRail, hieronder toegelicht, die in het tweede kwartaal in een stijgende lijn hebben geresulteerd. De verwachting is dan ook dat het klantoordeel langzaam zal gaan stijgen. Middels intensief overleg met ProRail op verschillende niveaus en begeleiding (en ontwikkeling) van de verbeterplannen bij ProRail (waar de omroep en de bediening van de reisinformatiemiddelen op de stations plaatsvinden) wordt gestuurd op verbetering van de omroep en - indirect - de klanttevredenheid over Informatie bij ontregelingen op stations.



## Maatregelen om Informatie bij vertragingen in de trein en op het station te verbeteren

### Monitoren Dynamische TreinWijzers (DTW) en TreinAanwijsschermen (TAS)

NS heeft bij wijze van proef DTW/TAS (actuele vertrektijden op internet en op het station) van medio april tot eind mei gemonitord en direct de resultaten teruggekoppeld naar de betreffende verkeersleidingpost. Dit heeft als resultaat dat de meeste omroeposten de DTW/TAS veel beter bedienen dan voorheen. Dat betekent dat bij een verstoorde treindienst onze reizigers via internet, en de TAS-schermen op de stations, en ons eigen medewerkers via de Railpocket beter geïnformeerd worden. ProRail gaat het monitoren en evalueren verder zelf oppakken en de resultaten worden teruggekoppeld aan NS. Tevens zijn op alle posten TAS-schermen opgehangen zodat de gevolgen van het handelen van de omroeper (die de reisinformatiemiddelen op het station bedient) direct voor hem zichtbaar wordt.

### Uitbrengen "Taaknieuws"

Medio juni is een "Taaknieuws" uitgebracht naar alle verkeersleidingpost medewerkers. Dit is een vakinhoudelijk communicatiemiddel van ProRail waarin duidelijk is gemaakt dat de kwaliteit van de omroep en de bediening van de CTA-borden moeten verbeteren bij verstoringen en hoe dit in de praktijk kan worden gerealiseerd.

### Herinstructie verkeersleidingpost medewerkers in Rotterdam, Eindhoven, Utrecht

In het tweede kwartaal van 2005 is herinstructie uitgevoerd met als doel zowel treindienstleiders als omroepmedewerkers bij te scholen in de specificaties en systeemkennis.

### Laat je zien! Laat je horen!

Doel van dit project is om het klantoordeel van informatie bij vertraging te verhogen door medewerkers bewust te maken van het belang van en hun invloed op dit zorggebied. Er wordt gewerkt in 13 teams (bestaande uit conducteurs, machinisten, vakondersteuners en leidinggevend) op standplaatsen in het gehele land, die elk zowel een stoptrein- als een sneltreinserie adopteren. Teamleden en collega's die meedoen meten hun eigen prestaties op de trein en stellen hun eigen normen vast.

### InfoPlus

Het programma InfoPlus behelst een herontwerp en de bouw van de systemen en middelen voor de reisinformatie. In het InfoPlus proefgebied rondom Amersfoort en Zwolle zijn metingen gehouden om het effect hiervan op de klanttevredenheid en op de kwaliteit van het proces vast te stellen. Van de Centrale Trein Aanwijzer (CTA)-borden, de TAS-schermen en de omroep is de kwaliteit vastgesteld en de klanttevredenheid gemeten. Voornaamste conclusie is dat de tijdigheid (minstens vóór gepland vertrek informatie over de ontregeling) van alle informatiemiddelen het meest voor verbetering vatbaar is. Daarnaast is met name de juistheid bij vertragingen tussen 5 en 15 minuten een verbeterpunt. Naar aanleiding van bovenstaande metingen worden er nu al verschillende verbeteringen gepland, zowel in de specificaties als in de werkwijze bij ProRail en NSR.

### Reisinformatiesysteem in IC-treinen

Voor de IC-treinen is een traject ingezet om te komen tot een actueel reisinformatiesysteem inclusief beeld (actuele rit- en overstapinformatie en informatie over verstoringen) en geluid



(automatische omroep). Het systeem wordt ingebouwd in materieel dat vanaf 2006 wordt gereviseerd.

