

Van: [REDACTED]
Aan: [REDACTED]
Cc: [REDACTED]
Onderwerp: reisinformatie
Datum: vrijdag 6 mei 2011 17:35:48
Bijlagen: [nsbalk.gif](#)
[Verbetermaatregelen C06.ppt](#)

Beste [REDACTED]

Bijgaand de presentatie waarvan tijdens een vorig werkbezoek is afgesproken dat jij dit zou ontvangen.

Met als status achtergrondinformatie voor jou en je directe collega's, en svp niet verder verspreiden.

Daarnaast heb je vragen gesteld over de formele informatie- en rapportagelijijn richting I&M.

Daarvoor is afgesproken dat er elk kwartaal een tripartite overleg op nivo DG en president-directeuren plaatsvindt.

Het eerste overleg was eind maart, het 2e overleg wordt heden gepland en zal eerste helft juni zijn.

En het 3e overleg (wordt ook reeds gepland) is in september, wanneer ook is voorzien dat jullie de 2e Kamer informeren over het vervolg op de winterbrief. We bereiden de tripartite overleggen voor op directeureniveau (vanuit I&M [REDACTED] vanuit NS [REDACTED] (de opvolger van [REDACTED]) en/of ik, en vanuit ProRail [REDACTED] met hulp van [REDACTED]).

Daarnaast zijn er overleggen en werkbezoeken op ambtelijk nivo, waarvan jij er inmiddels de nodige hebt meegemaakt.

Die hebben tot doel jou en je collega's te informeren over de voortgang, maar geen status qua aansturing vanuit I&M.

Jouw vraag over de relatie tussen taskforce en het voorstel

"reizigersinformatie in één hand": In mijn eigen woorden: onderdeel van de opdracht van de task force is uit te werken hoe "reizigersinfo in 1 hand" kan worden gerealiseerd en wat daarbij plussen, minnen, condities, kwesties etc zijn. Er is een eerste concept rapportage van de task force. De gezamenlijke ProRail - NS Stuurgroep heeft nog een aantal vragen aan de projectleiders gesteld waarop de directies nadere informatie behoeven. Vaststelling en dus ook intene en externe communicatie volgt daarna.

[REDACTED]



ProRail

Reizigers centraal

Activiteiten naar aanleiding van Task Force Reisinformatie

Utrecht, juni 2011



Inhoud

- Inleiding
- Maatregelen
- Overgang medewerkers
- Impact regionale vervoerders
- Samenvatting

Kader en ambitie

- Bij ernstige verstoringen (zoals sneeuw of brand) blijkt de NS/ProRail dienstverlening kwetsbaar en gebrekkig
- De informatieverschaffing aan reizigers blijft in zulke omstandigheden ernstig in gebreke
- Kamer en Minister eisen verbetering, consumentenorganisaties klagen
- NS en ProRail definiëren een gemeenschappelijke reisinformatie-ambitie:

- Reizigers centraal
- Ook bij (extreem) verstoorde omstandigheden betrouwbaar
- NS eindverantwoordelijk voor alle reisinformatie op station, in de trein, digitaal, etc.

Wanhopige reizigers rond even wanhopige NS-man

Van onze verslaggeverfster Charlotte Huisman - 17/12/10, 22:29



Sporen in de sneeuw. © anp

GERELATEERD NIEUWS

Sneeuw verlamt het land - 17/12/10



Zaterdag aangepaste dienstregeling treinen - 17/12/10



NS laat minder treinen rijden in Randst - 17/12/10



'Situatie op het spoor stabiliseert' - 17/12/10




Invulling en samenwerking


- Vanuit een nauwe NS-ProRail samenwerking is...
 - ...de reizigersbehoefte opnieuw en uitgebreid in kaart gebracht.
 - ...een uitgebreide analyse gedaan van bestaande externe en interne onderzoeken, suggesties en initiatieven.
 - ...een herontwerp gemaakt van de organisatie, processen en systemen.
 - ...een implementatieplan gemaakt om dit alles te realiseren.

Klantbehoeften: De REIS van de klant staat centraal


Normale situatie
VOLGENS REISPLANNER




Licht verstoorde situatie
5-10 MIN. VERTRAGING



Zwaar verstoorde situatie
> 15 MIN. VERTRAGING



Extreem verstoorde situatie
CRISIS







































NS heeft de klantbehoeften opnieuw onderzocht:

- Reiziger centraal in nieuwe definitie van verstoring:
 - Mate van vertraging van de reis
 - Niet van de trein of de treinenloop
- Zowel reguliere als verstoorde situaties
- Zowel voor klanten die thuis, onderweg of op een terras zijn, als voor klanten die op een station zijn of in een trein zitten

Inzichten zijn vertaald naar maatregelen en aanbevelingen

Acht maatregelen verbeteren in verschillende omstandigheden de dienstverlening

Maatregel	Bijdrage bij	 extreme verstoring	 zware verstoring	 lichte verstoring	 geen verstoring
0 Logistiek op orde					
1 Slagvaardige structuur					
2 InfoPlus beheer naar NS					
3 InfoPlus versnellen					
4 KPI's en processturing					
5 Draaiboeken en scenario's					
6 Nieuwe middelen					
7 Aansturing en training					

