

# Vervoerplan 2018



# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding en context</b>	<b>3</b>
1.1	Context en ontwikkelingen	3
1.2	Spoorslags Beter 2016–2019: koers en keuzes NS	3
1.3	Beleidsprioriteiten IenW	4
1.4	Groei richting streefwaarden 2019	5
1.5	Indeling	6
<b>2</b>	<b>Een aantrekkelijke reis</b>	<b>7</b>
2.1	Algemeen klantoordeel	7
2.2	Punctualiteit	7
2.3	Reisinformatie	10
2.4	Zitplaats	11
2.5	Gastvrijheid	14
2.6	Reinheid	15
2.7	Contactbeleving	16
2.8	Stations van wereldklasse	17
2.9	Drempelloos reizen	18
2.10	Tijdsbesteding	21
<b>3</b>	<b>Randvoorwaarden</b>	<b>23</b>
3.1	Samenwerking en transparantie	23
3.2	Samenwerking ten behoeve van toekomstbestendig en efficiënt spooronderhoud	24
3.3	Veiligheid	24
3.4	Toegankelijkheid	26
3.5	Duurzaamheid	27
3.6	Innovatie	29
3.7	Benchmark	29
<b>4</b>	<b>Risicoanalyse</b>	<b>30</b>
<b>5</b>	<b>Bijlagen</b>	<b>32</b>
5.1	Beter en Meer – Verbeteraanpak Trein A2	32
5.2	Beter en Meer – Be- en Bijsturing van de Toekomst (BBT)	34
5.3	STS-verbeterprogramma	35
5.4	Implementatie HSL-aanbod	37
5.5	Verbeterprogramma performance IC-Direct	38
5.6	Beheersing seizoensinvloeden	39
5.7	Reactie adviezen	40
5.8	Beleidsprioriteitenbrief IenW	41
5.9	Prestatie- en informatie-indicatoren 2018	46

# 1 Inleiding en context

In het vervoerplan 2018 beschrijven we conform artikel 15 van de vervoerconcessie 2015–2025 hoe we in 2018 op het hoofdrailnet een goed product voor de reiziger willen neerzetten en hoe we invulling geven aan de door het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (hierna ook: IenW) benoemde beleidsprioriteiten voor 2018, te weten: 1) groei richting ambitieniveau 2019, 2) toekomstbestendig en efficiënt onderhoud spoor en 3) verduurzaming.

## 1.1 Context en ontwikkelingen

De economie trekt weer aan, het aantal reizigers dat gebruik maakt van het openbaar vervoer groeit (richting 2040 met 27% in reizigerskilometers in een laag groeiscenario<sup>1</sup>), de verstedelijking zet door en het wordt steeds drukker op de weg en op het spoor. Het mobiliteitslandschap ontwikkelt zich – mede hierdoor – de komende jaren snel met de opkomst van nieuwe vormen van (elektrisch, zelfrijdend, vraaggestuurd) vervoer over de weg en op het spoor. Specifiek op het hoofdrailnet zien we in 2018 dat er weer meer aan het spoor wordt gewerkt om een betrouwbare spoorcapaciteit te borgen.

Om de toenemende congestie het hoofd te bieden en maximaal te profiteren van nieuwe vormen van vervoer, moeten we in de komende jaren een systeemsprong maken naar een volledig duurzaam, vraaggestuurd en multimodaal OV- en mobiliteitsnetwerk. Dit vergt extra investeringen van de overheid om knelpunten op te lossen en bij te dragen aan vernieuwende oplossingen. Dit betekent concreet de verbetering van het bestaande spoorvervoer (veiliger, hoogfrequent, etc.) en betere internationale verbindingen. Ook de realisatie van nieuwe lightrailprojecten is nodig voor de stedelijke bereikbaarheid. Vanuit een gezamenlijk gevoelde urgentie hebben fiets-, auto-, transport en OV-organisaties zich verenigd in de Mobiliteitsalliantie<sup>2</sup> en zijn er voorstellen uitgewerkt met een concrete investeringsagenda. Met deze ontwikkelingen kan de mobiliteitssector helpen om de klimaatdoelstellingen te realiseren. Mobiliteit is de kern van duurzame, bereikbare en economisch sterke steden en regio's.

NS draagt elke dag bij aan het bereikbaar houden van Nederland. We zien dit terug in de prestaties voor onze reizigers. Met de punctualiteit op ons drukke spoor staat Nederland wereldwijd in de top drie en de klanttevredenheid over onze dienstverlening stijgt. Samen met onze partners werken we aan modaliteitoverstijgende oplossingen zoals: betalings-

gemak, reiscomfort en concessie overstijgend vervoer. Innovatie is voor ons daarbij onmisbaar. Onlangs heeft NS vanuit haar innovatiefonds geïnvesteerd in de Nederlandse startup HARDT die onderzoek doet naar het vervoersysteem 'Hyperloop'. Verder werken we in het kader van de 'Digital Train' onder meer aan de digitale plattegrond in de trein en aan een virtuele servicedesk waarin onder andere reizigers met andere reizigers en treinpersoneel kunnen worden verbonden.

Naast het verbeteren van de prestaties in lijn met de vervoerconcessie 2015–2025 zet NS zich in om maatschappelijke waarde te creëren. Zo rijdt NS vanaf 2017 op 100% groene stroom, opgewekt door nieuwe windmolens. Daarmee veroorzaakt NS geen CO<sub>2</sub> uitstoot met het rijden van elektrische treinen en dragen we bij aan een duurzame samenleving. Tevens dragen we bij door kennis, vaardigheden en talenten van medewerkers te ontwikkelen en een diverse en inclusieve organisatie te zijn. Een voorbeeld daarvan is de Techniekfabriek waarbij we technische opleidingen verzorgen voor mensen die aan de slag willen als treinmonteur.

De komende jaren blijven we ook bijdragen aan grote evenementen. We laten bijvoorbeeld zoveel mogelijk wensen in vervulling gaan tijdens de Spoorwensdagen en we zijn opnieuw in Nijmegen aanwezig om de deelnemers van de Vierdaagse aan te moedigen.

## 1.2 Spoorslags Beter 2016–2019: koers en keuzes NS

Dagelijks brengen we onze reizigers in Nederland in circa 1,2 miljoen treinreizen naar hun bestemming. Dat is ons werk en dat doen we met hart en ziel. Dat doen we ook steeds beter. We werken er hard aan om reizen met de trein sneller en prettiger te maken, ook tijdens de spits.

<sup>1</sup> Bron: Nationale Markt- en Capaciteitsanalyse 2017.

<sup>2</sup> <https://mobiliteitsalliantie.nl/>.



We hebben twee doelen vanuit onze strategie ‘Spoorslags Beter’ 2016–2019: het versterken van duurzame mobiliteit in Nederland en een bedrijfsmatig doel. We geven invulling aan deze doelen door ons te richten op drie kernactiviteiten:

1. Het verbeteren van de prestaties op het hoofdnet inclusief de Hoge Snelheid Lijn (hierna te noemen: HSL) en daarmee samenhangende internationale treindiensten. Onze reizigers een goede treinreis bieden, dat is de kern.
2. Daarvoor moeten wij ook zorgen voor stations van wereldklasse. Zonder station geen trein. De reiziger verwacht op stations gemakkelijke aansluitingen en een veilig en comfortabel verblijf. Dit verzorgen we in nauwe samenwerking met ProRail en in overleg met lokale overheden.
3. Bijdragen aan de reis van deur-tot-deur: voor de reiziger begint en eindigt daar de reis. We willen reizigers één reis laten ervaren, ook al zijn daar verschillende aanbieders bij betrokken. Dit betekent onder meer dat we goede reis-informatie moeten bieden, betaalmethoden eenvoudiger maken en werken aan goede aansluitingen op andere vervoermiddelen zoals bus en tram.

Door ons te richten op deze drie kernactiviteiten zetten we de reiziger daadwerkelijk op 1, 2 en 3 en geven we een verdere invulling aan onze maatschappelijke rol om duurzame mobiliteit in Nederland te versterken. In alles wat we doen staat één vraag centraal: hoe wordt de reiziger hier beter van?

### 1.3 Beleidsprioriteiten lenW

Jaarlijks geeft het ministerie van lenW beleidsprioriteiten mee voor de uitwerking van het vervoerplan. Voor 2018 heeft het ministerie van lenW de volgende beleidsprioriteiten vastgesteld:

1. *Groei richting ambitieniveau 2019.* Met deze prioriteit vraagt het ministerie van lenW aan NS toe te groeien naar het ambitieniveau dat is vastgesteld met de streefwaarden voor 2019. Specifieke aandacht wordt gevraagd voor het verbeteren van de punctualiteit en zitplaatskans.
2. *Toekomstbestendig en efficiënt onderhoud spoor.* NS wordt gevraagd haar steentje bij te dragen aan toekomstbestendig en efficiënt spooronderhoud door haar interne werkwijze en planprocessen op de nieuwe werkwijze van ProRail aan te passen.
3. *Verduurzaming.* NS loopt voorop op het gebied van duurzaamheid. In dit verband wordt NS gevraagd om mee te denken over hoe de vergroeningsambitie in de tweede helft van de concessieperiode verder vorm kan worden gegeven.

De beleidsprioriteiten van het ministerie van lenW sluiten aan op de ambities van NS. We blijven ons inzetten om de streefwaarden voor 2019 te realiseren, met bijzondere aandacht voor het verder verbeteren van de punctualiteit en zitplaatskans. Duurzaamheid is en blijft een belangrijk speerpunt voor NS. De goede prestaties op dit gebied zetten we graag door in 2018 en verder.

Gelet op het intensievere gebruik van en de groeiende hoeveelheid werkzaamheden aan het spoor ziet NS ook de noodzaak van een toekomstbestendig en efficiënt onderhoud van het spoor. Onder regie van ProRail en samen met het ministerie van lenW en de andere partners op het spoor werkt NS mee aan de totstandkoming en invulling van een toekomstvisie.

## 1.4 Groei richting streefwaarden 2019

### Prestatie-indicatoren

Om de dienstverlening aan de reiziger te verbeteren hebben lenW en NS in de vervoerconcessie 2015–2025 ambitieuze doelstellingen vastgesteld in de vorm van streefwaarden voor 2019 voor de verschillende prestatie-indicatoren. Voor 2018 heeft NS per prestatie-indicator ook een progressiewaarde vastgesteld. Dit cijfer stelt de geschatte tussenstap richting de streefwaarde in 2019 voor, rekening houdend met de dienstregeling, de reizigersgroei, de ontwikkelingen in de operatie en de infrastructuur. Voor de prestatie-indicator Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL kan voor 2018 geen progressiewaarde worden afgegeven gezien de onzekerheden die de introductie van nieuwe productstappen met zich meebrengt en de datum van introductie van nieuwe productstappen nog niet bekend

is. Begin 2018 gaan we met lenW in gesprek over een realistische ambitie.

lenW heeft, na overleg met ProRail en NS en na consultatie van de consumentenorganisaties, (technische) wijzigingen doorgevoerd in de prestatie-indicatoren 'Reisinformatie Treinketen' en 'Kwaliteit van aansluitingen NS'. Daarnaast is er een aanpassing in het meetsysteem geweest met effect op de prestatie-indicatoren 'Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN' en 'Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL'. Voor een nadere toelichting verwijzen we naar paragraaf 5.10 waar de (wijzigingen in) de prestatie- en informatie-indicatoren staan beschreven. Tijdens de Midterm Review zullen het ministerie van lenW en NS de set prestatie-indicatoren evalueren en waar nodig verbeteringen doorvoeren.

Prestatie-indicatoren	Bodem Waarde	12 maand voortschrijdend september	Progressiewaarde 2018	Streefwaarde 2019
Algemeen Klantoordeel HRN	74%	78%	78%	80%
Algemeen Klantoordeel HSL	68%	76%	73%	73%
Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	88,9% <sup>3</sup>	90,8%	90,4%	91,1%
Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN	96,7% <sup>3</sup>	97,3%	97,0%	97,3%
Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL	82,1%	82,3%	-	84,1%
Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station totaal	75,0%	82,3%	80,0%	80,0%
Reisinformatie treinketen	81,4%	84,4%	83,1%	83,1%
Zitplaatskans in de spits HRN	94,3%	95,0%	95,0%	95,5%
Top 10 drukke treinen HRN	4,9%	2,3%	4,0%	4,0%
Zitplaatskans in de spits HSL	91,2%	97,0%	94,9%	94,9%
Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op belangrijke knooppunten	94,0%	94,6%	94,6%	95,6%
Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station totaal	81%	88%	83%	83%

### Realisatie streefwaarden 2019

Onze strategie Spoorstaps Beter 2016–2019 is gericht op het verhogen van de klanttevredenheid en het continu verbeteren van de operationele prestaties op het hoofdrailnet. We geven daarmee prioriteit aan het zoveel mogelijk realiseren van bovenstaande hoge ambities. De prestatie-indicatoren zijn vertaald naar een interne management- en sturingsaanpak met KPI-eigenaren. De acties en (verbeter)maatregelen die we uitvoeren – waarvan een deel ook in dit vervoerplan voor 2018

zijn opgenomen – zijn gekoppeld aan onze doelstellingen en prestatie-indicatoren. Zo sturen we onze prestaties op basis van de afgesproken prestatiewaarden. Daarbij weegt NS bij besluiten de verbetering van de genoemde prestatie-indicatoren af tegen de effecten op andere kwaliteitsaspecten van het treinproduct, zoals bijvoorbeeld reistijd. Dit vergt veel aandacht en investeringen. Om in de toekomst duurzaam betaalbaar spoorvervoer te garanderen zijn ook de kosten een relevant aspect.

<sup>3</sup> NS en ProRail zijn met lenW overeengekomen dat de bodemwaarden voor de prestatie-indicatoren Reizigerspunctualiteit 5 en 15 minuten worden gecorrigeerd met respectievelijk -0,4% en -0,2% indien prestaties in 2018 als gevolg van hoogfrequent rijden op de A2-corridor lager liggen dan in 2017.

De prestatie-indicatoren laten sinds 2015 een continue verbetering zien en bij een aantal prestatie-indicatoren liggen we al goed op schema richting de streefwaarden: bij zes van de twaalf prestatie-indicatoren verwachten we komend jaar op het niveau van de streefwaarde te scoren. Op deze prestatiegebieden willen we de komende jaren de goede prestaties vasthouden en waar mogelijk verder verbeteren. Dat doen we bijvoorbeeld op het prestatiegebied reisinformatie waar we blijven werken aan het verbeteren van reisinformatie op stations bij geplande werkzaamheden, of het klantoordeel sociale veiligheid waar we samen met de politie en overige vervoerders werken aan een integrale aanpak van sociale veiligheid.

Voor de andere prestatie-indicatoren ligt er nog een uitdaging om eind 2019 de hoge ambitie van de streefwaarden te halen. De acties en maatregelen die we in 2018 willen uitvoeren zien we als belangrijke stap in die richting. In dit kader geven we in voorliggend vervoerplan ook een doorkijkje naar wat we komende jaren willen doen om een goed product neer te zetten voor de reiziger en onze operationele prestaties te verbeteren.

Meer in het bijzonder hebben we bij het 'Algemeen Klantoordeel HRN' de afgelopen periode aanzienlijke verbeteringen tot stand gebracht. Ook komend jaar sturen we middels verschillende acties en maatregelen op zowel *dissatisfiers* als punctualiteit, reisinformatie en zitplaats en *satisfiers* als gastvrijheid, een drempelloze reis en aangename tijdsbesteding om het klantoordeel op het niveau van de progressiewaarde 2018 te brengen.