Tone of voice - "punctueler kunnen wij deze reis niet maken, wel klantvriendelijker"

Reisinformatie omvat vaak een negatieve boodschap (vertraging, uitval van treinen, omreizen e.d.). Het anders brengen van de reisinformatie kan ertoe bijdragen dat de reiziger niet nodeloos gefrriteerd raakt. NS wil zorg voor de klant uitstralen, dus ook via de reisinformatie en met name in verstoorde situaties. De uitdaging is om de reisinformatie 'leuker en menselijker' te maken om bij te dragen aan een positievere reisbeleving, en daarmee een beter imago van NS. Daarbij zal de reisinformatie ook meer op maat moeten zijn, omdat "de" reiziger niet bestaat. Om dit te verwezenlijken zijn Tickets en Service managers bij het omzetten van logistieke informatie in reisinformatie betrokken. Het projectplan Tone of Voice is gereed en de eerste verbeteringen zijn gerealiseerd. Zo zijn er wijzigingen in de spraakdatabase ten behoeve van de automatische omroep opgenomen. De "aankomstvertraging" op het eindstation is geschrapt en er is een andere tekst voor automatische omroep bij vertragingen tot 15 minuten: een trein "komt over x-minuten binnen" in plaats van "heeft een vertraging van x-minuten". Er zijn afspraken gemaakt met ProRail over invoering en instructie met als resultaat dat sinds juli ook de live omroep op dezelfde wijze wordt uitgevoerd.

#### Trefkans conducteur binnen 30 minuten

Met het bovengenoemde project 'Laat je zien! Laat je horen!' willen wij ook het speerpunt Aanspreekbaarheid van de conducteur ("trefkans conducteur binnen 30 minuten") verder verbeteren. In de eerste helft van 2005 bleven wij nog 2% onder de grenswaarde van 50% voor geheel 2005. Bundeling van de lokale krachten en van de landelijke ondersteuning moet samen met het aanboren van het vakmanschap van conducteurs en machinisten zorgen voor de nodige verbetering.

- 13 lokale teams bestaande uit enkele conducteurs, machinisten en een vakondersteuner. Elk team adopteert een Intercity en een stoptreinserie en bepaalt zijn eigen aanpak met ruimte voor experimenteren - vooral gaan uitproberen met het oog op resultaten
- Een landelijke backoffice van NS Reizigers en NS Commercie ondersteunt de teams bij het realiseren van verbeteringen op het gebied van techniek, informatie voorziening en communicatie

Een landelijk zelf-registratie-systeem is ontwikkeld waarin de conducteur opgeeft welk deel van de trein hij heeft 'gezien' en of hij zich bij vertragingen heeft laten 'horen'. Ruim 20000 trajectregistraties worden wekelijks gedaan. Hiermee wordt enerzijds gewerkt aan de bewustwording van conducteurs en krijgen anderzijds de teams regelmatig zicht op de resultaten van hun aanpak want de registraties worden wekelijks gepubliceerd op de standplaatsen.

De resultaten in de eerste helft 2005 voor Trefkans conducteur (en Informatie in de trein bij verstoringen) zijn hierdoor fors verbeterd. Om de in de Vervoerconcessie afgesproken waardes te behalen is besloten om dit project voort te zetten en verder te ondersteunen. Een eerste aanzet hiertoe is gedaan in de laatste week van juni met de interne actie 'week van de service'. Via lokaal variërende activiteiten werd service in de schijnwerpers gezet. Belangrijkste resultaat hiervan is een nieuwe impuls voor lokale procesmanagers, conducteurs en machinisten om samen de schouders er onder te zetten.



### Trefkans medewerker op het station

Deze indicator gebruikte NS om de, reeds succesvolle, implementatie van de nieuwe serviceformule te volgen. Omdat deze indicator niet meer relevant is wordt hij vervangen door het klantoordeel "aanspreekbaarheid servicepersoneel".

### 3 - Service verlenen - Reinheid treinen en stations

Tabel 3 – Afspraken en realisaties reinheid treinen en stations HRN, eerste helft 2005

Prestatie indicator	Afgesproken Grens- of Richtwaarde geheel 2005 (G / R)	Realisatie eerste halfjaar 2005
Schoonmaak treinen	G - 92%	94%
Dagelijkse schoonmaak stations	G - 95%	96%
Periodieke schoonmaak stations	G - 85%	85%
Klantoordeel reinheid interieur trein	R - 50%	55%
Klantoordeel reinheid stations	R - 51%	51%

#### Schoonmaak treinen

De prestaties zijn boven de grenswaarde. In 2005 wordt een nieuwe indicator "standkwaliteit" ontwikkeld.