Maatregel 0. Logistiek op orde

- Robuust logistiek systeem is randvoorwaarde voor goede reisinformatie
- Snellere logistieke besluitvorming bij (ernstige) ontregelingen
- Aanpassen/verfijnen van bijsturingsmaatregelen zodanig dat deze beter communiceerbaar zijn

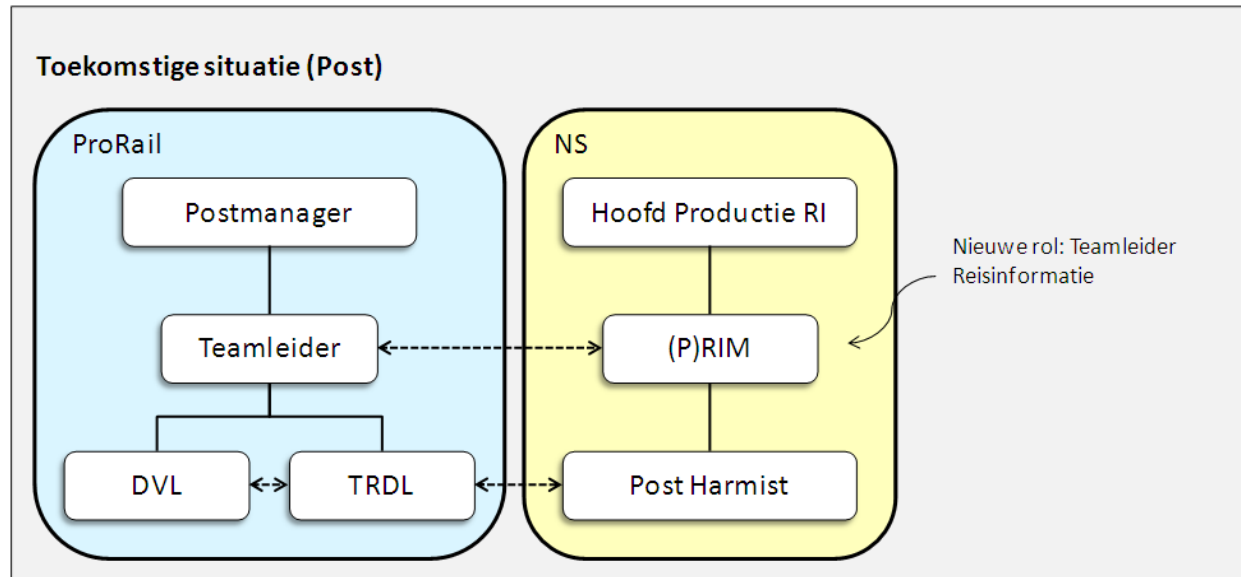
Maatregel 1. Slagvaardige structuur

- Principes:
 - Eenduidige aansturing door NS
 - Balans tussen logistiek en reisinformatie
 - Doorlopende Chain of Command van boven naar beneden

- Perspectieven:
 - Aanpassingen locale organisatie: op de Post
 - Aanpassingen centrale organisatie: op het OCCR
 - Inrichten Chain of Command

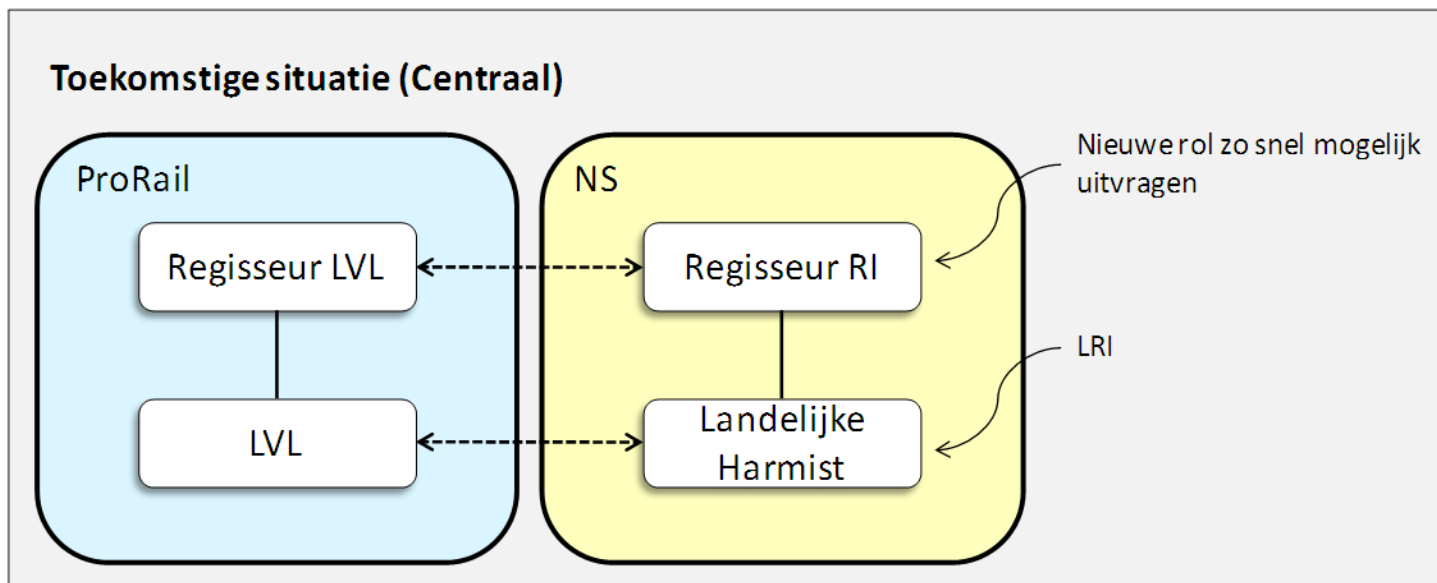
Maatregel 1. Slagvaardige structuur (Post): Overgang naar NS en balans met logistiek