Om de zitplaatskans te verbeteren werken we naast uitbreiding van ons materieelpark aan de beschikbare vervoer capaciteit door het optimaliseren van onderhoudsprocessen, steeds betere materieelplanning en inzet van materieel volgens plan. Voor wat betreft punctualiteit willen we in 2018 maatregelen onderzoeken en implementeren die de treinen nog scherper op tijd moeten laten rijden. Denk bijvoorbeeld aan de uitrol van instapzones en aftellers voor treinpersoneel. Het bereiken van de ambitieuze streefwaarden op deze prestatiegebieden blijft een forse uitdaging, mede door de voorziene toename in (on)geplande buitendienststellingen in 2018 en 2019 en de

grens aan beschikbare opstel- en behandelcapaciteit en perronlengtes.

## 1.5 Indeling

In hoofdstuk 2 staat de interne sturing op 'de reiziger op 1, 2 en 3' centraal en wordt het algemeen klantoordeel behandeld. We staan stil bij de kernbehoeften van de reizigers, die we hebben vertaald naar negen thema's. Deze negen thema's bepalen gezamenlijk onze score op het algemeen klantoordeel. In het vervoerplan sluiten we onze interne sturing zo goed mogelijk aan op de sturing vanuit IenW.

Elk thema wordt behandeld in een volgende paragraaf. We starten met de drie thema's die sterk gelinkt zijn aan de beleidsprioriteiten, te weten punctualiteit, reisinformatie en zitplaats, gevolgd door de thema's gastvrijheid, reinheid, contactbeleving, stations van wereldklasse, drempelloos reizen en tijdsbesteding. Deze thema's zijn niet direct gelinkt aan prestatie-indicatoren uit de concessie maar hebben wel grote invloed op het algemeen klantoordeel.

In hoofdstuk 3 gaan we in op de randvoorwaarden die we op orde willen hebben om een goed product aan de reiziger te bieden. Hieronder twee randvoorwaarden die samenvallen met de beleidsprioriteiten 2 en 3, namelijk samenwerking ten behoeve van een toekomstbestendig en efficiënt onderhoud spoor en duurzaamheid. Daarnaast gaan we ook in op samenwerking met andere partijen, veiligheid, toegankelijkheid, innovatie en de benchmark.

Hoofdstuk 4 ziet toe op de risico's die het behalen van onze doelstellingen mogelijk in de weg staan, en de contouren van beheersing om de risico's te beperken.

In de bijlagen in hoofdstuk 5 worden de programma's onder concessiesturing beschreven. Daarnaast gaan we hier in op de beheersing van de seizoensinvloeden naar aanleiding van de afronding van het programma winterweer. Ook geven we een korte reactie op de adviezen en suggesties die wij op dit vervoerplan-in-wording hebben ontvangen. Tot slot geven we inzicht in enkele wijzigingen in prestatie- en informatie-indicatoren.

# 2 Een aantrekkelijke reis

In dit hoofdstuk staat de interne sturing op 'de reiziger op 1, 2 en 3' centraal en wordt het algemeen klantoordeel behandeld. We staan stil bij de kernbehoeften van de reizigers, die we hebben vertaald naar negen thema's. Deze negen thema's bepalen gezamenlijk onze score op het algemeen klantoordeel.

## 2.1 Algemeen klantoordeel

### Inleiding

Het algemeen klantoordeel is een weergave van de tevredenheid van de reizigers over het reizen per trein. Het is de belangrijkste graadmeter voor de kwaliteit van de dienstverlening van NS. NS rapporteert het percentage van de reizigers dat een oordeel geeft van een 7 of hoger op een schaal van 1 tot 10. We willen dat in 2019 80% van de reizigers ons een 7 of hoger geeft.

Prestatie-indicatoren	Algemeen klantoordeel HRN	Algemeen klantoordeel HSL-Zuid
Bodemwaarde	74%	68%
Realisatie 2016	77%	78%
12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2017)	78%	76%
Progressiewaarde 2018	78%	73%
Streefwaarde 2019	80%	73%

### Hoe wordt het algemeen klantoordeel bepaald?

Uit onderzoek blijkt dat een reiziger zijn algemeen klantoordeel baseert op de mate waarin NS voldoet aan drie kernbehoeften, namelijk het gevoel van controle over zijn reis, van de waardering door NS en het ervaren van vrijheid in tijd en ruimte. Nadere uitwerking leert dat deze drie kernbehoeften zijn opgebouwd uit negen thema's waarop NS concreet kan sturen:

- voor Controle: punctualiteit, reisinformatie en zitplaats.
- voor Waardering: reinheid, gastvrijheid en contactbeleving.
- voor Vrijheid: stations van wereldklasse, drempelloze reis en tijdsbesteding.

De afbeelding op pagina 8 geeft onze sturingsaanpak op klanttevredenheid weer. Onze prestaties op deze negen thema's bepalen gezamenlijk het algemeen klantoordeel. Daarnaast vormen de thema's een goede balans tussen *dissatisfiers* als punctualiteit, reisinformatie en zitplaats en *satisfiers* als gast-

vrijheid, een drempelloze reis en aangename tijdsbesteding. Met het verbeteren van zowel de prestaties op de *satisfiers* als de *dissatisfiers* werken we aan het realiseren van de afspraken op alle prestatie-indicatoren, waaronder het algemeen klantoordeel.

Bij *dissatisfiers* zoals punctualiteit en reinheid willen we een basiskwaliteit bieden zodat we de reizigers niet teleurstellen. Tegelijkertijd zullen we met deze thema's de reizigers niet veel tevredener kunnen maken, omdat ze deze kwaliteit nu eenmaal van ons verwachten. Bij *satisfiers* zoals gastvrijheid en tijdsbesteding kunnen we de reizigers juist positief verrassen, en net die extra beleving geven die leidt tot meer klanttevredenheid en een beter algemeen klantoordeel.

## 2.2 Punctualiteit

### Inleiding

Reizigers moeten erop kunnen vertrouwen dat zij op tijd aankomen op hun bestemming en dat wij handelingsperspectief bieden wanneer er onverhoopt iets misgaat in de reis. Wij richten ons op het bieden van een betrouwbaar product en willen verstoringen voorkomen en de impact ervan beperken. Dit komt tot uiting in de met ProRail gedeelde prestatie-indicatoren reizigerspunctualiteit. Met de reizigerspunctualiteit meten we met behulp van (geanonimiseerde) OV-chipkaartgegevens of de beloofde reis uit de reisplanner is waargemaakt.

### Hoe draagt reizigerspunctualiteit bij aan de klanttevredenheid?

Hogere punctualiteit en minder vertraging dragen bij aan de informatie-indicator klantoordeel op tijd rijden, dat op zijn beurt weer bijdraagt aan de prestatie-indicator algemeen klantoordeel. Rijden we volgens de dienstregeling, dan heeft dit slechts een beperkt positief effect op het algemeen klantoordeel. Wanneer onze treinen echter niet punctueel rijden heeft dit wel een negatief effect. Punctualiteit is hiermee een *dissatisfier*.



Figuur geeft de sturingsaanpak van NS op de klanttevredenheid weer.

Prestatie-indicatoren	Reizigerspunctualiteit HRN	Reizigerspunctualiteit HSL	Reizigerspunctualiteit HRN
	5 minuten	5 minuten	15 minuten
Bodemwaarde	88,9%	82,1%	96,7%
Realisatie 2016	90,6%	81,6%	97,3%
12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2017)	90,8%	82,3%	97,3%
Progressiewaarde 2018	90,4%	-	97,0%
Streefwaarde 2019	91,1%	84,1%	97,3%

### Hoe werkt NS aan de punctualiteit?

NS werkt dagelijks aan het bieden van een betrouwbaar product door zo goed mogelijk de belofte uit de reisplanner van twee dagen voor de reis waar te maken. Hiertoe hanteert NS de volgende speerpunten:

- Actief de wens van de reiziger en operationele haalbaarheid afstemmen, wat resulteert in een goede uitvoerbaarheid van de dienstregeling.
- Zo veel mogelijk volgens het logistieke plan uitvoeren.
- Bij afwijkingen van het plan zo goed mogelijk de operatie bijsturen.

Ruim 90% van de treinreizen verloopt met minder dan 5 minuten vertraging. Dit bereiken we door in het gehele proces van ontwerp van de dienstregeling tot bijsturing van de operatie bij afwijkingen actief te sturen op de prestaties. We monitoren prestaties continu en kortcyclisch om verbeterinitiatieven snel in te kunnen zetten. In de ontwerpfase van de

dienstregeling werken planner en analist intensief samen, waardoor al in een vroeg stadium ook de uitvoerbaarheid van de dienstregeling zo goed mogelijk wordt getoetst. En de uitvoering en bijsturing monitoren we via wekelijkse analyses die een proactieve en gerichte aanpak mogelijk maken op slecht presterende treinseries en aansluitingen.<sup>4</sup>

### Wat willen we komende jaren bereiken?

Per dienstregeling 2018 rijden er zes in plaats van vier Intercity's per uur op het traject Amsterdam-Utrecht-Eindhoven (Programma's Hoog Frequent Spoor en Beter en Meer). Ook gaan er zes in plaats van vier sprinters per uur rijden in de spitsrichting tussen Utrecht en Houten Castellum. Het verbeterde en nieuw aangelegde spoor rond station Utrecht Centraal wordt door deze uitbreiding benut. NS biedt hiermee op deze trajecten niet alleen meer reismogelijkheden, maar ook meer vervoercapaciteit voor reizigers.

<sup>4</sup> Daarbij geldt dat structurele aanpassingen in de dienstregeling een langere doorlooptijd kennen. NS heeft een aantal keer per jaar de mogelijkheid om kleine aanpassingen in de dienstregeling door te voeren. Bijvoorbeeld het vervroegen van vertrek van een trein met 1 minuut in de dienstregeling. Grotere aanpassingen worden in december doorgevoerd in de nieuwe dienstregeling voor het daaropvolgende jaar.





Om de invoering van de frequentieverhoging in de dienstregeling 2018 zo goed mogelijk te laten verlopen, is een intensief voorbereidingstraject gevolgd door ProRail en NS om een tijdelijke prestatiedip door deze introductie te beperken. In het najaar van 2017 is in dit verband onder meer een praktijkproef uitgevoerd op het traject Amsterdam-Utrecht-Eindhoven. Verder vraagt de hogere frequentie in geval van verstoringen meer van de bijsturingorganisatie. Daarom hebben NS en ProRail vooraf scenario's en opties opgesteld om de treindienst ook in verstoorde situaties zo goed mogelijk te rijden: de 'vooraf gedefinieerde bijstuurmaatregelen'. Daarnaast verwachten we te profiteren van de nieuwe werkwijze van het Centraal Monitor- en Beslisorgaan die in geval van verstoringen de treindienst zo goed mogelijk integraal bijstuurt.

De invoering van de hoogfrequente dienstregeling is een eerste stap in de verdere ontwikkeling van het spoorstelsel binnen de mogelijkheden die de verbeterde infrastructuur nu biedt. In de toekomst zal NS onderzoeken hoe de dienstregeling verder kan worden geoptimaliseerd in relatie tot frequentieverhoging, afhankelijk van de beschikbare infrastructuur en de markt vraag.

Wij blijven ons daarnaast tot het uiterste inspannen om de reiziger een goede dienstverlening te bieden op de HSL. Tegelijkertijd zijn de prestaties op de HSL nog niet stabiel. NS vindt dit zeer vervelend voor de reizigers, maar het is niet onverwacht, gezien de conclusies uit de – in opdracht van het ministerie IenW uitgevoerde – Review naar de HSL-prestaties uit december 2016.<sup>5</sup> Gelet op de veelheid aan veranderingen op de HSL – zoals de introductie van nieuwe treindiensten, verbeteringen aan het materieel en een update van de infrastructuur – die in 2018 en 2019 zijn gepland, voorzien wij ook in deze jaren nog geen stabiele situatie. NS neemt in samenwerking met ProRail en IenW de verantwoordelijkheid om te kijken waar het nog beter kan in het dynamisch verbeterprogramma en bij de voorbereiding van nieuwe productstappen. Wij betrekken daarbij de uitkomsten van een externe analyse die in het najaar van 2017 in opdracht van NS is uitgevoerd.

<sup>5</sup> De praktijk bevestigt de uitkomsten van de Review 2016 die is uitgevoerd door Triple Bridge en Railistics. In deze review werd geconcludeerd dat de combinatie van complexiteit en nieuwe productintroducties zorgt voor instabiliteit de komende periode. Er is sprake van een instabiele situatie die zich vertaalt in lagere scores op de vastgestelde prestatie-indicatoren, in het bijzonder de KPI Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL.

Omdat we blijven streven naar een hogere betrouwbaarheid, nemen we in 2018 de volgende maatregelen om de punctualiteit te verbeteren:

Thema	Actie
Op tijd rijden	<p>Verdere uitrol van de instapzone naar meerdere (nader te bepalen) stations. De instapzone geeft aan de wachtende reizigers aan waar de trein stopt op het perron. Het zorgt voor betere reizigers spreiding in de trein en stimuleert sneller instappen van reizigers, wat weer ten goede komt aan de punctualiteit.<sup>6</sup></p> <p>Machinisten kunnen door rijadvisering devices<sup>7</sup> worden ondersteund met informatie over de te volgen snelheid van de trein, waardoor minder onnodige roodseinnaderingen en vertragingen ontstaan. In dit verband wordt verder onderzoek gedaan naar de toepasbaarheid en invoering van uitroladvisering en snelheidsadvisering voor machinisten.<sup>6</sup></p> <p>Met behulp van aftellers op het perron wordt de conducteur ondersteund in het vertrekproces. Een pilot heeft aangetoond dat hierdoor halteringen beter volgens plan verlopen. In 2018 gaan we samen met ProRail onderzoeken of landelijke uitrol van de aftellers mogelijk en wenselijk is.</p>
Uitvoerbaarheid van de dienstregeling	<p>Met het gebruik van 'procestafels' verbeteren we de samenwerking op verschillende niveaus in de interne keten (van ontwikkelspecificaties tot en met de operatie) en met ProRail in de ontwerpfase. Hierdoor kunnen de kwaliteitseisen vanuit de operatie tijdig verwerkt worden in de dienstregeling. In 2018 willen we dit op het gewenste niveau brengen.</p>
Afwijkingen van het plan	<p>Bij afwijkingen van het dagplan willen we zo snel mogelijk weer terug naar planmatig rijden. In het kader van het programma Beter en Meer/Be- en Bijsturing van de Toekomst (zie ook paragraaf 5.2) gaan we voor dit proces ook in 2018 verschillende activiteiten ontplooiën om dit proces te verbeteren. Denk aan de doorontwikkeling van het in 2017 opgerichte Centraal Monitor- en Beslisorgaan waarmee de verantwoordelijkheid voor bijsturing centraal is belegd. Doordat snellere besluitvorming plaatsvindt en afhandeling van verstoringen sneller kan gebeuren, worden out-of-control situaties gereduceerd.</p>
HSL Zuid	<p>NS gaat door met de uitvoering van een dynamisch verbeterprogramma. De verbetermaatregelen die hier uit voortkomen lopen deels door uit 2017 en worden respectievelijk vanaf 2018 geïmplementeerd. Naast maatregelen gericht op NS bevat dit maatregelen aan de infrastructuur die door ProRail worden opgepakt. Daarnaast kan, daar waar nodig, dit programma in overleg met IenW worden uitgebreid naar andere HSL diensten. NS is tevens met het ministerie van IenW en ProRail in gesprek over verdergaande maatregelen ter vereenvoudiging van de HSL-infrastructuur, de zogenoemde 'systeemsprong' die NS nodig acht om duurzaam tot betere prestaties te komen op de HSL.<sup>8</sup> De noodzaak hiertoe is ook bevestigd in de review 2016. Zie in dit verband paragraaf 5.5 waarin het Verbeterprogramma IC direct is beschreven.</p> <p>We hebben opdracht gegeven tot een externe analyse om NS van advies te voorzien over onder meer de voortgang van het verbeterprogramma, voorbereiding van nieuwe productstappen en in welke mate we adequaat opvolging hebben gegeven aan de uitkomsten van de review 2016.</p>

## 2.3 Reisinformatie

### Inleiding

Wij willen reizigers meer regie geven over hun reis van deur tot deur, ongeacht het vervoermiddel of de vervoerder. Reisinformatie speelt hierin een sleutelrol. Deze moet juist en actueel zijn en in geval van verstoringen en buitendienststellingen handelingsperspectief bieden.