#### Dagelijkse en Periodieke schoonmaak stations

Toen de procesindicatoren recentelijk daalden is de aan- en bijsturing van de schoonmaakbedrijven geïntensiveerd en zijn middelen ingezet om de schoonmaak op het gewenste niveau te krijgen (hermetingen en het uitdelen van 'malussen'). Deze acties hebben ertoe geleid dat de dagelijkse én de periodieke schoonmaak de laatste tijd weer ruim boven gemiddeld scoren en zodoende weer aan de grenswaardes voldoen. Daarmee verwachten wij dat de indicatoren over geheel 2005 op niveau blijven.

#### Klantoordeel reinheid interieur trein

Het klantoordeel ligt behoorlijk boven de richtwaarde.

#### Klantoordeel reinheid stations

De klantwaardering voor reinheid stations was in de eerste helft van 2005 precies gelijk aan de overeengekomen richtwaarde. Bouwactiviteiten, bijvoorbeeld op de centraal stations van Amsterdam, Den Haag, en Rotterdam, en op Arnhem en Apeldoorn hebben vermoedelijk een negatieve invloed gehad op de waardering. Er wordt gewerkt aan een aantal maatregelen die de beleving en overzichtelijkheid tijdens dergelijke verbouwingen sterk moeten verbeteren, bijvoorbeeld:



- Voor Amsterdam is in samenwerking tussen ProRail, en NS een project "Leve de bouwput" in voorbereiding, waarbij een aantal kunstenaars is uitgenodigd extra belevingswaarde toe te voegen aan de bestaande omleidingen en bouwschotten
- Voor Den Haag Centraal wordt in september een aangepaste lay-out en design van de totale bewegwijzering aangebracht, die veel meer rust en overzicht in de stationshal zullen creëren

#### 4 - Sociale veiligheid

Tabel 4 – Afspraken en realisaties sociale veiligheid\*, eerste helft 2005

Prestatie indicator	Afgesproken Grens- of Richtwaarde geheel 2005 (G / R)	Realisatie eerste halfjaar 2005
Totaal aantal incidenten, waarvan:-	R - 11255	4722 (42%)
- ontbreken vervoerbewijs	6800	2559 (38%)
- aanspreken op gedrag	1625	809 (50%)
- drank/drugsgebruik	700	381 (54%)
- ruzie	250	114 (46%)
- volle/vertraagde trein	530	271 (51%)
- overig	1350	588 (44%)
Percentage medewerkers dat een incident heeft meegemaakt	R - 60%	**
Percentage reizigers dat een incident heeft meegemaakt (als slachtoffer of ooggetuige)	R - 26%	**
Aantal ernstige incidenten tegen medewerkers	R - 1080	413 (38%)
Trefkans conducteur binnen 30 minuten***	G - 50%	48%
Percentage medewerkers dat een ernstig incident heeft meemaakt****	R - 32%	**
Medewerkers oordeel soc.veil. in de trein (overdag)	R - 83%	**
Medewerkers oordeel soc.veil. in de trein ('s avonds)	R - 46%	
Medewerkers oordeel soc.veil. op het station (overdag)	R - 82%	
Medewerkers oordeel soc.veil. op het station ('s avonds)	R - 43%	
Klantoordeel soc.veil. in de trein (totaal)	R - 74%	75%
Klantoordeel soc.veil. op het station (overdag)	R - 84%	86%
Klantoordeel soc.veil. op het station ('s avonds)	R - 44%	49%
Klantoordeel soc.veil. trein en station (totaal)	R - 69%	71%

\* de cijfers gaan over het gehele NS net omdat een uitsplitsing naar het HRN niet beschikbaar is; het effect hiervan is te verwaarlozen

\*\* het betreft hier onderzoeken die één keer per jaar worden gehouden; het cijfer voor 2005 wordt in de jaarrapportage vermeld