- Overgang MRI naar NS, verwacht medio 2012
- Er komt een 'Post Harmist' (werknaam)
- Inrichten seniore rol binnen locale reisinformatie, sparringpartner van Teamleider
- (P)RIM is leidinggevende van Post Harmist



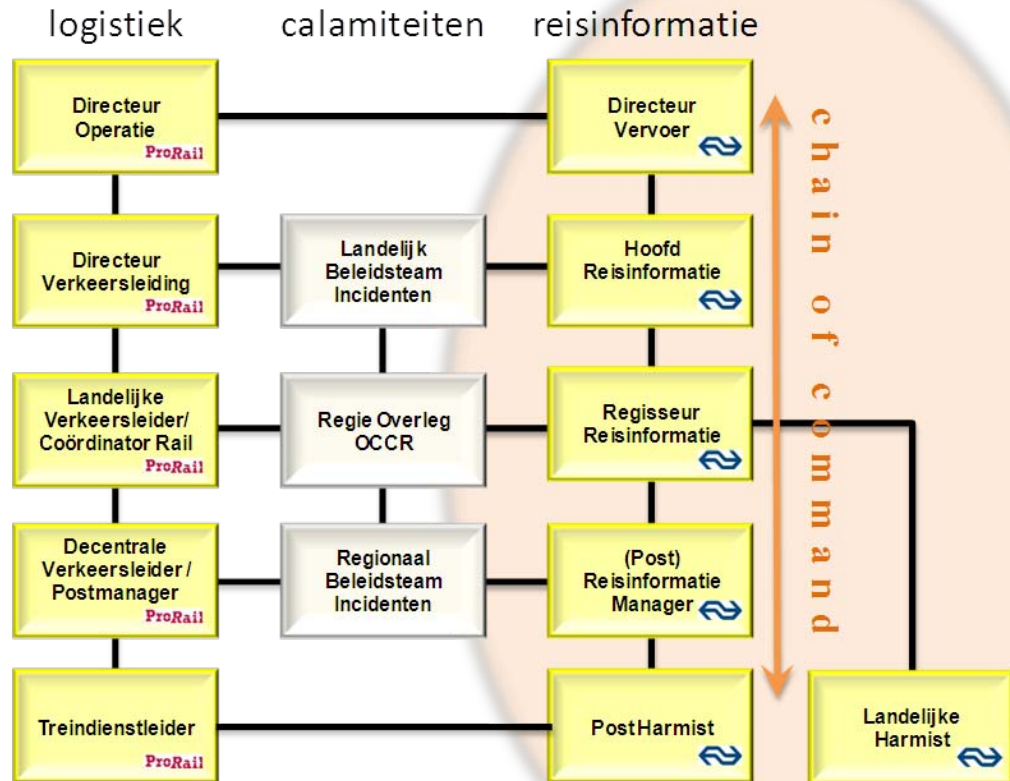
Maatregel 1. Slagvaardige structuur (Centraal): Landelijke regisseur NS en Reisinformatie vertegenwoordiging

- Definitieve rol Regisseur Reisinformatie
- Belang reisinformatie borgen in LBI
- LRI naar NS, wordt na invoering InfoPlus: Landelijke Harmist



Maatregel 1. Slagvaardige structuur: Chain of Command

- Doorlopende verantwoordelijkheidsketen
- Balans tussen logistiek en reisinformatie
- Slagkracht in verstoorde situaties
- Eenduidige verantwoordelijkheid op elk niveau



Maatregel 2. InfoPlus beheer naar NS

Verantwoordelijkheid InfoPlus naar NS:

- NS per direct voorzitterschap van de stuurgroep
- Overdracht van applicatie- en functioneel beheer naar NS
- Technisch en operationeel beheer door ProRail in opdracht van NS