### Hoe draagt reisinformatie bij aan de klanttevredenheid?

Goede en actuele reisinformatie is voor reizigers van belang. In het geval van verstoring hebben reizigers nog meer behoefte aan controle over hun reis en handelingsperspectief. Als wij niet in staat zijn om deze informatie te bieden zal de tevredenheid van deze reizigers afnemen. Reisinformatie als zodanig is een *dissatisfier* omdat reizigers ontevreden zijn als ze niet goed worden geïnformeerd over verstoringen of veranderingen in hun reis. Door reizigers proactief te informeren bij verstoringen en hen te voorzien van handelingsperspectief, wordt de ontevredenheid minder en gaat het algemeen klantoordeel omhoog.

<sup>6</sup> Onder voorbehoud van eventueel benodigde advisering of instemming van de medezeggenschap binnen NS.

<sup>7</sup> Rijadvisering is een tool waarmee de machinist het besturen van de trein kan optimaliseren.

<sup>8</sup> Zie Kamerbrief HSL prestaties d.d. 13 december 2016.

Prestatie-indicatoren	Reisinformatie Treinketen	Informatie bij ontregeling
Bodemwaarde	78,0%	75,0%
Realisatie 2016	n.v.t. <sup>9</sup>	82,0%
12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2017)	84,4%	82,3%
Progressiewaarde 2018	83,1%	80,0%
Streefwaarde 2019	83,1%	80,0%

### Hoe werkt NS aan reisinformatie?

NS werkt doorlopend aan verdere verbetering en uitbreiding van de reisinformatie voor de reiziger. We zetten ons 24 uur per dag en 7 dagen per week in om logistieke informatie in 'verhalende' reisinformatie (oorzaak, gevolg, prognose en advies) te vertalen, voor alle kanalen. Voor informatie op ritniveau monitoren de medewerkers Reisinformatie de geautomatiseerde systemen en geven waar nodig aanvullende informatie via omroep en borden. Daarnaast verbeteren we continu de kwaliteit van IT-systemen en het bediengemak voor medewerkers, om de kans op fouten te verkleinen en de kwaliteit van de reisinformatie te verbeteren. Zo werken we er bijvoorbeeld aan dat meldingen tijdig, maar ook niet te snel van de informatieborden verdwijnen.

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2018 onder meer de volgende acties:

Thema	Actie
Reisinformatie zo actueel mogelijk	Eind 2018 wordt het contract voor treinvervangend busvervoer vernieuwd. NS streeft ernaar hierin het real-time volgen van de bussen op te nemen, waardoor het mogelijk wordt hierover actuele reisinformatie te verstrekken. Hierdoor vergroten we het handelingsperspectief en verbeteren we de beleving van de reiziger.
Consistente reisinformatie	We werken aan het verbeteren van reisinformatie op stations bij geplande werkzaamheden. In de reisinformatie op de stations worden treinafwijkingen gecommuniceerd t.o.v. het jaarplan. Dit leidt tot onzekerheid als reizigers te maken krijgen met geplande werkzaamheden, vanwege verschillen t.o.v. het jaarplan en vanwege de inconsistentie met de online reisinformatie. Hierin worden namelijk verschillen getoond t.o.v. het plan voor de dag zelf, waarin de geplande werkzaamheden al zijn verwerkt. We onderzoeken of dit ook kan bij de reisinformatie op de stations.
Reismogelijkheden centraal stellen en ontzorgen tijdens treinreis	We verbeteren de Reisplanner Xtra app en de reisplanner op de website <a href="http://ns.nl">ns.nl</a> doorlopend. Dit doen we door steeds te bekijken wat op dat moment het meeste waarde toevoegt voor de reiziger. We voegen continu functionaliteiten toe die er voor de reiziger op dat moment het meest toe doen. In 2017 houdt de Reisplanner Xtra-app meer rekening met locatie, gedrag en tijd van de reiziger; in 2018 bouwen we in de app en op <a href="http://ns.nl">ns.nl</a> meer functionaliteiten in die de reiziger in real time van handelingsperspectief voorzien. Bijvoorbeeld met pushberichten over de persoonlijke deur tot deur-reis. Daarnaast willen we de OV-alternatieven zoals bus, tram en metro integraal onderdeel maken van al onze reisadviezen. Dit betekent dat op een traject niet enkel een advies per trein wordt geboden maar ook alternatieven zoals bus, tram en metro getoond worden. Reisinformatie zal zoveel mogelijk gepersonaliseerd worden aangeboden. We verwachten hiermee het klantoordeel over reisinformatie én het algemeen klantoordeel positief te beïnvloeden.

## 2.4 Zitplaats

### Inleiding

NS wil dat reizigers tevreden zijn over hun plek in de trein. We stemmen de beschikbaarheid van het materieel en het aantal (zit)plaatsen zo goed mogelijk af op de behoefte van onze reizigers. Net als in de bus en de tram, hoort staan in de spits

### Wat willen we komende jaren bereiken?

In de komende jaren wil NS van reactieve naar proactieve ondersteuning op het gebied van reisinformatie. NS wil de 'OV Gids' zijn voor haar reizigers en hen begeleiden in hun reis van deur tot deur. Onze medewerkers op het station en in de trein helpen reizigers proactief; ze helpen bij selfservice en wijzen reizigers op alternatieven. Daarnaast wordt online reisinformatie en in het bijzonder de Reisplanner Xtra app nog belangrijker, omdat dit middel bij uitstek geschikt is om reisinformatie persoonlijk relevant, actueel en proactief aan te bieden. We kijken hierbij breder dan de treinreis; de geboden reisinformatie dekt de gehele reis van deur tot deur inclusief aansluitend en alternatief vervoer. Overigens blijven we ook investeren in het bieden van goede reisinformatie via andere kanalen, omdat nog niet iedere reiziger gebruikmaakt van de applicatie.

Er worden (technische) maatregelen genomen om te zorgen dat reisinformatie altijd beschikbaar is en dat de verschillende reisinformatiemiddelen onderling consistente informatie tonen, ook in een verstoorde situatie. Ook zullen we in 2018 informatie over werkzaamheden consistentier via diverse reisinformatiekanalen aanbieden.

erbij. Het beleid van NS ten aanzien van vervoercapaciteit is om reizigers met een eerste klas vervoerbewijs altijd een zitplaats aan te bieden. Tweede klas reizigers wil NS op werkdagen in de daluren en in de weekenden eveneens een zitplaats kunnen aanbieden. Op werkdagen tijdens de ochtendspits en avondspits wil NS haar tweede klas reizigers in Intercity's een zitplaats aanbieden voor reizen langer dan

<sup>9</sup> Onder voorbehoud van eventueel benodigde advisering of instemming van de medezeggenschap binnen NS.

15 minuten, voor reizen korter dan 15 minuten wil NS tweede klas reizigers een zit- of staplaats aanbieden. In Sprinters tijdens de ochtend- en avondspits wil NS tweede klas reizigers eveneens een zit- of staplaats aanbieden.

### **Hoe draagt zitplaatskans bij aan de klanttevredenheid?**

Een zitplaats draagt bij aan een comfortabele reis en stelt de reiziger in staat om zijn reistijd nuttig te besteden. Het niet hebben van een zitplaats heeft een negatieve invloed op het

algemeen klantoordeel en is een *dissatisfier*. Andersom is het effect beperkt; een hogere zitplaatskans heeft geen sterk verhogend effect op de algemene klanttevredenheid. We werken eraan om de klantwens en ons aanbod beter op elkaar af te stemmen, maar het bieden van een zitplaats is niet altijd mogelijk. In elk geval willen we reizigers informeren over de verwachte drukte in de trein, zodat reizigers een eigen afweging kunnen maken.

Prestatie-indicatoren	Zitplaatskans in de spits HRN	Zitplaatskans in de spits HSL	Top 10 drukke treinen HRN <sup>10</sup>
Bodemwaarde	94,3%	91,2%	4,9%
Realisatie 2016	95,1%	97,3%	2,4%
12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2017)	95,0%	97,0%	2,3%
Progressiewaarde 2018	95,0%	94,9%	4,0%
Streefwaarde 2019	95,5%	94,9%	4,0%

### **Hoe werkt NS aan de zitplaatskans?**

NS werkt continu aan het op peil houden en verbeteren van de zitplaatskans, in het bijzonder tijdens de spitsuren. Dit vereist een goede afstemming van de vervoercapaciteit op het aantal reizigers. We werken hier op de volgende manieren aan:

- Zorgen voor voldoende materieel: de materieel in- en uitstroom en ombouw/renovatie van materieel wordt ver van te voren afgestemd op de verwachte reizigersvraag, afhankelijk van factoren zoals economische groei, demografie en ontwikkelingen in de dienstregeling.
- Beschikbaar materieel zo goed mogelijk plannen op de benodigde zitplaatscapaciteit: met een prognosemodel op basis van historische check-in en check-uit gegevens wordt het verwachte aantal reizigers tot op trein- en trajectniveau geschat en wordt de materieelplanning in de spits hier op afgestemd.
- Materieelinzet conform geplande zitplaatscapaciteit: voor de operatie is de belangrijkste opdracht om het uitgebalanceerde materieelplan zo goed mogelijk te volgen, zodat het aantal staande reizigers in de spits zoveel mogelijk wordt beperkt.
- Reizigers informeren over te verwachten drukte en spreiding stimuleren: via onder andere de reisplanner en specifieke trajectgerichte informatie informeert NS de reiziger over de te verwachten drukte in de trein en over minder drukke alternatieven.

Daarnaast geldt dat veel maatregelen die worden genomen ter verbetering van de reizigerspunctualiteit ook een positief effect hebben op de zitplaatskans: een lagere uitval van treinen en minder vertragingen zorgen ervoor dat het werkelijke aantal reizigers beter klopt met het verwachte aantal reizigers en de aangeboden capaciteit.

### **Wat willen we komende jaren bereiken?**

NS maakt twee keer per jaar een prognose van de omvang van het vervoer voor de komende 5 jaar, met één keer per jaar een doorkijk naar de komende 15 jaar. Hierbij baseren we ons op de verwachtingen met betrekking tot demografische en economische ontwikkelingen, brandstofkosten en filedruk en de ontwikkelingen in onze dienstregeling. De komende jaren laten een bovengemiddelde groei zien ten opzichte van voorgaande jaren. Dit komt door eerdere uitbreiding van de dienstregeling in 2017 en de frequentieverhoging op Amsterdam-Eindhoven in 2018. Daarnaast speelt de aantrekkelijke economie een belangrijke rol.

Met de instroom van het nieuwe Sprintermaterieel: in 2017 de Flirt en vanaf eind 2018: de Sprinter Nieuwe Generatie (hierna: SNG) zal het Intercitymaterieel dat nu nog soms als Sprinter wordt ingezet weer in de Intercitydienst gaan rijden. Bij elkaar is er daarmee voldoende materieel om de reizigersgroei te faciliteren. Naast de uitbreiding van ons materieelpark verbeteren we de beschikbare vervoercapaciteit door het verbeteren van onderhoudsprocessen, steeds betere materieelplanning en inzet van materieel volgens plan.

Belangrijke aandachtspunten voor de komende jaren zijn de infrastructurele randvoorwaarden: de opstel- en behandelcapaciteit en de perronlengtes die mee moeten groeien met het materieelpark. Op enkele cruciale trajecten kunnen we in 2018 treinen daarom niet langer maken. Naar verwachting kunnen deze knelpunten eind 2018 deels worden opgelost. Met onderstaande maatregelen houden we de prestaties in 2018 op peil, de verdere verbetering van de zitplaatskans verwachten we daarom pas in 2019 te zien. NS blijft in dit verband inzetten op dialoog met verschillende stakeholders om gezamenlijk tot oplossingen te komen die tot een verdere verbetering van de zitplaatskans in de spits leiden.

<sup>10</sup> Zie de bijlage voor de samenstelling van deze top-10 die voor 2018 is vastgesteld.

Op de HSL-Zuid is de maximaal inzetbare materieelcapaciteit bereikt. Een verdere toename van de zitplaatskans is derhalve op de korte termijn niet mogelijk. Zodra de Intercity Nieuwe Generatie (ICNG) instroomt ter vervanging van het huidige

materieel, kan de capaciteit weer toenemen. In tussenliggende periode wordt de zitplaatskans met name beïnvloed door uitval (zie hiervoor paragraaf 2.2).

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2018 onder meer de volgende acties:

Thema	Actie
Frequentieverhoging A2	In 2018 introduceren NS en ProRail de frequentieverhoging van vier naar zes Intercity's per uur tussen Eindhoven en Amsterdam. Ook wordt het aantal Sprinters in de spits tussen Utrecht en Houten-Castellum verhoogd van vier naar zes. De frequentieverhogingen helpen om op de drukste spitsmomenten meer vervoercapaciteit te kunnen bieden.
Reizigers informeren en spreiden	NS zal in 2018 de lijn doorzetten om reizigers steeds beter te informeren via reisinformatie en om de spreiding te bevorderen. De zitplaatskans kan mogelijk positief worden beïnvloed als reizigers na raadpleging van de druktemelder in de reisplanner of gestimuleerd door een beloningsstelsel ervoor kiezen om te reizen in een wat rustigere trein aan de randen van de spits of in het dal. NS zal deze proeven continueren. Succesvolle proeven worden gericht ingezet op specifieke trajecten en specifieke klantgroepen. Zo is het MyOv-programma <sup>11</sup> in 2017 uitgebreid naar trajecten rond Utrecht Centraal. Na evaluatie wordt bepaald of en zo ja in welke vorm dit in 2018 verder wordt uitgerold. Daarnaast bezien we de effecten van de pilot om met korting te reizen buiten de hyperspits om (van 7.30–8.30 uur). Mogelijk helpt ook het verruimen van de korting bij het beter spreiden van de spits.
Materieel-beschikbaarheid	De introductie van 118 nieuwe Sprinters van het type SNG – beoogd vanaf september 2018 – bereiden we zorgvuldig voor met onder meer een test- en validatieproces en we zorgen voor fallback-scenario's met reservematerieel. Ook wordt een Ingebruiknameadvies (IGA) opgesteld in overeenstemming met Kabinetsreactie Parlementaire Enquête Fyra. Hiermee proberen we de effecten van een introductiedip op de verschillende prestatiegebieden, en in het bijzonder op zitplaatskans en reizigerspunctualiteit, zoveel mogelijk te beperken.
Voldoende infrastructuur	Momenteel inventariseren ProRail en NS gezamenlijk de benodigde uitbreiding van de opstel- en behandelcapaciteit, zodat NS daadwerkelijk langere treinen kan inzetten waar dat nodig is. Na besluitvorming wordt mogelijk al in 2018 gestart met de uitbreiding van de infrastructuur.
Programma Vervoercapaciteit	Eind november 2017 is de evaluatie vervoercapaciteit in opdracht van het ministerie van IenW afgerond. Onderzoekers concluderen dat NS de maatregelen ter versterking van de vervoercapaciteit conform planning heeft uitgevoerd. Daarnaast is het oordeel dat NS acties en maatregelen om drukke treinen te beperken voldoende heeft geïnternaliseerd. Het programma wordt daarom – door het ministerie van IenW – als afgerond en geslaagd beoordeeld. NS zal de aanbevelingen die voortkomen uit de evaluatie – voor zover maakbaar en haalbaar – opvolgen. Hierover gaat zij met het ministerie van IenW in gesprek.
HSL Zuid	De focus ligt op het verminderen van de uitval en verbeteren van de reizigerspunctualiteit. Hierdoor kan ook de daadwerkelijk geboden vervoercapaciteit toenemen. Gelet op de veelheid aan veranderingen op de HSL die in 2018 en 2019 zijn gepland, voorzien wij in deze jaren echter nog geen stabiele situatie. NS is met het ministerie van IenW en ProRail in gesprek over verdergaande maatregelen ter vereenvoudiging van de HSL-infrastructuur, de zogenoemde 'systeemsprong' die NS nodig acht om duurzaam tot betere prestaties te komen op de HSL.