\*\*\* toegelicht onder "Service verlening" hierboven

\*\*\*\* zie tekst hieronder



### Totaal aantal incidenten

Het aantal incidenten is in de eerste helft van 2005 gedaald. In dit kader spelen de samenwerking met externe partners in convenanten, de inzet van de UPI (Unit Probleemgerichte Inzet) teams van de Spoorwegpolitie, de mobiele controle teams van NS en de Beheerste Avondtoegang Stations (BAS) een rol. Dit wordt vooral duidelijk bij het sterk afnemen van het aantal incidenten die een gevolg zijn van problemen met het vervoerbewijs. De overige aanleidingen dalen minder sterk. Daar het aantal incidenten in de twee helften van het jaar normaliter gelijk verlopen geeft een percentage (tussen haakjes) van minder dan 50% een indicatie dat de richtwaarde zal worden gehaald.

### Percentage medewerkers dat een incident heeft meegemaakt

Vanaf 2006 (monitor over 2005) is NS voornemens aan te sluiten bij de opnieuw vorm te geven landelijke monitor onder regie van uw ministerie.

### Percentage reizigers dat een incident heeft meegemaakt (als slachtoffer of ooggetuige)

Het percentage reizigers dat slachtoffer of ooggetuige van een incident is geweest, wordt eenmaal per jaar in opdracht van V&W gemeten ten behoeve van de Reizigersmonitor. De Reizigersmonitor 2004, waarbij het feitelijke onderzoek plaatsvond in het eerste kwartaal van 2005, gaf een percentage aan van 32%. Het percentage slachtoffers is hierbij 20%, ooggetuigen 23%. Een eerste analyse wijst uit dat er een forse overlap tussen slachtoffers en ooggetuigen bestaat. Andere indicatoren (het aantal incidenten, de veiligheidsbeleving van zowel reizigers als medewerkers, het aantal aangiften bij de politie en het aantal assistentieverleningen door de politie) laten allen een verbetering zien. Dit percentage steekt toch gunstig af bij de resultaten van de landelijke Politie-monitor 2004, die aangeeft dat in 2004 47% van de bevolking slachtoffer is geweest van een incident.

### Aantal ernstige incidenten tegen medewerkers

De daling van het aantal ernstige incidenten blijkt zich overal voor te doen. De maatregelen die onder "totaal aantal incidenten" genoemd zijn hebben hieraan bijgedragen.

### Percentage medewerkers dat een ernstig incident meemaakt

De richtwaarde voor het percentage medewerkers dat een ernstig incident meemaakt die in het vervoerplan 2005 is gehanteerd (32%) was gebaseerd op een foutieve berekening; in de eerste helft van 2005 waren gelukkig slechts 4% van onze medewerkers slachtoffer van zo'n incident, nog altijd een hoog percentage.

### Medewerkers oordeel sociale veiligheid in de trein

De metingen hiervoor zijn nog niet beschikbaar; zie voetnoot onder tabel 5.

### Medewerkers oordeel sociale veiligheid op het station

In september wordt door NS Stations een medewerkers betrokkenheidsonderzoek (Skoop) verricht. Vragen zijn opgenomen voor de servicemedewerkers met betrekking tot de beleving van de sociale veiligheid op het station.



### Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station

De combinatie op bepaalde stations van permanente ingangscntrole in de avonduren (project BAS) met de inzet van beveiligers werpt zijn vruchten nog steeds af. De klantwaardering blijft stijgen. Om deze stijgende lijn voort te zetten worden samen met beveiligingsbedrijven onderzocht of de inzet van beveiligers en camera's effectiever en efficiënter kan (meer direct klantcontact, interventie teams). Verder wordt BAS voortgezet en geoptimaliseerd.

### 5 - Toegankelijkheid

Tabel 5 – Afspraken en realisaties toegankelijkheid HRN, eerste helft 2005

Prestatie indicator	Realisatie eerste halfjaar 2005
NS verleent op 46 stations assistentie van de eerste tot de laatste trein (m.u.v. het Nachtnet)*	Ja
NS verleent op 35 stations assistentie van 07.00 tot 23.00 uur op werkdagen en van 08.00 tot 22.00 uur in het weekend (m.u.v. het Nachtnet)**	Ja
NS stelt samen met ProRail een financieel dekkend stappenplan op om de treinen in 2030 toegankelijk te laten zijn	Ja

\* Voor de stations Weesp, Breda en Tilburg is een ontheffing verleend en geldt dat de assistentie van 07.00 tot 23.00 uur op werkdagen en van 08.00 tot 22.00 uur in het weekend.