Maatregel 3. InfoPlus versnellen

1. Borden:

- Meerdere stations gelijktijdig uitrollen van borden





2. Software:

- Verkorten doorlooptijd opleiding met behoud van kwaliteit
- Onderzoek eerdere uitrol van software op knopen Amsterdam en Utrecht

Maatregel 4. KPI's en processturing

Activiteiten:

- Opnemen in Vervoerplan:
 - Nieuwe klantordelen
 - Nieuwe meetmethoden
- Meten en monitoren van proceskwaliteit

	Thuis, kantoor, terras	Station	Trein
Normaal 	- Reisplanning	- Reisplanning - Begeleiding	- Reisplanning - Begeleiding
Licht 	-Reisplanning	- Reisplanning - Begeleiding	- Reisplanning - Begeleiding
Zwaar 	- <i>Reisplanning</i> - Waarschuwing	- <i>Reisplanning</i> - <i>Begeleiding</i> - Waarschuwing	- <i>Reisplanning</i> - <i>Begeleiding</i> - Waarschuwing
Extreem 	- <i>Reisplanning</i> - Waarschuwing	- <i>Reisplanning</i> - <i>Begeleiding</i> - Waarschuwing - Handelingsperspectief	- <i>Reisplanning</i> - <i>Begeleiding</i> - Waarschuwing - Handelingsperspectief

Maatregel 5. Draaiboeken en scenario's

- Verbeteren reisinformatie draaiboeken bij verstoring reis van de klant en bij uitval van RI systemen
- Opnemen reisinformatie aspecten in afhandelsscenario's
- Trainen en monitoren gebruik

Maatregel 6. Nieuwe middelen

- Vrij beschikbaar stellen van Reisinformatie data aan de markt
- Ontwikkelen basiskanalen
- Stimuleren marktpartijen in ontwikkelen
- Borgen betrouwbaarheid, beschikbaarheid en actualiteit

Maatregel 7. Aansturing en training

- “Reizigers centraal” leidt tot cultuuromslag
- Betere aansluiting RI met medewerkers buiten en binnen
- Nieuwe trainingen voor medewerkers gericht op ‘klant is koning’

Overgang medewerkers van ProRail naar NS

Wie betreft het?

- Direct betrokkenen op gebied van reisinformatie op de posten: MRI's
- Direct betrokkenen op gebied van reisinformatie op OCCR: LRI's
- Indirect betrokkenen op gebied van reisinformatie: Staf en leidinggevenden en bepaalde ICT functies (wordt nog onderzocht)
- Externen werkzaam op gebied van reisinformatie: ICT functioneel en technisch beheer

Uitgangspunten:

- Zorgvuldigheid
- Snel helderheid voor medewerkers

Tijdspad

- Per 1 aug 2011: Eindverantwoordelijkheid voor alle reisinformatiekanalen bij NS
- Formeel verandert er nog niets:
 - MRI's en LRI's blijven in dienst van ProRail
 - Management NS heeft direct contact met management ProRail over dagelijkse operatie

Adviesaanvraag:

- Adviesaanvraag uitsluitend over formele overgang van ene naar andere werkgever
- Indienen adviesaanvraag: verwachting voorjaar 2012
- Formele overgang van werknemers: medio 2012
- Invoering van InfoPlus en aanbevelingen van de Task Force leiden tot veranderingen in proces en werkwijze. De gevolgen daarvan worden in aparte tweede adviesaanvraag meegenomen.

Impact op de overige vervoerders vraagt zorgvuldige afstemming

- ProRail kan de reisinformatie voor de overige vervoerders niet langer verzorgen
- NS gaat in gesprek met de overige vervoerders over de mogelijke oplossingen:
 - Bediening RI middelen
 - Zeggenschap beheer en changes

Samenvatting

- Na winter 2010: door NS en ProRail een Task Force ingesteld
- Verbeteringen vanuit klantperspectief bekeken
- Belangrijkste organisatorische aanpassing:
 - Alle medewerkers in het Reisinformatie-domein in dienst van NS
 - Versnelde uitrol InfoPlus
 - Sluit aan bij maatregel van minister om de reisinformatie in handen van NS te leggen

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 20 juni 2011 8:48
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: reisinformatie 1 hand en morgenochtend

Hoi [REDACTED]

Zie hieronder het bericht dat afgelopen vrijdag bij ons op intranet is gepubliceerd over reisinformatie in één hand.

[REDACTED]

[REDACTED]

Na afloop van de winterperiode hebben de directies van NS en ProRail besloten een taskforce voor reisinformatie in te stellen. Deze taskforce heeft onderzoek gedaan naar reisinformatie en het bijbehorende proces.

Aan de hand daarvan zijn aanbevelingen gedaan hoe de informatie – bekeken vanuit klantperspectief – verbeterd moet worden. Eén aanbeveling beschrijft organisatorische aanpassingen binnen het reisinformatiedomein. Belangrijk onderdeel hiervan is dat alle mensen en processen, die betrekking hebben op reisinformatie, overgaan naar NS.