<sup>11</sup> MyOV is een initiatief met als doel reizigers te informeren en te verleiden om rustiger treinen te nemen. Door minder drukke treinen te kiezen, óók in de spits, kunnen punten worden gespaard die in te wisselen zijn voor cadeaus.

## 2.5 Gastvrijheid

### Inleiding

Bij gastvrijheid gaat het erom dat reizigers zich welkom voelen in de treinen en op de stations, vriendelijk te woord worden gestaan door onze medewerkers en dat er proactief wordt ingespeeld op hun wensen en behoeftes.

### Hoe draagt gastvrijheid bij aan de klanttevredenheid?

Gastvrijheid is zowel een *satisfier* als een *dissatisfier*. Als reizigers zich niet gezien, gehoord en/ of geholpen voelen heeft dit een negatieve impact op het algemeen klantoordeel. Maar als onze medewerkers ervoor zorgen dat klanten zich welkom en gewaardeerd voelen, bijvoorbeeld door een gastvrije omroep van een conducteur, heeft dit een positieve invloed op de reisbeleving en het klantoordeel. Belangrijke elementen hierin zijn de zichtbaarheid en de toegankelijkheid van het personeel, vooral bij drukte en verstoringen en een proactieve en positieve werkhouding waarin de reiziger (met zijn behoeften en wensen) centraal staat.

Informatie-indicatoren	Realisatie 2016	12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2017)
Aanspreekbaarheid personeel in de trein	77%	81%
Vriendelijkheid personeel in de trein	91%	91%
Aanspreekbaarheid personeel op het station	80%	83%
Hulpvaardigheid personeel op het station	79%	80%

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2018 onder meer de volgende acties:

Thema	Actie
GEMBA 2018	Programma-uitrol met als doel om het NS-management vaker en beter op de werkvloer (Japans: Gemba, is een LEAN term) te zien, daar waar prestatie wordt geleverd en op deze wijze de dialoog over gastvrijheid te bevorderen.
Proef feedbackapp	In 2018 zal in 3 regio's een proef worden gedaan met een feedbackapp voor reizigers m.b.t. hun reiservaring. Feedback van de reizigers over onze prestaties kan hiermee op termijn direct worden teruggegeven aan NS. Mogelijk zal, na een succesvolle proef, de app landelijk worden ingezet.
Gastvrijheidsestafette	De in 2017 gestarte gastvrijheidsestafette wordt voortgezet in 2018. Management in de regio gaat een week lang de werkvloer (trein/station) op om medewerkers gastvrij te ondersteunen, wat doorvertaald kan worden naar reizigers.

### Hoe werkt NS aan gastvrijheid?

We prikkelen, inspireren, ondersteunen en coachen medewerkers om te ontdekken hoe zij op hun eigen manier contact kunnen maken met een positieve impact op de klantbeleving. Dit bereiken we onder andere door het operationeel management nadrukkelijker hun medewerkers te laten ondersteunen. Tevens kennen we op ieder niveau in de operatie een verantwoordelijke voor het thema gastvrijheid, die zorg draagt voor verbetering in zijn regio.

Deze 'ambassadeurs' komen ieder kwartaal bijeen om best practices uit te wisselen en elkaar te stimuleren verder op dit thema te verbeteren. Ten slotte geven we medewerkers de ruimte om aan elkaar, het bedrijf en de buitenwereld te laten zien hoe ze gastvrijheid invullen (o.a. selfieconducteurs met eigen vlog).

### Wat willen we komende jaren bereiken?

Het is van belang om gastvrijheid te borgen in het dagelijks werk. De teammanagers zijn hierin het vliegwiel van de verandering. Zij zijn verantwoordelijk voor de verwachtingen en het stellen van doelen en voor het helpen van de medewerker bij verbetering. De managers daarboven hebben een ondersteunende, coachende, faciliterende en voorbeeldrol. Dit vergt tijd en aandacht.

De afgelopen jaren is regionaal en lokaal beproefd hoe wij het verschil naar de reiziger kunnen maken op gastvrijheid. 2018 is het jaar waarin de *lessons learned* op grotere schaal gebundeld en gedeeld gaan worden in 'beste manieren van werken' om daarmee de reiziger nog beter te bedienen tijdens zijn/haar reis.

## 2.6 Reinheid

### **Inleiding**

Een reiziger wil in een schone trein reizen. In de eerste plaats wil de reiziger een schone stoel, maar ook de vloer, de ramen, de buitenkant van een trein en natuurlijk het toilet moeten schoon zijn. En dit op elk moment van de dag. Vroeg in de ochtend, maar ook na een drukke spits. Door dit op orde te hebben voelt de reiziger zich welkom in de trein.

### **Hoe draagt reinheid bij aan de klanttevredenheid?**

We verrassen de reiziger niet met een schone trein; reinheid is typisch een van die zaken die op orde móéten zijn. Reinheid maakt reizigers niet blij; ze verwachten te kunnen reizen in een schone trein en zijn ontevreden als dit niet het geval is. Dat maakt reinheid een *dissatisfier*.

Informatie-indicatoren	Realisatie 2016	12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2017)
Reinheid interieur treinen	58%	60%
Reinheid stations	75%	78%

### **Hoe werkt NS aan reinheid?**

Treinen moeten op tijd en met de juiste kwaliteit gereinigd worden, zowel aan de binnenkant als aan de buitenkant. We realiseren dit door reiniging een volwaardig onderdeel te maken van de onderhouds- en serviceprocessen. Op meer dan 30 servicelocaties verspreid over het land worden iedere nacht meer dan 3000 rytuigen gereinigd, hersteld en klaargezet voor de volgende morgen.

### **Wat willen we komende jaren bereiken?**

De komende jaren willen we de in gang gezette verbeteringen zoals het realiseren van hoge snelheidswasinstallaties op het gebied van reiniging doorzetten en zorgen voor goede en stabiele resultaten. Excessen zoals 'vuile starters' (treinen die ongereinigd de dienst in gaan) mogen in principe niet voorkomen. Door initiatieven als Care-on-Track (schoonmaken tijdens de reis) en steeds meer het scheiden van afval te

faciliteren in de trein, maken we reinheid van treinen meer zichtbaar bij reizigers.

In 2018 gaan we verder met het verbeteren van het behandelproces in de nacht, zodat treinen op tijd van binnen en buiten kunnen worden gereinigd. Noodzakelijk hiervoor is dat treinen op tijd en lang genoeg worden aangeboden bij de reinigingsporen en de wasmachines voor de treinen. Om dat te kunnen realiseren is voldoende opstel- en behandelcapaciteit noodzakelijk. Een geïntegreerde logistiek op locatie waarbij de reinigingsactiviteiten onderdeel zijn van de materieelplanning is tevens nodig.

In 2018 gaan we de sturing op de kwaliteit van onze reiniging verder aanscherpen. Het keurproces wordt uitgebreid met kwaliteitsmetingen die beter aansluiten bij de beleving van de reiziger, zodat gerichter acties ondernomen kunnen worden.

Thema	Actie
Schone treinen bij aanvang van de dag	Nadat we de afgelopen jaren vooral gestuurd hebben op het zoveel mogelijk reinigen van treinen, zijn we in 2017 meer gaan sturen op het voorkomen van excessen, namelijk de 'vuile starters'. Dit zijn treinen die niet gereinigd (binnenkant) de dienst in gaan. Deze treinen zijn onprettig voor reizigers en hebben een directe negatieve invloed op de klanttevredenheid. Door beter te registreren en samen met de betrokken partijen in de keten direct actie te ondernemen wanneer een trein niet gereinigd de dienst in dreigt te gaan willen we voorkomen dat een reiziger met een niet gereinigde trein wordt geconfronteerd. In 2018 zetten we deze sturing op 'schone starters' door.
Reiniging buitenkant trein	Treinen die niet gereinigd worden aan de buitenkant hebben een negatieve invloed op de klanttevredenheid. Voor de reiniging aan de buitenkant van de trein wordt daarom ingezet op meer treinwasmachines (meer treinen behandelen), een betere planning voor het wassen en innovatieve ontwikkelingen zoals toepassing van folies bij nieuwbouw en modernisering en nanocoating (dezelfde/betere kwaliteit met een lagere wasfrequentie).
Reinheid stations	NS is vanuit haar rol als dagelijks beheerder van de stations verantwoordelijk voor onder meer het schoonmaakproces op alle stations in Nederland. De kwaliteitseisen ten aanzien van het dagelijks beheer (waaronder de reinheid en het beschikbare budget) worden jaarlijks vastgelegd in een tussen ProRail en NS te sluiten overeenkomst.  De contracten met de partijen die schoonmaakdiensten leveren op stations zijn gebaseerd op resultaat gestuurde reinheidseisen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan afspraken over prullenbakken op de stations die elke dag maximaal voor ¾ vol mogen zitten, in plaats van afspraken over het aantal keer legen per dag.

## 2.7 Contactbeleving

### Inleiding

NS streeft ernaar reizigers op een prettige, gemakkelijke manier te helpen. Bij contactbeleving gaat het erom dat een reiziger een goede ervaring heeft bij contact met NS. Denk dan aan het contact met medewerkers van de klantenservice of aan de balies, maar ook aan het gebruik van websites, apps, social media, live chats, kaartverkoopautomaten of andere kanalen waar een reiziger de mogelijkheid tot interactie met NS heeft.

### Hoe draagt contactbeleving bij aan de klanttevredenheid?

Contactbeleving kan zowel een *satisfier* als een *dissatisfier* zijn. Als het antwoord niet in één keer goed is, heeft dit een negatieve invloed op het klantoordeel. Daarnaast kan het vergemakkelijken van afhandelingen en het bieden van een prettig contact een positieve invloed hebben op het klantoordeel.

Klantoordeel	Realisatie 2016	12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2017)
Waardering reiziger voor dienstverlening klantenservice	7,4	7,4

### Hoe werkt NS aan contactbeleving?

Wij willen onze reizigers op veel manieren de mogelijkheid bieden om contact te hebben met NS. We bieden de klant daarom een mix van contactkanalen. Via onze medewerkers bij de OV Servicewinkel en de NS Klantenservice, maar ook via onze website ns.nl of de NS-app (reisplanner). Wij willen dat de reizigers bij ieder contact met ons hetzelfde positieve gevoel overhouden. Dit betekent dat ons contact met de reiziger persoonlijk, proactief en via het juiste kanaal moet zijn.

### Wat willen we komende jaren bereiken?

Persoonlijke dienstverlening via site en app vormt dan ook het speerpunt voor 2018. Zo bouwen we onze dienstverlening via de NS app verder uit om onze reizigers volledig te kunnen begeleiden in hun gehele reis van deur tot deur. Ook investeren we in uitbreiding van onze chatfunctie, zodat we onze reizigers online daar kunnen ondersteunen waar zij dat prettig vinden.



Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2018 onder meer de volgende acties:

Thema	Actie
Chatfunctie KlanteNService	We investeren in uitbreiding van onze chatfunctie, zodat we onze reizigers online nog beter kunnen ondersteunen. Bijvoorbeeld met het ontwikkelen van een proactieve chatfunctie waarin bijlagen kunnen worden meegestuurd. We bieden een chatvenster aan waarmee reizigers nog makkelijker contact met ons kunnen opnemen en sneller in één keer kunnen worden geholpen.
Verbeteren selfservice	Wij verbeteren onder andere de functionaliteiten in MijnNS en de informatie op ns.nl. Op deze manier kunnen reizigers zoveel mogelijk zelf regelen en bij problemen eenvoudig contact leggen (zoals hierboven beschreven chat). Dit zorgt voor een hogere 'first time fix' en daarmee positievere beleving.

## 2.8 Stations van wereldklasse

### Inleiding

De ontwikkeling 'van treinstation naar OV-knooppunt' wordt steeds zichtbaarder. Stations worden steeds meer een integrale hub voor alle OV-diensten. Door technische en maatschappelijke ontwikkelingen, zoals elektrische en zelfrijdende voertuigen en de deeleconomie, krijgen stations een bredere functie. ProRail en NS Stations zetten zich in om 'stations van wereldklasse' te realiseren en te behouden. Dit doen zij onder andere via de Verbeteraanpak Stations uit het programma 'Beter en Meer'.

In deze paragraaf wordt een korte toelichting gegeven op de ontwikkelingen op de stations in Nederland<sup>12</sup>. Deze toelichting is niet uitputtend, maar voor NS wel belangrijk omdat stations integraal onderdeel uit maken van de reis van de klant van deur-tot-deur.

### Hoe dragen stations bij aan de klanttevredenheid?

Er is een duidelijk verband tussen het algemeen klantoordeel (over het reizen per trein) en de beoordeling van het vertrek- en aankomststation. De beleving van de reiziger op het station

bepaalt namelijk voor een deel de totale reiservaring. Naast 'schoon, heel en veilig' betreft dit ook de voorzieningen op de stations. Denk daarbij aan fietsenstallingen, parkeren, reis-informatie en ook aan connectiviteit, horeca en retail. Hoe beter de voorzieningen om de reiziger faciliteren, des te groter het positieve effect op het algeheel klantoordeel.

### Hoe werkt NS aan stations van wereldklasse?

Voor stations met een kwaliteitsniveau van wereldklasse is samenwerking tussen NS en ProRail belangrijk, gezien de verdeling van rollen en verantwoordelijkheden zoals vastgelegd in het 'afsprakenstelsel 1995'. Deze rollen en taken zijn complementair en alleen in nauwe samenwerking te realiseren (zie hiervoor onder meer de verbeteraanpak stations). De focus van NS ligt hierbij op beheer, exploitatie en dienstverlening aan de reiziger. Denk hierbij aan het dagelijks beheer, voorzieningen zoals winkels en horeca, en sfeerelementen (piano's, events, Stationshuiskamers, media, toegankelijk en gastvrij personeel, etc.). Ook werken we samen met ProRail aan vernieuwingsprojecten, met ook hier focus op exploitatie, dienstverlening en klantbeleving. Het effect van deze activiteiten wordt gemeten door de stationsbelevingsmonitor, waarmee de doelmatigheid van de middelen continu geëvalueerd en verbeterd kan worden.

<sup>12</sup> Conform het afsprakenstelsel 1995 zijn de stationsgebouwen eigendom van NS Stations. De stations als geheel maken echter geen onderdeel uit van de voerconcessie van NS. Stations zijn wel onderdeel van de beheerconcessie van ProRail.