\*\* Assistentie wordt ook verleend op de stations Meppel en Best, die niet onder de concessie verplichting vallen.

NS onderkent dat de mogelijkheid om je zelfstandig te bewegen in het verkeer een belangrijke voorwaarde is voor de maatschappelijke participatie van mensen met een functiebeperking. Toegankelijkheid van het openbaar vervoer kan in dat kader een belangrijke rol vervullen. Het beleid van NS is er daarom op gericht ook voor reizigers met een functiebeperking een toegankelijk product te leveren. Het NS-systeem van assistentieverlening behoort gemeten naar dekking en kwaliteitsaspecten (zoals aanmeldtijd) tot de betere in Europa.

Conform de bepaling in de concessie heeft NS samen met ProRail in de eerste helft van 2005 een stappenplan toegankelijkheid opgesteld, en bij uw ministerie ingediend. Met betrokken partijen zoals de CG-Raad en uw ministerie is frequent en constructief overleg gevoerd. NS en ProRail hebben in het stappenplan verschillende varianten opgenomen, met verschillende financiële gevolgen. NS en ProRail beschouwen dit stappenplan, gelet op de onzekerheden ten aanzien van de toegankelijkheidsnormering (Technische Specificaties Interoperabiliteit - EUTSI), instroomplanning van materieel, inschatting van maatschappelijke kosten en baten, en beschikbare middelen, als een startpunt in een iteratief proces met overheid, politiek en belangenorganisaties om te komen tot een maatschappelijk optimale toegankelijkheid van het spoorstelsel.

NS en ProRail verwachten dat naar aanleiding van de politieke discussie in de tweede helft van 2005 een aantal van de genoemde onzekere parameters een meer vaste vorm krijgt (o.a. de door de overheid beschikbaar gestelde middelen), zodat de stappen naar een toegankelijk spoorstelsel nog concreter geformuleerd kunnen worden.



## 6 - Redelijke kans op een zitplaats

Tabel 6 – Afspraken en realisaties kans op een zitplaats HRN, eerste helft 2005

Prestatie indicator	Afgesproken Grens- of Richtwaarde geheel 2005 (G / R)	Realisatie eerste halfjaar 2005
Zitplaatskans in de spits (verhouding zitplaatsen/rkms)	G – 2,5	2,8
Klantoordeel "beschikbaarheid zitplaats" (in de spits)	R – 71%	70%

Voorlopig is gekozen om de kans op een zitplaats in de spits te definiëren als de gemiddelde verhouding tussen het aantal aangeboden spits zitplaatskms en het aantal spits reizigerskm. De inspanningen van NS zijn er op gericht om een representatiever indicator te ontwikkelen, maar het blijkt moeilijker dan gedacht om er een te vinden. Een waarde van 2,8 geeft wel aan dat zelfs in de spits gemiddeld minder dan 4 van de 10 stoelen bezet zijn, een waarde die bij veel andere spoorwegen als zeer ruim wordt beschouwd.

### Klantoordeel "beschikbaarheid zitplaats" (in de spits)

Het klantoordeel over de beschikbaarheid in de spits van een zitplaats blijft op een relatief hoog niveau, hetgeen een teken is dat voor veel reizigers de zitplaatskans als goed wordt beoordeeld.

## 7 - Fietsenstallingen

Tabel 7 – Afspraken en realisaties fietsenstallingen HRN, eerste helft 2005

Prestatie indicator	Realisatie eerste halfjaar 2005
De openingstijden van de NS stallingen mogen niet verslechteren ten opzichte van de situatie per 1 juli 2000.	In 21 van de 22 stallingen waarvan de tijden dienden te worden aangepast, is dit gebeurd (laatste volgt z.s.m.). Bij de overige stallingen is een oplossing gevonden voor vroege en later stallers
NS stelt samen met ProRail een financieel dekkend stappenplan op om uiterlijk in 2010 te stallingen open te stellen tijdens de bedieningsuren van het station.	Er is een stappenplan opgesteld. Deelplannen 1 en 2 (de automatisering van 56 stallingen) zijn al door NS en V&W goedgekeurd. Voor de resterende 30 stallingen (stap 3) is op 1 juli een laatste deelplan aan de minister aangeboden