[REDACTED]: "We zijn ons ervan bewust dat de gekozen richting van ProRail en NS voor onze medewerkers gevolgen heeft. Het is daarom belangrijk dat dit proces de komende maanden zorgvuldig vormgegeven wordt in samenwerking met de OR'en en de vakbonden. Ik kan me goed voorstellen dat dit grote impact heeft op de betrokken medewerkers. Daarom wil ik ook benadrukken dat dit niets te maken heeft met het persoonlijk functioneren van de medewerkers reisinformatie, die hebben zich met volle overtuiging ingezet voor goede reisinformatie, ook op moeilijke momenten."

De overgang betreft in ieder geval alle medewerkers reisinformatie op de posten en de landelijke reisinformatanten op het OCCR. Daarnaast betreft het de bij het beheer en onderhoud van deze systemen betrokken medewerkers (zoals functioneel beheer, informatieanalyse, ontwerp en applicatiebeheer bij VL en ICTS). Op korte termijn wordt ook bekeken welke overige medewerkers in het reisinformatiedomein overgaan naar NS. Deze overgang wordt zeer zorgvuldig voorbereid, de verwachting is dat dit medio 2012 is afgerond. Deze aanbeveling van de taskforce sluit aan bij de maatregel van de minister om de reisinformatie in handen van NS te leggen.

Wat houdt dit in?

Reisinformatie op de posten

- Per 1 augustus 2011 komt de eindverantwoordelijkheid voor de productie van reisinformatiekanalen bij NS te liggen. Het management van NS heeft direct contact met de leidinggevenden van ProRail over de dagelijkse operatie en de kwaliteit van

de output. Praktisch verandert er voor de reisinformatiemedewerkers op de posten niet veel. Zij blijven voorlopig in dienst bij ProRail.

- Er wordt een adviesaanvraag voorbereid die de overgang gaat regelen van medewerkers van ProRail naar NS. Deze adviesaanvraag gaat uitsluitend over de formele overgang van de ene naar de andere werkgever en wordt voorbereid met beide OR'en en de vakbonden.
- De adviesaanvraag is naar verwachting in het voorjaar 2012 afgerond, waarbij het streven is dat medio 2012 de formele overgang plaatsvindt.

Reisinformatiesystemen (o.m. InfoPlus)

- De verantwoordelijkheid voor het programma InfoPlus wordt per direct overgedragen aan NS.
- Per 1 augustus gaat de aansturing van het functioneel- en applicatiebeheer van de huidige reisinformatie- en de nieuwe InfoPlussystemen over naar NS. Deze overdracht houdt ook in dat de bij het beheer en onderhoud van deze systemen betrokken medewerkers overgaan. De overgang volgt hetzelfde tijdsplan als dat van de medewerkers reisinformatie op de posten.
- Het technisch en operationeel beheer van deze informatiesystemen wordt voornamelijk uitgevoerd door ProRail in opdracht van NS.

Reisinformatie voor overige vervoerders

- Met de overgang van reisinformatie van ProRail naar NS kan ProRail ook de reisinformatie voor de overige vervoerders niet meer verzorgen. NS en ProRail overleggen momenteel met de vervoerders over een oplossing. NS is graag bereid om, met goede onderlinge afspraken, de reisinformatie voor de overige vervoerders te verzorgen. NS kan zich echter ook voorstellen dat er andere oplossingsmogelijkheden zijn en wil daar graag verder over praten.

Alle medewerkers op wie dit betrekking heeft worden persoonlijk geïnformeerd.

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Fijn weekend, hartelijke groet [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]
Bedrijfs- en Produktontwikkeling
Hoofdgebouw IV
Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

T [Redacted]
[Redacted]
www.ns.nl

CENNO			
M	S	SG	LSG
28 JUN 2011			
dienst	KOPIE:		
Behandeling:			
<input type="checkbox"/>	afdoen door: M / S / SG / LSG		
<input type="checkbox"/>	advies		
<input type="checkbox"/>	ambtelijk afdoen		
<input type="checkbox"/>	ter kennisgeving		
Vorig nr:			
Afschrift van:			

Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Mevr. Drs. M.H. Schultz van Haegen
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Onderwerp : Reisinformatie
Onze referentie : 11-169/dt
Behandeld door : FMN

Heerenveen, 24 juni 2011

Geachte mevrouw Schultz van Haegen,

Vorige week zijn wij geconfronteerd met de melding van ProRail en NS dat zij een voorgenomen besluit hebben genomen om het verlenen van reisinformatie over te dragen van ProRail naar NS.

Het is ons bekend dat dit conform uw wens is, maar u heeft ons inziens ook duidelijk gemaakt dat een goede reisinformatie voor de regionale vervoerders ook noodzakelijk is en geborgd moet zijn.