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2018 onder meer de volgende acties:

Thema	Actie
Gastvrijheid kleine stations	<p>We investeren ook in 2018, samen met ProRail, gemeentes en provincies in faciliteiten op de stations en in voorzieningen die het reizen per trein aantrekkelijk maken en zorgen voor gastvrijheid, ook op de kleine stations, zoals prettige wachtvoorzieningen. We zoeken naar geschikte invullingen voor leegstaande ruimtes op het station ter bevordering van de beleving en sociale veiligheid van de reizigers. In 2018 willen we op in ieder geval 15 stations wachtruimten verbeteren, waar mogelijk in combinatie met de Stationshuiskamer, waarin een toiletvoorziening aanwezig is en waar reizigers een hapje of drankje kunnen kopen.</p> <p>We gaan na 2016 en 2017 verder met het kwalitatief verbeteren van de toiletten op de stations met meer dan 5000 in- en uitstappers per dag. In 2018 zullen we op nog in ieder geval drie stations de niet-bemeste toiletten verbeteren.</p>

## 2.9 Drempelloos reizen

### Inleiding

Reizigers willen zonder gedoe kunnen reizen van deur tot deur. Het is de ambitie van NS om de klantreis te kunnen faciliteren, waarbij we verder kijken dan de reis van station tot station. Drempelloos reizen betekent dat voor- en natransport naadloos aansluiten op de treinreis, dat reisinformatie de hele keten behelst, en dat reizigers eenvoudig toegang hebben tot het OV. Diensten als OV-fiets, Zonetaxi en GreenWheels maken de reis nog makkelijker en prettiger net als verbeteringen aan fietsenstallingen en parkeerplaatsen. Ook worden er meerdere betaalmogelijkheden naast de OV-chipkaart verder (door)ontwikkeld en beproefd, zodat reizigers nog meer gemak gaan ervaren.

### Hoe draagt drempelloos reizen bij aan de klanttevredenheid?

Zowel het oordeel over de OV-chipkaart als het oordeel over de dienstverlening van deur tot deur (dus inclusief andere vervoerders en voor-/natransport) laten een sterk verband zien met het algemeen klantoordeel over het reizen per trein. De frequente reizigers zijn inmiddels al lang gewend aan de OV-chipkaart, maar voor minder frequente reizigers blijft het soms nog lastig. Bij goed gebruik is een OV-chipkaart een sleutel tot al het OV, waarmee het gevoel van vrijheid van de reiziger gevoed wordt. Drempelloos reizen is dan ook een *satisfier*. Als er zich wél drempels voordoen dan kunnen die zich echter vertalen in *dissatisfiers*.

Zoals gezegd is de verbinding met andere vervoerders van belang. Als prestatie-indicator is daarom kwaliteit van aansluitingen van NS op overige vervoerders in de concessie opgenomen. We meten in 2018 daarbij de aankomstpunctualiteit op alle overstapstations waar NS een aansluiting biedt op overige treinvervoerders. Dit is een wijziging ten opzichte van 2017 toen enkel de belangrijkste overstapstations werden meegenomen in de prestatie-indicator.

Prestatie-indicatoren	Kwaliteit van Aansluitingen <sup>13</sup>
Bodemwaarde	94,0%
Realisatie 2016	n.v.t. <sup>14</sup>
12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2017)	94,6%
Progressiewaarde 2018	94,6%
Streefwaarde 2019	95,6%

### Hoe werkt NS aan drempelloos reizen?

Om reizigers een drempelloze reis te laten ervaren onderneemt NS acties op verschillende gebieden.

Centraal staat de deur-tot -deurreis zelf. Om die steeds sneller te maken en steden beter met elkaar te verbinden zoeken we continu naar verbeteringen in het ontwerp en uitvoering van onze dienstverlening. Hierbij wegen we steeds reissnelheid en gemak voor zo veel mogelijk reizigers af tegen de logistieke mogelijkheden en de efficiëntie van onze operatie.

<sup>13</sup> De samenstelling van deze indicator n.a.v. decentralisatie Limburg en vertramming van Hoekse lijn is per 2018 gewijzigd. Genoemde cijfers zijn op basis van nieuwe definitie.

<sup>14</sup> Niet herberekend op basis van veranderingen (van 18 belangrijkste naar alle stations en VKL-VOS).

Daarnaast is het voor de reiziger belangrijk om zo gemakkelijk mogelijk naar en van het station te reizen. Hiertoe werken we aan meer parkeerplaatsen voor auto's en zorgen we voor meer en gemakkelijkere stallingen en betere beschikbaarheid van de succesvolle OV-fiets.

NS werkt vanuit de Visie OV-betalen<sup>15</sup> – in 2014 opgesteld door het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (hierna: NOVB) – samen met de andere vervoerders en Translink aan de ontwikkeling van betaalmogelijkheden voor reizigers: reizen op rekening voor consumenten, betalen met je bankpas, reizen met je mobiel en het beproeven van 'single check in / check out'.

### **Wat willen we komende jaren bereiken?**

De dienstregeling is de basis van de deur-tot-deur reis waarbij de marktvraag (reizigersstroom) het startpunt is van het ontwerp. We werken momenteel aan de dienstregeling 2019 waarin naar verwachting station Lansingerland-Zoetermeer geopend wordt. Na 2019 worden volgende stappen gezet, mede afhankelijk van de ontwikkeling van de vervoervraag en

de realisatie van enkele infrastructuurprojecten rond onder andere Zwolle, Driebergen-Zeist en Ede-Wageningen. Ook op het gebied van grensoverschrijdend vervoer willen we verbeteren. Komende jaren willen we het aanbod van grensoverschrijdende verbindingen uitbreiden.

Om de combinatie fiets-trein nog aantrekkelijker te maken ontwikkelen we in Nederland steeds meer stallingen, waarbij we nauw samenwerken met ProRail en met lokale en regionale overheden. In deze stallingen wordt waar mogelijk steeds vaker het 'eerste 24 uur gratis' principe ingevoerd. Daarnaast willen we het aanbod van OV-fietsen vergroten.

Betaalmogelijkheden moeten zo goed mogelijk aansluiten bij de behoeften van de reizigers en de innovaties in andere branches, zoals banken en andere dienstverleners. Ook in het OV willen we naar meer gemak in het betalen. Met de introductie van NS Flex dat is gebaseerd op achteraf betalen spelen we hier op in. Uiteraard met inachtneming van de wet- en regelgeving op onder meer het gebied van privacy.

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2018 onder meer de volgende acties:

Thema	Actie
Aangeboden vervoer: binnenlandse wijzigingen t.o.v. vorig jaar	<p>In Dienstregeling 2018 gaat NS hoogfrequent rijden tussen Amsterdam, Utrecht en Eindhoven. NS rijdt dan tussen Amsterdam en Eindhoven zeven dagen per week zes Intercity's per uur. Hiermee wil NS het aanbod voor reizigers verbeteren, zodat zij makkelijker kunnen reizen van deur tot deur. NS biedt op deze drukke corridor niet alleen meer reismogelijkheden, maar ook meer capaciteit voor reizigers.</p> <p>Samenhangend met deze wijzigingen gaat NS in de avonduren meer Intercity's rijden tussen Utrecht Centraal en Schiphol Airport/Nijmegen. Op zondag rijden er zowel in de vroege ochtend als 's avonds meer Intercity's op het traject Schiphol Airport-Utrecht Centraal-Nijmegen. Daarnaast gaan er op zondag vier in plaats van twee Intercity's per uur rijden tussen Alkmaar en Amsterdam Centraal. De introductie van de hoogfrequente treindienst heeft tot gevolg dat er op deze route en vooral in Noord-Holland en Limburg vertrektijden en overstapverbindingen veranderen.</p> <p>Ook tussen Utrecht en Houten Castellum rijdt NS in Dienstregeling 2018 meer treinen: in de brede spits rijdt NS dan op dit traject in de spitsrichting zes in plaats van vier Sprinters per uur.</p> <p>In de spits versnelt NS de reistijd tussen Zeeland en de Randstad. Hiervoor zal 's ochtends twee keer een Intercity rijden van Vlissingen naar Roosendaal en 's middags twee keer van Roosendaal naar Vlissingen. De reistijdwinst voor reizigers uit Vlissingen en Middelburg van en naar de Randstad is hiermee circa een kwartier.</p>

<sup>15</sup> De visie is toegankelijk via: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2015/09/18/ov-betalen>.

Thema	Actie
Aangeboden vervoer: binnenlandse wijzigingen t.o.v. vorig jaar	<p>We voorzien twee nieuwe productstappen op de HSL: 1) De Intercity Brussel zal naar verwachting in 2018 over de HSL gaan rijden, 2) De Eurostar zal eveneens naar verwachting in 2018 van Amsterdam via Brussel naar Londen gaan rijden over de HSL met de beoogde frequentie van tweemaal per dag per richting.</p> <p>Conform plan zijn de drukste Thalys-treinen op de route Amsterdam – Parijs v.v. in het voorjaar van 2017 met dubbele treinstellen gaan rijden. Dit heeft geleid tot een forse reizigersgroei. NS zal daarom onderzoeken of het rendabel en logistiek mogelijk is om per december 2018 nog meer treinen dubbel te gaan rijden. Naast materieelbeschikbaarheid blijft opstelcapaciteit op de Watergraafsmeer de grootste uitdaging om dit te kunnen realiseren.</p> <p>Voor wat betreft de overige grensoverschrijdende verbindingen is de ambitie om medio december 2018 materieel van Arriva in te zetten op de relatie Maastricht-Luik, waarmee er een 'Drielandentrein' komt van Luik, via Maastricht en Heerlen naar Aken. Toelating van het Arriva materieel in België en het overeenkomen van een samenwerking tussen de vervoerders NMBS, Arriva en NS zijn vooralsnog grote aandachtspunten.</p>
Fietsparkeren	<p>In 2018 zullen, in samenwerking met ProRail, de automatische stallingen omgebouwd worden naar de nieuwe Zelfservice stallingen (ZSF). In principe zullen alle ZSF's het 'eerste 24 uur gratis'- regime gaan hanteren om de fiets-trein combinatie aantrekkelijker te maken. Daarnaast zullen er ook nieuwe en huidige bemenste stallingen geopend worden met het 'eerste 24 uur gratis'-regime.</p>
Voor- en natransport OV-fiets	<p>De OV-fiets is een groot succes en is een gewaardeerde schakel in de deur-tot-deurreis. De vraag blijft groeien. Om deze sterke groei te accommoderen, zullen we ook in 2018 vraaggestuurd en in overleg met bijv. provincies en gemeenten nieuwe OV-fietslocaties openen.</p>
Auto parkeren	<p>Het streven is om in 2018 circa 500 extra autoparkeerplekken te realiseren. Omdat de behoefte aan P+R blijft toenemen, zullen we in 2018 verder uitwerken hoe we meer plekken kunnen realiseren.</p>
OV-betaalsysteem en bijbehorende services	<p>Nadat in 2017 op kleine schaal het achteraf betalen voor de consumentenmarkt is beproefd, is het de bedoeling dat deze betaalmethode in 2018 beschikbaar wordt voor alle reizigers. Met de OV-chipkaart kan dan gereisd worden in alle vormen van het OV en achteraf worden de ritten bij de reiziger in rekening gebracht. Hierdoor hoeft de reiziger bijvoorbeeld geen saldo meer te laden. De bijbehorende app geeft de mogelijkheid om aanpassingen te doen in het abonnement, zonder gebruik van de kaartautomaat. Bijvoorbeeld kan bij een drukke trein ter plekke het reisrecht – tijdelijk – omgezet worden naar eerste klas.</p> <p>Betalen met je bankpas (EMV): het streven is dat HTM, Translink en NS in 2018 live gaan met deze EMV-pilot. Een groep geselecteerde reizigers kan dan met de bankpas in- en uitchecken op enkele tramlijnen in Den Haag en op het spoortraject naar Leiden. Deze reizigers hoeven dan niet in het bezit te zijn van een OV-chipkaart en kunnen drempelloos gebruikmaken van het Nederlandse openbaar vervoer. Met de pilot willen we meer te weten komen over klantervaringen, technische implicaties en de samenwerking in de sector met de banken, zodat de sector vervolgens kan besluiten over invoering van deze betaalmogelijkheid.</p>

Thema	Actie
OV-betaalsysteem en bijbehorende services	<p>Single check in / check out: In 2017 zijn voor de Pilot 'Valleilijn' drie mogelijkheden voor 'single check in / check out' beproefd. Een reiziger hoeft dan bij overstap naar een andere vervoerder niet uit- of in te checken:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tranzer: de reiziger koopt vooraf een kaartje via een app en kan met de bijgeleverde barcode stations met een poortje passeren.</li> <li>2. Swipe &amp; Go: met een veegbeweging op een app start de reiziger zijn reis, waarbij door locatiebepaling (o.a. GPS) wordt bijgehouden hoe de reis verloopt. Achteraf wordt de reis gefactureerd.</li> <li>3. Reizen op Rekening: de reiziger reist met een OV-chipkaart en zijn ritten worden achteraf bij hem in rekening gebracht.</li> </ol> <p>In de eerste helft van 2018 worden de resultaten van deze drie proeven in het NOVB besproken. Er vinden in 2018 ook andere single check in / check out-pilots plaats. In 2018 bepaalt het NOVB of 'single check in' wordt ingevoerd, en zo ja, onder welke voorwaarde welke methode de voorkeur geniet.</p> <p>In het NOVB is afgesproken om de kosten voor restitutie van saldo van de OV-chipkaart aan de balie (nu €1,-) af te schaffen. Dit zou worden bekostigd uit de pot restsaldi die bij Translink is ontstaan door geld dat op verlopen OV-chipkaarten is blijven staan. NS is in afstemming met de overige vervoerders en Translink deze afschaffing aan het voorbereiden.</p>

## 2.10 Tijdsbesteding

### Inleiding

We willen dat reizigers hun tijd in de trein en op het station nuttig en aangenaam kunnen besteden. E-mails beantwoorden, een telefoontje plegen of een boek lezen, een gesprek voeren of rustig naar buiten kijken. Daarom richten we de trein zo in dat de reiziger het meeste uit zijn tijd kan halen, door het aanbieden van wifi of door het reizen in een stilt-ecoupé mogelijk te maken.

### Hoe draagt tijdsbesteding bij aan de klanttevredenheid?

Je tijd plezierig of nuttig kunnen besteden draagt bij aan een fijne reis. Het is een *unique selling point* van de trein. Weten we de reiziger te verrassen en inspireren tijdens de reis, dan is tijdsbesteding een absolute *satisfier* en een positieve beïnvloeder van het algemeen klantoordeel.

### Hoe werkt NS aan tijdsbesteding?

De vrijheid om te gaan en staan waar je wilt, stimuleren we via

een breed scala aan campagnes met losse vervoerbewijzen en abonnementen waarmee voordelig in de daluren gereisd kan worden. Naast deze aantrekkelijker geprijsde dalreizen inspireert NS (potentiële) reizigers ook om er met de trein op uit te gaan via speciale combinatieaanbiedingen in de Spoordeelwinkel en Treinpakkers, het vaste klantenprogramma NS Extra, inspirerende artikelen via klantmagazine Spoor, diverse e-mailings, de website [ns.nl/dagjeuit](http://ns.nl/dagjeuit), #nsfavourites en sociale media. Dit varieert van filmpjes van treintrajecten tot het volgen van een verloren knuffelbeer. Daarnaast heeft NS voor kinderen de Kidsapp, waarmee kinderen tijdens de treinreis eigen content kunnen maken.

### Wat willen we komende jaren bereiken?

We werken aan de mogelijkheid om 'onboard entertainment' aan te bieden die op smartphone of tablet bekeken kan worden. We willen innoveren op dit vlak door kleinschalige concepten uit te proberen in de praktijk.



Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2018 onder meer de volgende acties:

Thema	Actie
Programma Experience Trains	Met als ambitie om een continue 9+ klantbeleving te realiseren en zoveel mogelijk mensen laten delen in een aantrekkelijke treinbeleving hebben we in 2017 met diverse Experience Trains het succes en de meerwaarde van dit programma aangetoond. Dit programma zetten we in 2018 voort.
Programma Inspiring Journeys	Traintainment biedt het programma Inspiring Journeys aan (dit zijn bijvoorbeeld audiotours voor in de trein), wat de treinreis aangenaam en uniek maakt. Dit programma wordt als input gebruikt voor de ontwikkeling van een onboard entertainment aanbod, waarmee we de reiziger inspirerende content gaan aanbieden. Daarnaast worden er rondom de thema's bewegen en lezen activiteiten voor reizigers georganiseerd. Ook wordt er continu gewerkt aan verbetering van wifi en content in de trein via de reisinformatieschermen.

# 3 Randvoorwaarden

Om de dienstverlening aan onze reizigers goed uit te kunnen voeren en om invulling te geven aan de wensen van onze stakeholders, is er een aantal randvoorwaarden waar we aan willen en moeten voldoen. Hieronder vallen de onderwerpen samenwerking en transparantie, samenwerking bij werkzaamheden, veiligheid, toegankelijkheid, duurzaamheid en innovatie.

## 3.1 Samenwerking en transparantie

Samenwerking is volgens onze strategie 'Spoorslags Beter' 2016–2019 één van de fundamenten van onze kernactiviteiten. Alleen door te luisteren naar onze omgeving kunnen wij komen tot een betere dienstverlening aan onze reizigers. We werken intensief samen met consumentenorganisaties, ProRail, overheden en commerciële partijen, zoals andere vervoerders. NS wil – in aanvulling op de formele adviesaanvraagprocedures – komend jaar vaker met diverse groepen stakeholders in gesprek gaan en om advies vragen.

Samenwerking beperkt zich niet tot de korte termijn en dagelijkse dienstverlening; we kijken ook naar de lange termijn ontwikkelingen die nodig zijn om Nederland in de toekomst bereikbaar te houden. In 2017 heeft NS samen met haar partners in de Mobiliteitsalliantie dit vraagstuk onder de

aandacht gebracht van de politiek. Mobiliteit moet en kan slimmer, flexibeler, groener en veiliger. Ook komend jaar wil NS met haar partners een gesprekspartner zijn voor het nieuwe kabinet.

NS is transparant naar reizigers, belangenorganisaties en decentrale overheden ten aanzien van afwegingen en keuzes, bijvoorbeeld in het kader van het ontwikkelen van een nieuwe dienstregeling. We streven ernaar om dilemma's inzichtelijk te maken en op een transparante manier te bespreken. Komende jaren willen we nog transparanter worden richting stakeholders. In 2018 gaan we meer delen, onder andere op NS.nl. Hierdoor is inzicht over de klantoordelen en de performance van NS makkelijk en interactiever toegankelijk en zijn de berekeningen navolgbaar.

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2018 onder meer de volgende acties:

Thema	Actie
Samenwerking met consumentenorganisaties tegenwoordig in het Locov	NS blijft zich inzetten voor een goede samenwerking met de consumentenorganisaties door diverse adviesprocedures, themasessies en het organiseren van werkbezoeken. Zo spreken NS en de consumentenorganisaties gezamenlijk over het thema reisinformatie.
Samenwerking met ProRail	Continueren van de intensieve samenwerking met ProRail (onder meer op het gebied van operationele uitvoering en het uitvoeren van gezamenlijke projecten en programma's, zoals bijvoorbeeld Beter en Meer).
Samenwerking in NOVB verband	NS is partner in het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) en zal een actieve bijdrage blijven leveren aan de NOVB-werkagenda. In de NOVB-werkagenda wordt per jaar afgesproken welke partij welke bijdrage levert. Deze werkagenda wordt opgesteld door alle partijen (dat wil zeggen: vervoerders, overheden en consumentenorganisaties).
Samenwerking met Rijksoverheid en decentrale overheden	NS zet zich in om de ministeries, Kamerleden en decentrale overheden op de juiste wijze kennis te laten maken met de NS organisatie en producten, door bijvoorbeeld het organiseren van werkbezoeken. NS blijft een gesprekspartner van het kabinet, en zal via de mobiliteitsalliantie meedenken over de bereikbaarheid van Nederland: nu en in de toekomst.
Transparantie	In 2018 gaan we meer delen. We gaan data die maatschappelijk relevant is delen, behalve wanneer dat niet mogelijk is vanuit bedrijfsvertrouwelijkheid of vanwege juridische kaders. We willen verzoeken tot het delen van data efficiënt, effectief en consistent behandelen. Daarbij willen we data frequenter, gebruikersvriendelijker en interactiever ontsluiten. Dat blijkt onder andere uit de aanpassingen op NS.nl.

### 3.2 Samenwerking ten behoeve van toekomstbestendig en efficiënt spooronderhoud

Het treinverkeer groeit en zowel reizigers- als goederenvervoerders vragen om meer en betrouwbaardere spoorcapaciteit. Dit vraagt om grootschalige ingrepen in het bestaande spoor en de aanleg van nieuwe spoorweginfrastructuur, zowel in rails als in aanvullende infrastructuur zoals langere perrons en opstelterreinen. Tegelijkertijd wordt het spoor intensiever gebruikt, waardoor er minder vrije ruimte beschikbaar is om te werken aan de betrouwbaarheid van het spoor. Door deze ontwikkelingen wordt het steeds moeilijker een balans te vinden tussen een beschikbaar, betaalbaar en betrouwbaar spoor. Ten opzichte van het voorgaande jaar verwachten we in 2018 weer een stijging van de klanthinder als gevolg van een toename van het aantal buitendienststellingen.

Onder regie van ProRail en samen met het ministerie van IenW en de andere partners op het spoor werkt NS mee aan de invulling van de visie 'Toekomstbestendig werken aan het spoor'. De kern van de visie berust op het integraal kunnen optimaliseren in de driehoek van: 1) het zo min mogelijk veroorzaken van hinder voor reizigers en verladers; 2) de onderhouds- en vervangingsbehoefte die nodig is om het

spoor betrouwbaar te houden; en 3) het efficiënt omgaan met de beschikbare financiële middelen.

Met ondersteuning van de sector – waaronder NS – heeft ProRail in het najaar gewerkt aan een plan van aanpak voor een programmatische implementatie en verdere concretisering van de visie 'Toekomstbestendig werken aan het spoor'. Dit programma zal per 2018 onder de beheerconcessie van ProRail worden opgenomen. Uiteindelijk moet het leiden tot een nieuwe werkwijze van programmeren en uitvoeren van werkzaamheden aan het spoor en vraagt een gedragsverandering van de gehele sector.

Het belangrijkste doel voor NS is om de groeiende hoeveelheid werkzaamheden het hoofd te bieden waarbij het verminderen van de hinder voor reizigers wordt meegenomen in de optimalisatie van de driehoek. Dit betekent een trendbreuk ten opzichte van afgelopen jaren waarin de reizigershinder als gevolg van werkzaamheden in hoog tempo is toegenomen. Een afweging tussen 'noodzakelijke' onderhoudswerkzaamheden versus 'gewenste' dienstregelingsprojecten is hiervoor noodzakelijk.

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2018 onder meer de volgende acties:

Thema	Actie
Continueren bijdrage aan vormgeven en invullen visie	NS blijft actief en met kennis van zaken bijdragen aan de uitvoering van de visie en het transitieplan onder regie van ProRail, waarin de optimalisatie in de driehoek wordt nagestreefd.
Implementeren visie 'toekomstbestendig werken aan het spoor' binnen NS	NS is zich bewust van de noodzakelijke (cultuur)verandering die nodig om deze visie uit te voeren/te implementeren. NS heeft deelgenomen aan de vorming van de visie en spant zich in om deze visie adequaat uit te voeren vanuit haar rol en verantwoordelijkheid.
Optimaliseren bereikbaarheid Amsterdam tijdens verbouwing	Station Amsterdam Centraal wordt de komende jaren verbouwd, hetgeen zal bijdragen aan de bereikbaarheid van de regio Amsterdam. Binnen NS worden in dit verband diverse processen gestroomlijnd. NS onderhoudt de relaties met externe betrokken partijen, om zo maximaal bij te kunnen dragen aan het bereikbaar houden van de regio.

### 3.3 Veiligheid

#### Spoorwegveiligheid

Reizen per spoor is één van de veiligste vormen van mobiliteit. NS wil de veiligheid blijven verbeteren en zet hierbij in op twee pijlers: het beheersen van de veiligheidsrisico's en het continu

verbeteren van onze veiligheidsprestaties. Met de sector werken we continu aan een gedragen visie op spoorwegveiligheid en een gedegen uitvoering van de maatregelen.



Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2018 onder meer de volgende acties:

Thema	Actie
European Rail Traffic Management System (ERTMS)	Het doel is om, in navolging op de voorkeursbeslissing ERTMS uit april 2014, NS treinen van ERTMS te voorzien. De voorkeursbeslissing houdt in dat ERTMS Level 2 in grote delen van de brede Randstad uit wordt gerold in de infrastructuur en dat het daarvoor in aanmerking komende materieel wordt voorzien van ERTMS. Het programma zorgt ervoor dat de nieuwe standaard voor treinbeveiliging in Europa – ERTMS – op een substantieel deel van het HRN wordt ingevoerd. Dit zal een belangrijke bijdrage leveren aan de spoorwegveiligheid. In 2018 zet NS haar activiteiten in het programma verder voort.
STS-Verbeterprogramma: ORBIT	ORBIT is een attentie- en waarschuwingssysteem dat machinisten door middel van een geluid waarschuwt wanneer de trein dreigt niet tijdig voor een rood sein te stoppen. De ontwikkeling van dit systeem en de ketenverantwoordelijkheid ligt bij ProRail. ORBIT zal door ProRail aangeboden worden als af te nemen dienst. Pas als deze dienst volledig beschikbaar is, kan ORBIT succesvol geïmplementeerd worden bij NS. In 2017 is een proef ORBIT met 'geluid aan' gestart. Resultaten hiervan zullen naar verwachting in 2018 worden geëvalueerd. NS start de serieproductie voor twee soorten materieel in 2018. Hiervoor gelden twee startvoorwaarden: 1) positieve besluitvorming binnen NS naar aanleiding van de evaluatie van de praktijkproef met geluid aan en 2) ProRail kan de dienst conform planning en met voldoende kwaliteit aanbieden.
STS-verbeterprogramma: Remcriterium <sup>16</sup>	NS heeft in juni 2017 het principebesluit genomen om het remcriterium (het technisch afdwingen van sterkere remming bij het naderen van een rood sein) van het IC-materieel te verzwaren. Voor een deel van het IC-materieel is nog beperkt aanvullend onderzoek noodzakelijk. Ook voor Sprintermaterieel wordt onderzoek gestart alvorens een definitief besluit kan worden genomen. NS acht daarnaast ook de invoering van het 'nul-baken' randvoorwaardelijk voor een adequate uitvoering van het STS-verbeterprogramma.
STS-Verbeterprogramma: Human Factors	Afgelopen jaren is kwalitatief onderzoek uitgevoerd naar de impact op werkbelasting en afleiding. In 2018 geven we hier vervolg aan door middel van eye-tracking onderzoek (wat is de impact van nieuwe devices zoals tablets in de cabine op kijkgedrag van machinist) en simulatoronderzoek (beeld impact op rijgedrag). NS treedt in dit verband graag in overleg met het ministerie van IenW om te komen tot een sectorbreed kader voor het gebruik van middelen in de cabine. Verdere aandacht aan menselijke aspecten wordt gegeven door de verdere uitrol van Fit to Drive, waarbij middels campagnes aandacht wordt geschonken aan het zelfbewustzijn van machinisten over de geschiktheid en fitheid om te kunnen rijden.
Leren van incidenten	In 2017 is besloten op een andere manier veiligheidsincidenten te onderzoeken, waarbij vooral wordt gekeken naar het leerpotentieel van de organisatie. In beginsel wordt elk incident nog standaard onderzocht, maar geleidelijk aan wordt centraal bekeken (in plaats van door de lokale veiligheidsadviseur) of een incident diepgaand onderzocht moet worden of dat een licht onderzoek of een feitenvastlegging volstaat. De verwachting is dat medio 2018 alle incidenten conform de nieuwe werkwijze worden onderzocht.

### Sociale veiligheid

Medewerkers van NS moeten veilig kunnen werken en reizigers moeten veilig kunnen reizen. Agressie en geweld is onacceptabel, zowel naar onze reizigers als ons personeel. Wij blijven ons daarom inspannen om het aantal incidenten te laten dalen. Inmiddels zijn de extra medewerkers ten behoeve van het vergroten van de veiligheid in de trein en op het station uit het Sociale Veiligheid akkoord van 2015 zijn in 2017 gestart (140 hoofdconducteurs en 60 medewerkers Veiligheid & Service). Daarnaast is in 2017 het aantal stations waarop NS toezicht houdt met camera's uitgebreid met 30. Samen met de overheid en de OV-sector worden de maatreg-

len uit het integrale programma Sociale Veiligheid van 2016 geïmplementeerd en vervolgens geëvalueerd. Er wordt blijvend extra aandacht besteed aan het melden van onveiligheid van medewerkers (gevoel en incidenten).

Prestatie-indicator	Klantoordeel sociale veiligheid
Bodemwaarde	81%
Realisatie 2016	87%
12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2017)	88%
Progressiewaarde 2018	83%
Streefwaarde 2019	83%

16 Onder voorbehoud van eventueel benodigde advisering of instemming van de medezeggenschap binnens NS.



Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2018 onder meer de volgende acties:

Thema	Actie
Agressie/overlast	Samen met de politie en overige vervoerders willen we de integrale aanpak van sociale veiligheid versterken. Dit doen we onder meer door de High Impact Crime (HIC)-methodiek toe te passen. Daarnaast beogen we de effectiviteit van de aanpak te verhogen door te focussen op specifieke zaken zoals de omgang met daklozen en bedelaars. Deze integrale aanpak geeft een nog beter beeld van probleemlocaties (informatie-uitwisseling). Vanuit de integraliteit wordt informatie gestuurd optreden bevordert.
Antiterrorisme	Jaarlijks ontwikkelen we een rapportage over de actualiteit van de antiterrorisme maatregelen, conform afspraak met het ministerie van IenW, met input van het Ministerie van Justitie en Veiligheid en geborgd in het Security Management Systeem.
Veiligheidsbeleving medewerkers	In 2018 sluit NS zich voor wat betreft het onderzoek naar de veiligheidsbeleving van medewerkers aan bij het tweejaarlijkse onderzoek van de OV-sector door het CROW <sup>17</sup> in opdracht van het ministerie van IenW.

### 3.4 Toegankelijkheid

Een toegankelijke treinreis staat hoog op onze agenda. We hebben de afgelopen jaren, samen met een groeiend aantal belangenorganisaties die mensen met een beperking vertegenwoordigen, grote stappen gezet om het reizen met de trein eenvoudiger te maken. Ook in de komende jaren realiseren we belangrijke plannen waardoor een volledig toegankelijke treinreis steeds dichterbij komt. Dat klanten deze verbeteringen waarderen, zien we terug in klanttevredenheidsonderzoeken: de waardering voor assistentieverlening is de afgelopen jaren gestegen. Naast het verbeteren van de toe-

gankelijkheid levert NS dagelijks een forse inspanning door assistentie te verlenen aan reizigers met een beperking voor wie zelfstandig reizen lastig is. NS begeleidt reizigers die reizen met assistentieverlening door het station en helpt hen met in-, over- en uitstappen. In de afgelopen vijf jaar steeg het aantal assistentieverleningen jaarlijks met ongeveer 11%. Werd in 2015 nog 110.000 maal assistentie verleend, in 2016 was dit zo'n 125.000 maal. Klanten boeken in ruim tweederde van de gevallen telefonisch assistentie via de servicecentrale en het resterende deel online.