Om aan de eis in de Vervoerconcessie te voldoen dat de openingstijden niet slechter zijn dan op 1 juli 2000 is een tweetal acties ondernomen. Voor 22 stallingen worden de openingsuren verruimd en teruggebracht op het niveau 2000. Voor 21 stallingen is dit inmiddels gerealiseerd. De laatste volgt zo spoedig mogelijk. Voor diverse andere stallingen zijn aanbindlussen aangebracht, waarmee vroege en late klanten bij een gesloten stalling hun fiets kunnen stallen / halen. Deze uitwerking van de verplichting om de openingstijden van de





stallingen niet te verslechteren ten opzichte van de situatie per 1 juli 2000, is in de Stichting Fiets en OV besproken en akkoord bevonden, en uw ministerie is hierover geïnformeerd.

In de Vervoerconcessie is tevens afgesproken dat NS uiterlijk in 2010 de door haar beheerde, bewaakte en beveiligde fietsenstallingen openstelt voor reizigers tijdens de bedieningsuren van het station. Hiertoe heeft NS samen met de infrastructuur-beheerder een financieel dekkend stappenplan opgesteld dat aangeeft hoe dit zal worden bereikt. In het plan worden de maatregelen van NS en ProRail op elkaar afgestemd.

In het onlangs gepresenteerde en goedgekeurde plan van aanpak "Ruimte voor de Fiets" is budget opgenomen voor het automatiseren van bewaakte rijwielstallingen. Hierin is een gezamenlijk plan opgesteld om in totaal 56 stallingen te voorzien van een geautomatiseerd toegangs- en camerabewakingsstelsel, waarmee zij aan de eisen van de Vervoerconcessie voldoen.

Van deze 56 stallingen maken er 31 deel uit van het programma "Ruimte voor de Fiets". Deze stallingen zullen geautomatiseerd worden op het moment dat ze omgebouwd worden in het kader van het project Ruimte voor de Fiets. Voor de overige 25 stallingen is de doelstelling dat deze in 2006 en 2007 geautomatiseerd worden. Voor de overige stallingen die NS exploiteert is op 30 juni een plan aan uw ministerie voorgelegd. De plannen gezamenlijk vormen het financieel dekkende stappenplan als genoemd in artikel 11 lid 2 van de Vervoerconcessie.

#### **8 - Chipkaart**

De introductie van de chipkaart en de daarbij horende gedeeltelijke afsluiting van stations met poortjes is een zeer ingrijpende operatie voor het gehele openbaar vervoer. De voortgang ervan wordt zeer regelmatig besproken tussen de vervoerders onderling en met uw ministerie. Aangezien een cruciale fase is aangebroken - die van de eerste proefperiode met gewone reizigers - zijn vele aspecten van de ontwikkeling aan verandering op korte termijn onderhevig. Op dit moment kan geen actuele detailplanning worden vastgesteld. Problemen bij de technische aspecten in het testgebied (op de Hoekse lijn) worden steeds minder, maar de betrouwbaarheid is nog steeds onvoldoende om er grote groepen reizigers mee te laten reizen. Aspecten als veiligheid en gemak zijn cruciaal en leiden mogelijk tot een heroverweging van een aantal eerder voorgenomen stappen. Pas nadat de betrouwbaarheid van alle apparatuur en systemen voldoende is verbeterd, wil NS in de testfase reizigers met de nieuwe techniek kennis laten maken. Gezien het grote belang van deze fase is onze aandacht volledig gericht op het slagen daarvan.

#### **9 - Benchmarking**

De vervoerconcessie schrift voor dat NS op basis van samenwerking met andere ondernemingen eens per drie jaar een benchmark uitvoert, over ten minste:

- a) de zorgplicht onderwerpen, inclusief een analyse van beschikbare historische gegevens
- b) de arbeids- en kapitaal-productiviteitsontwikkeling.

De eerste benchmark wordt uitgevoerd in 2005. De bedoeling is dat NS de resultaten van de benchmark gebruikt om haar prestaties te monitoren en continue prestatieverbetering te bevorderen.