Wij vrezen dat als de gehele uitvoering overgedragen wordt aan NS de verlening van goede reisinformatie voor de passagiers van andere vervoerders niet geborgd is. Daarnaast vinden wij het niet acceptabel dat NS als collega en concurrent in deze rol over zeer veel bedrijfsinformatie van ons gaat beschikken. Ten slotte zal dan wederom voor NS een rol ontstaan, waarbij door hen de prijs en de voorwaarden van deze dienstverlening voor de andere vervoerders bepaald wordt, zonder dat wij daar een wezenlijke invloed op hebben.

In principe zijn wij dan ook van mening dat vooralsnog ProRail de aangewezen instantie is die deze taak onafhankelijk uit moet voeren. Daarbij zijn we wel van mening dat meer specifieke eisen moeten worden gesteld aan de uitvoeringskwaliteit, zodat de klanttevredenheid op dit onderdeel hoger wordt (In de OV-klantenbarometer wordt jaarlijks een laag tevredenheidsoordeel gegeven aan informatie bij vertragingen en de omroep op de stations).

Als u toch van mening bent dat de vervoerder(s) deze taak uit moet voeren zijn wij van mening dat geborgd moet worden dat niet één vervoerder het systeem in handen krijgt en de andere vervoerders in een afhankelijke rol qua uitvoering en afrekening geplaatst worden.

Graag vernemen wij van u hoe u ons deze garantie kunt bieden.

In afwachting van uw reactie,

A.B. Hettinga R.A.
Voorzitter FMN



NS Reizigers

Bedrijfs- en Productontwikkeling

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

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht
Ministerie van Infrastructuur en Milieu
DG Mobiliteit, directie Spoorvervoer
T.a.v. de heer mr. J.P. Schaaij
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Datum 28 juni 2011
Ons kenmerk NS/Evt/rd/2011-15
Onderwerp KPI set NS

Telefoon [REDACTED]
Telefax [REDACTED]
E-mail [REDACTED]

Geachte heer Schaaij, beste Jean Paul,

in de wintermaatregelenbrief van de Minister van 27 januari jl. somt de Minister vijf clusters van maatregelen op waarop zij acties/verbeteringen wil zien van NS en ProRail. Een van deze clusters is 'Aansturen NS en ProRail'. Dat cluster bevat de opdracht om de KPI-set te herzien. Beoordelingskader daarbij:

- Versterken klantfocus in de sturing.
- Wegnemen perverse prikkels.
- Focus op reisinformatie (verbeterde sturing en betere performance).
- Gezamenlijke indicatoren met ProRail (gericht op samenwerking en grote verstoringen).

In dit memo tref je de uitwerking van NS aan. Deze is reeds eerder in onze routine van 18 mei jl. toegelicht, in een Themaoverleg aan Locov gepresenteerd op 25 mei jl. en tijdens het gesprek tussen [REDACTED] en de Minister op 15 juni jl. besproken.

Als bijlage is bijgevoegd een excelsheet met inzicht in de mutanten in de scorecard de komende jaren.

Ontwikkelingen indicatorenset 2012 - 2014

NS heeft de huidige set van 14 indicatoren kritisch onderzocht op de elementen genoemd in het beoordelingskader van de Minister. Daaruit volgende de onderstaande aanpassingen in de scorecard voor de komende jaren:

- Toevoegen van KPI Algemeen Klantoordeel in 2012 als informatie-item. Dit informatie-item willen we gebruiken om de klantfocus in de sturing te benadrukken.
- Toevoegen van twee nieuwe klantoordelen reisinformatie in 2012 als informatie-item. De klantoordelen beschrijven het reizigersoordeel over reisinformatie in regulier/licht verstoorde resp. zwaar/extreem verstoorde situaties. Met deze twee nieuwe KPI's omvat NS de gehele prestatie op het gebied van reisinformatie (i.t.t. uitsluitend onroepen bij vertragingen).



NS Reizigers B.V., Utrecht
Handelsregister: Utrecht 30124362
STW NL 8038 82.804.801



- Toevoegen van een nieuwe procesindicator reisinformatie in 2013 als informatie-item. Deze indicator steunt op het landelijk ingevoerd zijn van Infoplus.
- Zolang de nieuwe indicatoren reisinformatie nog de status van informatie-item hebben zal NS de huidige vijf indicatoren voor dat zorggebied als output-item aanhouden.
- Gezamenlijke indicatoren NS-ProRail.
 - NS en ProRail gaan gezamenlijk het Algemeen Klantoordeel als informatie-item voeren in Vervoerplan en Beheerplan. Dit is een maat voor de (waardering van de reiziger voor de) samenwerking en het markeert dat beide organisatie de focus nog nadrukkelijker op de klant leggen.
 - Voor informatie over grote verstoringen blijven we de huidige indicatoren (klantoordeel op tijd rijden, aankomstpunctualiteit en reizigerspunctualiteit) gebruiken om de prestaties op het zorggebied Op tijd rijden tot uitdrukking te brengen; we voegen hier geen nieuwe indicatoren toe, omdat dit zou leiden tot dubbele sturing en afrekening op dezelfde prestaties. In de interne sturing en in de samenwerking met ProRail maken we uiteraard wel gebruik van detailinformatie over grote verstoringen om op basis daarvan te leren en te verbeteren.
- **Samengevat:** In voorlopig eindbeeld 2015 hebben wij vier nieuwe indicatoren toegevoegd (Algemeen klantoordeel en drie indicatoren voor reisinformatie) en zijn vijf indicatoren voor reisinformatie vervallen.