<sup>17</sup> Het CROW is een non-profit kennispartner voor (decentrale) overheden, aannemers en adviesbureaus op thema's zoals infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer.

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2018 onder meer de volgende acties:

Thema	Actie
Schuifrede	In 2018 stromen de eerste Sprinters van het type SNG in. Deze Sprinters hebben een schuifrede bij de rolstoelgang. Hierdoor kunnen rolstoelgebruikers en reizigers met bijvoorbeeld een kinderwagen in het merendeel van de gevallen zonder hulp de trein in en uit vanaf het moment dat door ProRail de perrons op de juiste hoogte en afstand zijn gebracht en op de juiste hoogte en afstand worden gehouden. Ook de bestaande Sprinters van het type SLT krijgen een schuifrede bij de rolstoelgang. In 2018 gaan de eerste omgebouwde SLT-treinen proef rijden mits er geen vertraging ontstaat bij de leverancier.
Assistentieverlening	Vanaf elk station met de trein reizen is een lang gekoesterde wens van rolstoelgebruikers. Elk jaar zet NS een stap om aan deze wens tegemoet te komen. In 2018 introduceren we assistentieverlening op vijf extra stations. Ook maken we het eenvoudiger om te reizen met assistentieverlening met een nieuw boekingsstelsel. Dit boekingsstelsel heeft nieuwe functionaliteiten zoals flexibel boeken en reisbewaking.
Reisinformatie	Een aantal mensen met een visuele beperking heeft behoefte aan informatie over de uitstapzide zodat zij weten aan welke kant zij moeten uitstappen. In 2016 heeft NS informatie over de uitstapzide toegevoegd in de Reisplanner Xtra inclusief voorleesfunctie. In 2018 onderzoekt NS, als aanvulling hierop, of pushberichten over de uitstapzide kunnen worden geïntroduceerd. Door middel van dit pushbericht worden klanten op verzoek proactief geïnformeerd over de uitstapzide. Daarnaast start NS in 2018 met verstrekken van reisinformatie over toegankelijke reizen. Dit zijn reizen die rolstoelgebruikers zelfstandig en/of met assistentieverlening kunnen maken. Met behulp van deze informatie kunnen rolstoelgebruikers hun reis voorbereiden.

### 3.5 Duurzaamheid

Verduurzaming van onze dienstverlening is een belangrijk speerpunt voor NS. Afgelopen jaren heeft NS al goede resultaten gerealiseerd op het gebied van vergroening en verduurzaming. NS streeft naar 100% klimaatneutraal vervoer in 2020. We zijn goed op weg, want alle elektrische treinen van NS rijden sinds 2017 voor 100% op groene stroom van windmolenparken. Ook worden we steeds zuiniger met energie en gebruiken we steeds vaker duurzame materialen. Inzet is tevens dat NS vanaf medio december 2017 geen dieseltreinen meer rijdt, waardoor 100% van de treinen (op het hoofd-

railnet) van NS op windstroom rijden. Daarnaast kijken we ook naar de verduurzaming van het treinvervangend busvervoer, van onze gebouwen en onderzoeken we hoe we zelf energie kunnen gaan opwekken. Omdat het aantal reizigers blijft stijgen, willen we met het hele OV nieuwe stappen blijven zetten om Nederland duurzaam en leefbaar te houden. We willen mensen stimuleren om vaker de keuze te maken voor duurzame mobiliteit. In dit verband willen we in 2018 ook gaan nadenken over hoe invulling te geven aan de duurzaamheidsambities voor de tweede helft van de vervoerconcessie.

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2018 onder meer de volgende acties:

Thema	Actie
Energie efficiëntie	<p>NS werkt verder aan het efficiënter gebruik van energie in het vervoerproces. Dit wordt bereikt door</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instroom van zuiniger materieel (SNG, Flirt, VIRMm1). Door energiezuinige specificaties verbruiken deze (ver)nieuw(d)e treinen minder energie.</li> <li>2. Onderzoek naar verdere uitrol en gebruik van hulpmiddelen voor rijdend personeel om energiezuinig te kunnen rijden en opstellen.<sup>18</sup></li> <li>3. Samenwerking met ProRail en IenW om verdubbeling van de bovenleidingspanning (naar 3kV) te onderzoeken, hetgeen onder meer het energieverbruik van onze treinen vermindert.</li> </ol>
Klimaatneutraal vervoer (0 gram CO <sub>2</sub> per rkm)	<p>Komend jaar wordt treinvervangend busvervoer opnieuw gecontracteerd. Het busvervoer veroorzaakt op dit moment een CO<sub>2</sub> uitstoot van ongeveer 0,4 gr/rkm. Daar waar mogelijk zal dit busvervoer klimaatneutraal worden aangeboden.</p>
Duurzame mobiliteit	<p>Gezamenlijk met andere bedrijven (in samenwerkingsverbanden zoals Anders Reizen en de Mobiliteit-salliantie) willen we duurzame mobiliteit verbeteren door:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uitwisselen van best practices om van elkaar te kunnen leren;</li> <li>2. Samenwerken in het onderzoeken of arbeidsvoorwaardelijke en fiscale belemmeringen voor het gebruik van het OV voor woon-werkverkeer kan veranderen;</li> <li>3. Aanbieden van de gedragsprogramma's Low Car Diet en MEE, waarmee de medewerkers bewuster worden gemaakt van het kiezen voor duurzame mobiliteit;</li> <li>4. Invulling geven aan een plan om in 2050 voetafdruk van de sector CO<sub>2</sub> neutraal te hebben.</li> </ol>

### **Duurzaamheidsambitie tweede deel concessieperiode**

NS werkt in 2018 aan een plan voor het tweede deel van de concessieperiode hoe de spoorsector en de trein als koploper in duurzame mobiliteit verder kan verduurzamen. Daarbij zullen de UN sustainable development goals<sup>19</sup> een leidraad zijn. Denk aan maatregelen om te komen tot een efficiënte en energieneutrale sector met slim en circulair gebruik van materialen in de eigen processen en de keten. NS zal blijvend inzetten op de samenwerking met andere bedrijven en mobiliteitspartners om het aandeel duurzame mobiliteit te vergroten. Door steeds efficiënter te worden in het gebruik van energie (bijvoorbeeld door zuiniger materieel en efficiënter rijden) en door mogelijkheden te onderzoeken om op eigen assets of in

samenwerking zon- en windenergie op te wekken, kan worden toegewerkt naar energieneutraal openbaar vervoer.

Ter bevordering van de circulaire economie blijft NS in samenwerking met partners (zoals nu met ProRail en I&W in de Green Deal afvalreductie en -recycling op treinstations en in treinen) maatregelen nemen ten behoeve van waardebehoud van materialen. Bij het onderhouden en moderniseren van treinen streven we naar 100% hergebruik in 2030. Duurzaamheid gaat verder dan onze eigen processen. NS neemt ook verantwoordelijkheid in de keten en zal van leveranciers steeds meer eisen op het vlak van klimaatneutrale, circulaire en inclusieve dienstverlening.

<sup>18</sup> Onder voorbehoud van eventueel benodigde advisering of instemming van de medezeggenschap binnen NS.

<sup>19</sup> <http://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>.

### 3.6 Innovatie

Innovatie en ontwikkeling binnen NS hebben tot doel om koploper te blijven in duurzame mobiliteit met een aantrekkelijk product voor onze reizigers. Daarbij maken we gebruik van interne innovatiekracht en expertise en stimuleren we ook de externe innovaties.

We hebben bijvoorbeeld een R&D-team met internationaal erkende expertise op het gebied van geavanceerde wiskundige systemen die de processen van NS optimaliseren. Daarbij wordt nauw samengewerkt met (internationale) kennis-

instituten. Ook werken onze experts op het gebied van klantbeleving aan het vernieuwen van de dienstverlening en service in de gehele reis van de klant. NS gaat samen met reizigers en partners innovaties in de trein en op het station beproeven, van digitale innovaties (entertainment in de trein en op het station) tot inrichting van de treincoupé van de toekomst. Om externe innovaties te stimuleren hebben we een innovatiefonds waarmee we bijvoorbeeld in het afgelopen jaar geïnvesteerd hebben in de startup van het succesvolle Hyperloop team.

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2018 onder meer de volgende acties:

Thema	Actie
Rijadvies Machinisten <sup>20</sup>	Machinisten kunnen door rijadvisering worden ondersteund met informatie over de te volgen snelheid van de trein, waardoor minder onnodige roodseinnaderingen en vertragingen ontstaan. Praktijkproeven hebben aangetoond dat dit mogelijk beter kan als de machinist hierbij ondersteund wordt door een systeem waarin een geautomatiseerd rijadvies wordt gegeven. Dit systeem gebruikt de actuele positie en snelheid van de trein om te bepalen wanneer de trein snelheid kan gaan verminderen en daarbij op tijd aankomt. Ook wordt daarbij minder energie verbruikt. In dit verband wordt verder onderzoek gedaan naar de toepasbaarheid en invoering van uitroladvisering en snelheidsadvisering voor machinisten.
OV Gids	NS ontwikkelt zich van reisplanner tot persoonlijke en proactieve (digitale) reisgids met multimodale reisinformatie met de mogelijkheid om direct verschillende modaliteiten te boeken en te betalen. Daarnaast biedt NS specifieke persoonlijke services zoals inzicht in zitplaats(kans) en specifieke real-time (trein) informatie.  Ook bouwen we NS Extra verder uit door meer deelnemers te werven en nieuwe persoonlijke loyalty services te bieden.
Enabler voor innovatie op verschillende thema's	Door middel van het Mlab/Innovatietrein en samenwerking met partners gaat NS samen met reizigers in een echte praktijksituatie nieuwe innovaties in de trein/op het station beproeven, van onboard entertainment tot inrichting van de coupé van de toekomst.

### 3.7 Benchmark

In 2016 heeft NS een kwantitatieve benchmark uitgevoerd waarbij in de periode 2011–2015 de ontwikkelingen van de prestaties zijn vergeleken met die van een aantal vergelijkbare spoorvervoerders in Europa. NS is trots op een aantal inzichten die de benchmark biedt: naast het feit dat NS kan leren van andere spoorbedrijven zien we ook dat onze inspanningen leiden tot over het algemeen een goed product voor de reiziger. Nederlandse reizigers reizen in vergelijking met spoorvervoerders in andere landen in nieuwe en duurzame treinen die bovengemiddeld op tijd rijden tegen gemiddelde prijzen en

tegen lage maatschappelijke kosten. Alhoewel de klanttevredenheid tijdens de benchmarkperiode en ook na 2015 stijgt, blijft deze achter bij andere spoorbedrijven. Daar waar NS in de dagelijkse operatie kan leren van andere spoorwegbedrijven, zoals het vlak van punctualiteit en klanttevredenheid, onderzoekt NS naar de mogelijkheden die dit biedt voor verbetering in de eigen bedrijfsvoering en worden deze verbeterinitiatieven waar mogelijk geïntegreerd. Het streven is deze op te nemen in een volgend vervoerplan. Ten behoeve van de Midterm Review in 2019 zal er opnieuw een kleinschalige benchmark worden uitgevoerd.

<sup>20</sup> Hier geldt onder meer een voorbehoud van eventueel benodigde advisering of instemming van de medezeggenschap binnen NS.

# 4 Risicoanalyse

NS is gedreven om de overeengekomen doelstellingen te realiseren. Bij het realiseren van onze plannen zijn er ook risico's. Hieronder worden de belangrijkste risico's toegelicht. Een aantal genoemde risicofactoren kan leiden, op zichzelf of door een stapeling van oorzaken, tot zogenoemde 'zwarte prestatiedagen'. Hierdoor kunnen de beoogde prestaties door NS negatief worden beïnvloed. NS werkt actief, voor zover binnen haar verantwoordelijkheidsgebied, aan een adequate beheersing van geïdentificeerde risico's.

## **Nieuwe productstappen HSL: IC Brussel en Eurostar**

In 2018 is de introductie van de Eurostar (Amsterdam-Londen) en de IC Brussel (Amsterdam-Brussel) op de HSL gepland. De niet tijdige beschikbaarheid en toelating van geschikt materieel is voor beide treindiensten een risico, evenals het uitvoeren van een voldoende intensief oefen- en proefbedrijf. Dit uitgaande van een planmatige introductie in het voorjaar van 2018. Daarnaast is bij het introduceren van nieuwe productstappen sprake van een groeipad, waardoor de performance in het begin minder kan zijn. Bij de introductie van de IC Brussel is bovendien sprake van een toename in complexiteit door de combinatie van HSL en conventioneel spoor, omdat vier treinen per dag na Rotterdam over conventioneel spoor naar Den Haag zullen rijden in plaats van volledig over de HSL naar Amsterdam. Problemen bij de introductie van de nieuwe productstappen kunnen ook impact hebben op andere reeds bestaande HSL-diensten als de IC direct en Thalys. NS en ProRail zetten zich maximaal in om de introducties beheerst te laten verlopen, onder meer door een test- en validatieprogramma en gecontroleerd en gefaseerd introductieproces te doorlopen. Deze risico's verklaren deels de instabiliteit van (prestaties op) de HSL (zie ook pagina's 9 en 10 van dit vervoerplan).

## **Introductie SNG en materieel Kort Grens Overschrijdend Vervoer (KGOV)**

De ervaring leert dat, ondanks een zorgvuldige voorbereiding en begeleiding, de introductie van nieuw materieel onderhevig kan zijn aan een introductiedip. Dit kan in 2018 aan de orde zijn bij de introductie van de Sprinter Nieuwe Generatie (SNG) treinen. Aangezien dit beproefd materieel is, fallback scenario's gepland worden en we een gecontroleerd en gefaseerd introductieproces hebben, verwachten wij overigens geen omvangrijke of langdurige impact op de vervoersprestaties door de introductie van de SNG vanaf september 2018.

Bij het Kort Grens Overschrijdend vervoer spelen op twee baanvakken (Roosendaal-Antwerpen en Maastricht-Luik) risico's rondom de toelating van materieel in België die de continuering en uitbreiding van de dienstregeling mogelijk

beïnvloeden. NS wil een adequaat veiligheidsniveau voor het aanbieden van haar vervoersproducten, waarvoor op de middellange termijn een oplossing in de infrastructuur in beeld is en nu met tijdelijke maatregelen kan worden voorzien. Bij de realisatie van de oplossing is NS mede afhankelijk van het ministerie van IenW, ProRail en NMBS.

## **Verhogen frequentie dienstregeling**

Per dienstregeling 2018 rijden er zes in plaats van vier intercity's per uur op het traject Amsterdam-Utrecht-Eindhoven (Programma's Hoogfrequent Spoor en Beter en Meer). Ook gaan er zes in plaats van vier sprinters per uur rijden in de spitsrichting tussen Utrecht en Houten Castellum. Zoals gebruikelijk bij dergelijke grote productstappen is hiervoor een intensief voorbereidingstraject gevolgd door ProRail en NS. Ondanks de intensieve voorbereiding bestaat een kans op een tijdelijke prestatiedip door de introductie van deze nieuwe productstap. Verder vraagt de hogere frequentie, ook na de introductiedip, in geval van verstoringen meer van de bijsturingorganisatie. Daarom hebben NS en ProRail vooraf scenario's opgesteld en bijstuurinstrumenten gedefinieerd om de treindienst ook in verstoorde gevallen zo goed mogelijk te rijden. Daarbij wordt gebruik gemaakt van gaming en ketensimulatie, testdagen tussen september en december 2017 op deze 'A2-corridor' en training en voorbereiding van de operatie NS en ProRail.