De Zorgplicht onderwerpen zijn:-

- met het aangeboden vervoer wordt het publiek belang van het personenvervoer per trein gewaarborgd en een bijdrage geleverd aan de bereikbaarheid van met name de grote steden en economische kerngebieden, in het bijzonder gedurende de spits, en aan de bereikbaarheid van alle landsdelen
- het aangeboden vervoer is gericht op reizigersgroei
- de treinen zijn toegankelijk voor een ieder
- een verantwoorde mate van veiligheid voor reizigers en personeel in de treinen en op de stations is gewaarborgd
- de treinen rijden op tijd
- de reiziger heeft een redelijke kans op een zitplaats
- op de stations en in de treinen wordt een adequaat serviceniveau geboden, d.w.z. informatie over de uitvoering van treindiensten, en treinen en stations die voldoende schoon zijn.

De benchmarking zoals hierboven beschreven sluit aan bij een continu proces van benchmarking zoals dat door NS bij Overgangscontract II is ontwikkeld. Voorzover Artikel 22 verder gaat dan deze reeds lopende activiteit is NS bezig om de  $\pm$  10 meewerkende landen te benaderen om een bijdrage te leveren. Onder voorbehoud van voldoende deelname, zowel kwalitatief als kwantitatief, wordt de eerst benchmark analyse, tenminste over een deel van de hierboven genoemde onderwerpen, aan het einde van 2005 afgerond. Over de vorm, inhoud en werkwijze, o.a. over de benchmarking van de arbeids- en productiviteits ontwikkeling, zijn besprekingen met uw ministerie gehouden. In de Jaarrapportage over de Vervoerconcessie zullen wij wat resultaten bekendmaken.

#### 10 - Afstemming met decentrale overheden

Tabel 8 - Afspraken en realisaties overleg decentrale overheden, t.b.v. Vervoerplan 2006

Regio	Datum overleg	Opmerkingen
Regio Noordoost	31 augustus 2005	
Regio Randstad Noord	1 september 2005	Schriftelijke consultatieronde
Regio Randstad Zuid	31 januari 2005	Zuidvleugel
	30 juni 2005	
	9 september 2005	Provincie Utrecht/BRU
Regio Zuid	6 september 2005	

#### Overleg met decentrale overheden

NS voert het gehele jaar regulier overleg met decentrale overheden in de vier NS-regio's over zaken als dienstregeling, sociale veiligheid en serviceverlening aan klanten. De frequentie van dit overleg varieert per regio en wordt afgestemd op de informatiebehoefte van de gesprekspartners. Vanaf januari 2005 wordt in deze overleggen ook invulling gegeven aan de afstemming zoals geregeld in de Vervoerconcessie. Het gaat hierbij om de artikelen die betrekking hebben op het overleg met decentrale overheden verenigd in het InterProvinciaal Overleg (IPO) en de samenwerkende Kaderwetgebieden Verkeer en Vervoer (SKVV). Een aantal overleggen in dit kader is reeds gerealiseerd, de overige overleggen staan gepland.



De resultaten van de regionale overleggen bespreken IPO, SKVV en NS vervolgens in een centraal overleg. Dit centrale overleg wordt door IPO, SKVV en NS in september 2005 na het laatste regionale overleg ingepland. Het specifieke overleg met de decentrale overheden over de dienstregeling 2007 loopt nog geheel 2005 door.

### **11 - Overleg met consumentenorganisaties**

Ter uitvoering van de concessie is met de consumentenorganisaties in het afgelopen half jaar uitgebreid overleg gevoerd over een veelheid van onderwerpen. Allereerst is overleg gevoerd in het kader van het Vervoerplan 2006. In april jongstleden is met de consumentenorganisaties op basis van de zorgplichtitem opgenomen in het Vervoerplan 2005 gesproken over de mogelijkheid om verbeteringen in het Vervoerplan 2006 te realiseren, vooruitlopend op het formele overleg over dit Vervoerplan, dat in het najaar zal worden gevoerd. Voorts zijn diverse adviesaanvragen ingediend over onderwerpen waarover NS, conform de Vervoerconcessie, advies aan de consumentenorganisaties dient te vragen:

- Dienstregeling 2006
- Een nieuw Reizigershandvest
- Het boetebeleid bij controle in de trein
- Prijswijziging Voordeelurenkaart
- Kaartproposities OV-Chipkaart
- Tariefaanpassingen 2006.

Deze adviestrajecten zijn afgerond, met uitzondering van de tariefaanpassingen 2006. Dit adviestraject krijgt eind september zijn beslag.