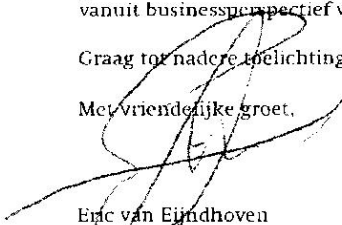
Naar ons oordeel zijn de indicatoren voor de overige vier zorggebieden (nog steeds) adequaat. Er is sprake van voldoende klantfocus door de sturing op de verbijzonderde klantoordelen. De aanwezigheid van (dominante) perverse prikkels in de aansturing is niet gebieken. Doordat NS voortdurend stuurt op het gebalanceerd realiseren van meer aspecten binnen een geheel van randvoorwaarden (extern en intern) is geen sprake van een dominante factor met doorslaggevende averse werking.

Ontwikkeling Grenswaarden 2012 - 2014

Als onderdeel van het reguliere Vervoerplanproces zal NS de komende maanden inzicht geven in de ambities voor de grenswaarden voor 2012 en verder. Daarbij zal de balans gezocht worden tussen wat (politiek) gewenst is conform de brief van de Minister en wat vanuit businessperspectief verantwoord en haalbaar is.

Graag tot nadere toelichting bereid.

Met vriendelijke groet,


Eric van Eijndhoven
Directeur Bedrijfs- en Productontwikkeling

Bijlage

1. Mutanten Scorecard 2012 - 2014



Maatregel	Stand
o Verbeteren reisinformatie in de trein.	
4. Aansturing van NS en ProRail	
4a. ProRail en NS directer aansturen op het voorkomen en beheersen van (gevolgen van) verstoringen en de Kern Prestatie Indicatoren (KPI's) tegen het licht houden. In het beheerplan en vervoerplan van 2012, waar mogelijk 2011, kan dit geïmplementeerd worden.	
4b. I&M monitort de uitvoering van de programma's 'Winterhard Spoor' en 'Disaster tolerant'. Zie 5a en 5c.	Actie IenM
4c. De NS is gevraagd om op korte termijn voorstellen te doen voor aanpassing van de definities van de KPI's Informatie Bij Ontregelingen (IBO) in de trein en IBO op het station.	
4d. De prestaties op het zorggebied IBO moeten voor alle KPI's onmiddellijk aanmerkelijk verbeteren. Voor NS gaat het dan om de KPI's (1) IBO op het station en (2) Klantoordeel IBO in de trein en Informatievoorziening op het station.	
4e. De prestaties op het zorggebied IBO moeten voor alle KPI's onmiddellijk aanmerkelijk verbeteren : voor ProRail gaat het om (3) Klantoordeel IBO in de trein en informatievoorziening op het station . De minister heeft aangegeven de KPI gereden treinen ook tegen het licht te willen houden.	
4f. NS en ProRail wordt gevraagd om samen een voorstel te doen voor een KPI inzake grote verstoringen. ProRail zal deze KPI voorleggen aan de andere vervoerders voor hun zienswijze.	
4g. NS en ProRail is gevraagd om een voorstel te doen voor een KPI die gericht is op het verbeteren van hun samenwerking in het algemeen.	
4h. I&M wil kijken hoe beter gestuurd kan worden op voorkoming van hernaling van in omvang relatief beperkte infrastructuurstoringen op specifieke lijnen, met name langs de decentrale lijnen. ProRail is gevraagd een voorstel te doen voor een KPI om hierop te kunnen sturen.	
4i. I&M zet in op een direct opeisbare boete bij het niet halen van de grenswaarden.	Actie IenM
4j: Minister zal in samenspraak met RvC van NS bekijken of er een zogenaamde knoock out criterium ten aanzien van vervoerprestaties aan de variabele beloningsstructuur van de NS bestuurders kan worden toegevoegd.	Actie IenM
5. Perspectief op robuuster spoor	
5a. ProRail gaat door met het programma 'disaster tolerant' om de back-up systemen en daarmee de redundancy van het spoor te verbeteren, aangevuld met de lessen vanuit de brand van 19 november 2010. ProRail is gevraagd daar de Motie Slob (Kamerstuk 32 500 XII nr. 42) in mee te nemen. Deze motie vraagt de regering een analyse te maken van de robuustheid van het spoorstelsel bij verstoringen.	
5b. Minister heeft NS en ProRail gevraagd om een voorstel voor het vereenvoudigen en meer betrouwbaar maken van de keten: infrastructuur, dienstregeling en de logistiek van treinmaterieel en personeel. Minister wil dit voor de zomer hebben.	
5c. NS en ProRail gaan door met het winterbestendig maken van het treinmaterieel, van de infrastructuur en het beter anticiperen op aanpassingen in de dienstregeling in winterse omstandigheden.	
5d. In planstudies wordt het criterium 'robuustheid' van het spoor meegenomen in de beoordeling. Dit betekent dat er ook in planstudies meer aandacht zal zijn voor het voorkomen van een te complexe dienstregeling en/of spooraanpassing en het effectiever benutten van de bestaande spoorcapaciteit.	