### **12 - Migratie naar output**

Uiterlijk met ingang van 1 januari 2008 zal NS in de concessie op output worden aangestuurd. NS heeft in de afgelopen maanden de eerste stappen in het migratie-traject naar outputsturing gezet. Dat wil zeggen dat er voorbereidingen zijn getroffen om via een programmatische aanpak te voldoen aan de eisen die een voorwaarde zijn voor een andere sturingsrelatie tussen uw ministerie en NS. Bij de inrichting van het NS-programma vindt afstemming plaats met de aanpak en het programma van ProRail. In de komende periode zal de aanpak verder worden ingevuld en de bijbehorende projectorganisatie ingericht.

Ten aanzien van de eerste eis voor migratie naar outputsturing ("bekend zijn met het verband tussen haar operationele doelen, de eigen activiteiten en de resultaten") heeft NS per zorggebied onderzoek verricht naar de relatie tussen procesindicatoren, klantoordelen, kosten en opbrengsten. De uitkomsten van deze studie worden betrokken bij het migratietraject. Lange termijn effecten zijn moeilijk te voorspellen. Daarnaast blijkt dat voor de zorgaspecten "informatie-verstrekking" en "sociale veiligheid" de relatie tussen de huidige procesindicatoren en het klantoordeel nog diffuus is; voor de andere zorgaspecten is deze relatie op basis van onze eerste verkenningen wel duidelijk aanwezig.

Uit de gesprekken die onze medewerkers tot nu toe hebben gevoerd concludeer ik dat wij nog geen gedeeld beeld hebben over wat outputsturing exact zal betekenen (bijvoorbeeld op een zorgplicht-gebied als sociale veiligheid). Ik stel voor dat we hierover binnenkort met een gedeeld beeld onze medewerkers de verdere uitwerking ter hand laten nemen.



Ons kenmerk NS/BD/DH/2005-442  
Blad 22 van 23

Ik hoop u hiermee een goed beeld te hebben gegeven van de resultaten en prestaties van het eerste halfjaar van de Vervoerconcessie. Wij zijn uiteraard altijd bereid om een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,

dr ir A.W. Veenman  
President-Directeur



## Bijlage 1

### De 11 "ramp" dagen en 4 "ramp" weken van de eerste helft van 2005

"Ramp"dagen (met punctualiteit < 75%)

Belangrijkste oorzaken rampdagen:

- 4 winterse dagen met kou en/of sneeuw
- 4 warme dagen
- 1 stakingsdag
- 1 dag voedingsstoring en ontspoorde goederentrein Amsterdam CS
- 1 dag stroomstoring Utrecht

Overzicht 11 rampdagen eerste helft 2005 (inclusief de ProRail staking)

datum	punctualiteit %	uitval %	aantal EvB's	oorzaken
31 januari	73	6	471	sneeuw
2 maart	67	7	449	sneeuw
3 maart	54	20	492	kou
4 maart	50	26	518	kou
27 mei	74	5	592	warmte
9 juni	75	4	296	computerstoring
17 juni	n.v.t.	100	10	staking ProRail
20 juni	63	8	561	warmte
23 juni	72	3	357	warmte
24 juni	63	5	520	warmte
30 juni	74	6	357	stroomstoring

Overzicht 4 rampweken van de eerste helft van 2005

week	2004	2005	verschil
9	84,7%	72,4%	-12,3%
21	89,0%	85,5%	-3,5%
23	89,3%	82,3%	-7,0%
25	87,1%	74,7%	-12,4%

Bij elkaar zijn deze 4 weken verantwoordelijk voor het achterblijven met 0,6% op het jaargemiddelde ten opzichte van 2004. Analyse van deze weken leert dat het verschil in drie van de vier weken te maken had met langdurige verstoringen van de infrastructuur en met materieeluitval. In week 23 was er sprake van een combinatie van factoren. Op de eerste plaats tweemaal een ontsporing van een goederentrein in Amsterdam, maar daarnaast een langdurige seinstoring op 9 juni. Een andere belangrijk inzicht is de kwetsbaarheid van de infrastructuur en materieel voor extreme weersomstandigheden. Week 9 betrof winterweer, en weken 21 en 25 hadden temperaturen plotseling boven de 30° C.