Groen: werkzaamheden liggen op planning, geen reden tot bijsturing

Oranje: Reden tot bijsturing

Maatregel	Stand
<p>1. Cultuurverandering: Reiziger centraal</p>	
<p>1a. NS en ProRail stellen gezamenlijk een Reizigersplan waarin zij aangeven wat de reiziger van hen kan verwachten. Dit Reizigersplan, of ook wel Reizigershandvest genoemd, zal worden besproken in het LocoV met de consumentenorganisaties.</p>	
<p>1b. ProRail neemt deel aan het LocoV</p>	
<p>1c. De Minister zal met de nieuwe president-directeur van ProRail nadrukkelijk in gesprek gaan over een klantgerichte focus en cultuurverandering die gerelateerd wordt aan het primaire proces.</p>	
<p>1d. De Minister blijft de directieleden van NS aanspreken op de klantgerichte cultuur</p>	
<p>1e. Bij de benoeming van nieuwe commissarissen van ProRail wordt klantgerichtheid nadrukkelijk in het profiel meegenomen, zodat het interne toezicht hier ook sterker op gericht gaat zijn.</p>	
<p>2. Organisatie-aanpassingen bij Verkeersleiding</p>	
<p>2a. I&M voert audit uit naar de vraag of en hoe de samenwerking en de achterliggende processen op het OCCR verder zijn te versterken.</p>	
<p>2b. De snelheid en kwaliteit van besluitvorming van de bijsturing wordt vergroot. Het OCCR-effect op landelijke schaal wordt regionaal gereproduceerd. Eindfase: verkeersleidingposten en de regionale bijsturing centra zijn á la het OCCR samengebracht. (integreren 13 VL posten en 5 bijsturingcentra)</p>	
<p>2c. Aanscherpen (ProRail en NS) van de werkwijze en besluitvorming rondom de bijsturing</p>	
<p>2d. Minister gaat voor langere termijn bekijken of vergaande vereenvoudiging van de samenwerking mogelijk is, waarbij niet uitgesloten wordt dat de verantwoordelijkheid uiteindelijk in één hand komt.</p>	Actie lenM
<p>3. Organisatieverbetering reisinformatie</p>	
<p>3a. In organisatorisch opzicht scherpen ProRail en NS de werkwijze en besluitvorming rondom de reisinformatievoorziening aan. Om de informatievoorziening te verbeteren komt de verantwoordelijkheid hiervoor in één hand, namelijk bij NS. NS en ProRail komen medio 2011 met een voorstel voor de organisatie hiervan, waarbij ook de reisinformatie van de andere vervoerders goed geborgd moet zijn.</p>	
<p>De maatregel staat op oranje omdat het zorgvuldig doorlopen van een besluitvormingstraject, overleg met vakbonden, ondernemingsraad en andere vervoerders niet voor 1 juli is afgerond. De datum van 1 juli is niet gemeld aan de Tweede Kamer maar op verzoek van lenM wordt gehanteerd.</p>	
<p>3b. NS en ProRail zijn bezig met de invoering van InfoPlus. De invoering hiervan gaat in 2011 door en gaat een grote verbetering opleveren voor betrouwbare informatievoorziening naar de reizigers, ook gedurende verstoringen. Daarnaast worden de volgende maatregelen genomen:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> o Vergroten capaciteit van digitale kanalen (o.a. ns.nl en railpockets) bij verstoringen om overbelasting te voorkomen; 	
<ul style="list-style-type: none"> o Instellen van algemene boodschappen bij ernstige ontregelingen; 	
<ul style="list-style-type: none"> o Tonen van treinen die wel vertrekken op de 'blauwe borden' tijdens verstoringen in plaats van de borden op blanco te zetten; 	
<ul style="list-style-type: none"> o Centrale regie op boodschap reisinformatie tijdens verstoringen. Binnen het OCCR is inmiddels het mandaat voor het bepalen van de reisinformatieboodschap bij de regisseur Reisinformatie belegd; 	
<ul style="list-style-type: none"> o Verbeteren verstaanbaarheid en beschikbaarheid van oproepinstallaties op de stations; 	
<ul style="list-style-type: none"> o Technische aanpassingen om reisplanner actueel te houden ("just in time table"); 	

Groen: werkzaamheden liggen op planning, geen reden tot bijsturing

Oranje: Reden tot bijsturing