Een 'regionaal ontluuchtende dienstregeling' (ROD) is ontwikkeld met ProRail specifiek voor de A2-corridor. Dit in aanvulling op de reeds bestaande regionaal ontluuchtende dienstregeling en landelijke uitgedunde dienstregeling (LUD). Deze ROD A2 is een bijstuurinstrument om bij verwachte lastige dagen tijdelijk preventief vier intercity's per uur te rijden tussen Amsterdam en Eindhoven. Dit verhoogt de beheersbaarheid van de treindienst waardoor de reiziger ook onder lastige omstandigheden een zo betrouwbaar mogelijk treinproduct geleverd kan worden.

Ook wordt een terugvalscenario voor de A2-corridor dienstregeling 2018 ontwikkeld met ProRail om in geval van

onvoorzien dwingende situaties die de structurele beheersbaarheid van de treindienst raken voor langere periode terug te kunnen gaan naar vier intercity's per uur op de A2-corridor. Bij het inzetten van een uitgedunde of ontluuchtende dienstregeling bij verwachte lastige dagen of terugvalsscenario voor langere periode is er tijdelijk een negatief effect op de zitplaatskans.

### **Extreme weersomstandigheden**

Het risico bestaat dat we door extreme weersomstandigheden (bijvoorbeeld zomerhitte of winterse omstandigheden) onze dienstverlening noodgedwongen (preventief) moeten afschalen of staken met een negatief effect op bijna alle prestatie-indicatoren. Bij de trajecten waar frequentieverhogingen worden doorgevoerd, zijn de effecten van extreem weer groter. NS en ProRail brengen verbeteringen aan in treinen en infra, waardoor deze minder gevoelig worden voor extreme weersomstandigheden. Tevens zijn uitgewerkte scenario's beschikbaar in geval van ernstige verstoringen. Reizigers worden in dergelijke situaties proactief geïnformeerd, zodat ze de keus hebben om van alternatief vervoer gebruik te maken of een andere route te kiezen. Tot slot werken wij aan een sneller herstel van de reguliere dienstregeling na ernstige verstoringen.

### **Stapeleffecten**

Hiervoor zijn risico's ten aanzien van nieuwe productstappen HSL inclusief introductie nieuw materieel Eurostar, frequentieverhoging en andere dienstregelingswijzigingen separaat benoemd. Al deze belangrijke veranderingen in techniek, materieel en processen vinden plaats in een relatief korte periode en beïnvloeden elkaar ook. De combinatie met elkaar en bijvoorbeeld winterweer, maakt dat verstoringen complexer worden en een performancedip dieper en hardnekkiger wordt. Hoewel NS zich inspant door middel van onder meer testen, voorbereiding en andere maatregelen is out of control raken bij zoveel variabelen wél denkbaar.

Het feit dat NS afspraken heeft gemaakt met het ministerie van IenW met betrekking tot tijdelijk toegestane lagere performance, doet er niet aan af dat de reiziger zal worden geconfronteerd met de effecten van performancedip(s) hetgeen kan leiden tot een lager klantoordeel. Dit negatieve effect wordt versterkt door de huidige hogere performance in het najaar 2017, waardoor één of meerdere introductiedips door reizigers extra zullen worden gevoeld.

### **Opstel- en behandelcapaciteit**

Voor de dienstregeling 2018 is een tekort aan opstel- en behandelcapaciteit geconstateerd. De doelstellingen voor

onder andere zitplaatskans en punctualiteit worden hierdoor beïnvloed. Op zowel korte, middellange als lange termijn speelt dit tekort aan opstel- en behandelcapaciteit. Het tekort verschilt per regio en is het grootst in de Randstad. Via het programma Behandelen en Opstellen van ProRail draagt NS bij aan oplossingen om de gevolgen van het tekort aan opstel- en behandelcapaciteit zoveel mogelijk te beperken. ProRail heeft als infraprovider een belangrijke rol in dit programma en afdoende financiering is hiervoor van belang

### **(On)geplande buitendienststellingen**

Ook voor 2018 zijn veel en grote buitendienststellingen gepland. Bij een buitendienststelling is de spoorbaan niet beschikbaar voor de treindienst, wegens werk aan, op of rond het spoor. Dit werk is nodig voor nieuwbouw en het onderhouden van infra om zo de verstoringen te verminderen en de betrouwbaarheid te vergroten. Dit neemt niet weg dat de reiziger hierdoor hinder ervaart. Buitendienststellingen hebben zowel effect op de punctualiteit (door weinig bijstuurmogelijkheden en overbelasting omreisroutes) als op de zitplaatskans (doordat de treindienst niet of slechts beperkt kan worden uitgevoerd en er dus minder zitplaatsen beschikbaar zijn). Er zal dus samen met ProRail een goede balans gevonden moeten worden tussen uit te voeren infrawerkzaamheden en de veroorzaakte klanthinder, bij toegenomen reizigersaantallen. NS participeert in het programma Beheer Onderhoud en Vervanging van ProRail om vanuit het reizigersbelang na te denken over oplossingen waarbij de reizigershinder wordt beperkt, zie ook paragraaf 3.2.

### **Werkonderbrekingen**

In 2017 is er sprake geweest van werkonderbrekingen. Om dit te voorkomen blijft NS continu in gesprek met medewerkers, medezeggenschap en vakbonden. Mocht het zich toch voordoen, en het gaat om aangekondigde werkonderbrekingen, dan zal NS reizigers daar zo spoedig mogelijk over informeren. Reizigers hebben dan de mogelijkheid om alternatief vervoer te kiezen.

### **(Cyber)terrorisme**

De algemene dreiging van een terroristische aanslag is onverminderd substantieel gebleven. De dreiging van een cyberaanval is toegenomen. Er zijn overigens geen directe aanwijzingen zijn dat de spoorsector doelwit is. Veiligheid van onze medewerkers en reizigers staat hoog in het vaandel. NS treft extra maatregelen om met deze risico's om te gaan. We zijn hiervoor nauw aangesloten bij het NCTV. Ondanks deze maatregelen kan NS niet uitsluiten dat veiligheidsincidenten plaatsvinden.

# 5 Bijlagen

## 5.1 Beter en Meer – Verbeteraanpak Trein A2

Beter en Meer – programma onderdeel Verbeteraanpak Trein A2	
Doel/scope	<p>Onder de noemer Beter en Meer werken NS en ProRail samen aan het verbeteren van de prestaties op het spoor, met als doel het spoor als vervoerproduct aantrekkelijker te maken voor reizigers en goederenvervoerders. Dit betekent: de betrouwbaarheid van de treindienst vergroten ('Beter'), hoogfrequent rijden mogelijk maken ('Meer'), een betere prestatie op de stations realiseren en de veiligheidscultuur verbeteren.</p> <p>In de Verbeteraanpak Trein werken NS en ProRail samen aan het verbeteren van de prestaties op de A2-corridor tussen Eindhoven en Amsterdam. Deze prestatieverbetering is nodig, omdat we toewerken om hoogfrequent rijden (zes Intercity's per uur) op (onder meer) die corridor per dienstregeling 2018 in te voeren.</p>
Scopewijziging(en)	<p>In juni 2015 is er besloten om de frequentieverhoging op de A2-corridor niet per dienstregeling 2017 door te voeren. In juli 2016 is er besloten om toe te werken naar frequentieverhoging per dienstregeling 2018.</p>
Start- en einddatum	<p>NS en ProRail zijn in april 2014 gestart met het programma Beter en Meer na het vaststellen van de Lange Termijn Spoor Agenda deel 2.</p> <p>De Verbeteraanpak Trein op de A2-corridor is begin 2015 gestart en richt zich op het verbeteren van de prestaties ten behoeve van de frequentieverhoging op de A2-corridor. Dit zal tot en met eind 2018 plaatsvinden.</p>
Mijlpalen	<p>In 2018 zijn naast evaluatie van het programma zelf geen separate mijlpalen gepland vanuit de Verbeteraanpak Trein op de A2-corridor.</p> <p>De belangrijkste mijlpalen voor Verbeteraanpak Trein op de A2-corridor in 2017 ter voorbereiding op 2018 zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gaming en simulaties (voorjaar en zomer 2017)</li><li>• Testdagen frequentieverhoging A2-corridor (sep-dec 2017). Training nieuwe dienstregeling op verkeersleiding posten A2 corridor (najaar 2017).</li><li>• Besluit Verbeteraanpak Trein volgende corridors (eind 2017/begin 2018).</li></ul>
Activiteiten 2018	<p>Focus in 2018 ligt op het implementeren en afronden van verbetermaatregelen in de operationele domeinen in de keten van de treindienst (infrastructuur, materieel, logistiek, be- en bijsturing, op tijd reizen, etc.).</p> <p>Na "live-gang" van de frequentieverhoging in 2018 zal het programma zich toeleveren op het ondersteunen van uitvoerende organisaties en het snel doorvoeren van verbetermaatregelen bij eventuele onverwachte knelpunten in de uitvoering van dienstregeling 2018.</p> <p>NS en ProRail zullen tevens een studie uitvoeren ten behoeve van de keuze voor een eventuele verbeteraanpak op volgende corridors ter voorbereiding op de verhoging van frequenties op de middellange termijn. Daarbij wordt gekeken naar de corridors Schiphol-Nijmegen en Den Haag-Eindhoven. Na de eerste praktijkervaringen doen NS en ProRail een voorstel aan IenW om daar een besluit over te nemen. Besluitvorming hierover is bepalend voor eventuele activiteiten en mijlpalen in 2018.</p>



## Beter en Meer – programma onderdeel Verbeteraanpak Trein A2

### Programmaverantwoordelijkheden

NS/ProRail: Opdrachtgever, vertegenwoordigd in stuurgroep Beter en Meer

- In de vervoerconcessie/beheerconcessie zijn doelen Beter en Meer voor NS/ProRail opgenomen.
- Projectmanagement van deelprojecten, zowel alleen als gezamenlijk.
- NS is penvoerder van programmabureau en gezamenlijk gefinancierde projecten.

lenW: Eigenaar

- Concessieverlener en eigenaar van de Lange Termijn Spoor Agenda. Stuur op doelen Beter en Meer via concessies.
- Financier voor de ProRail onderdelen en het ProRail-deel van door NS en ProRail gezamenlijk gefinancierde onderdelen.

### Relevante indicator(en)

Verbeteraanpak A2 heeft een effect op de prestatie-indicator reizigerspunctualiteit (5 en 15 minuten). NS en ProRail zijn met lenW overeengekomen dat de bodemwaarden voor de prestatie-indicatoren Reizigerspunctualiteit 5 en 15 minuten worden gecorrigeerd met respectievelijk -0,4% en -0,2% indien prestaties in 2018 als gevolg van hoogfrequent rijden op de A2-corridor lager liggen dan in 2017. Hiermee kan het eventuele negatieve effect van frequentieverhoging op de huidige prestatieafspraken worden gemitigeerd. Doel is om ProRail en NS voldoende ruimte te bieden om de met lenW gedeelde ambitie van een frequentieverhoging op de A2 te realiseren.

Relevante Informatie indicatoren (voor de A2-corridor):

- Klantoordeel op tijd rijden.
- Aankomstpunctualiteit (3 en 5 minuten).
- Gereden treinen.
- Aantal storingen veroorzaakt door NS.
- Gemiddelde hersteltijd na een verstoring.

Om ruimte te bieden voor deze innovatie maken NS, ProRail en lenW afspraken over hoe om te gaan met het effect van de frequentieverhoging op de prestatie-indicator Reizigerspunctualiteit 5 en 15.

## 5.2 Beter en Meer – Be- en Bijsturing van de Toekomst (BBT)

Beter en Meer – programma onderdeel Be- en Bijsturing van de Toekomst	
Doel/scope	NS en ProRail willen de betrouwbaarheid van de treindienst verbeteren in alle situaties en daarnaast bij verstoringen grote overlast voor reizigers zo veel mogelijk beperken. Dit doen NS en ProRail onder meer door het proces van de be- en bijsturing te verbeteren. De essentie van het programma Be- en Bijsturing van de Toekomst is: sneller bijsturen bij verstoringen, door rolvast te opereren in een heldere commandostructuur, op basis van vooraf bedachte bijstuurscenario's waardoor reizigers juist en tijdig worden geïnformeerd. Deze verbeteringen in de be- en bijsturing zijn ook noodzakelijk voor het intensiveren van het spoorgebruik (hoogfrequent rijden) en zijn daarom zover mogelijk als eerste ingevoerd op de A2-corridor.
Scopewijziging	N.v.t.
Start- en einddatum	Het programma Be- en Bijsturing van de Toekomst heeft een looptijd van circa vijf jaar. Het is in de tweede helft van 2014 gestart en loopt naar verwachting door tot in 2019.
Mijlpalen	De realisatie van de doelen vindt gefaseerd plaats, in steeds ongeveer 2 parallel lopende concrete projecten die een doorlooptijd kennen van 1 á 2 jaar. Vanwege het lerend karakter van het programma wordt de inhoud van nieuw te starten projecten steeds bepaald op basis van opgedane ervaringen en inzichten.
Activiteiten 2018	<p>Op basis van realisatie van de mijlpalen in 2017 worden de activiteiten voor 2018 bepaald. In eerste instantie denken we aan de volgende activiteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het proces voor de bijsturing van personeel bij NS wordt aangesloten op de nieuwe mogelijkheden die ICT ontwikkeling biedt.</li> <li>• Doorontwikkeling van het Centraal Monitoring- en Besturingsorgaan: Centraal doorvoeren en integrale monitoring.</li> <li>• Vooraf gedefinieerde bijstuurmaatregelen: ontwikkelen 1<sup>ste</sup> fase en opstart maatregelen.</li> <li>• Er wordt in Eindhoven een prototype ontwikkeld en beproefd voor een beter materieel besturingsproces op de knoop. Bij succes wordt besloten hoe het resultaat landelijk kan worden uitgerold.</li> </ul> <p>Deze activiteiten lopen mogelijk deels door in 2019. Eind 2018 wordt besloten of er nog aanvullende projecten nodig zijn om de visie Be- en Bijsturing van de Toekomst in 2019 te realiseren.</p>
Programmaverantwoordelijkheden	Zie programmaverantwoordelijkheden programma 5.1 Programma Beter en Meer – Verbeteraanpak Trein A2 corridor.
Relevante indicator(en)	<p>Be- en bijsturing van de Toekomst heeft een positief effect op de prestatie-indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reizigerspunctualiteit.</li> <li>• Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station.</li> </ul> <p>Relevante Informatie indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemiddelde hersteltijd na een verstoring.</li> <li>• Klantoordeel reisinformatie bij 0-15 minuten vertraging.</li> <li>• Klantoordeel reisinformatie bij 15 min of meer vertraging.</li> </ul>

### 5.3 STS-verbeterprogramma

STS-Verbeterprogramma <sup>21</sup>	
Doel/scope	Verhogen spoorwegveiligheid (bots risico trein-trein) door vermindering van zowel het aantal STS-passages, als het bereiken van gevaarpunten als het aantal ongevallen.
Scopewijziging 2018	N.v.t.
Startdatum	5. Juni 2012 (doorstart, na ongeval Amsterdam Singelgracht)
Einddatum	6. tot eind 2018, evaluatie per jaar
Mijlpalen 2018	S-borden
	Plan van aanpak uitrol Upgrading S-borden op goederenemplacementen
	<p>ORBIT</p> <p>In november 2017 heeft NS de investeringsbeslissing voor de uitrol van ORBIT genomen. De inbouw van de ORBIT-hardware start zodra er een formeel besluit over de serie-uitrol is genomen en aan de volgende voorwaarden is voldaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ProRail heeft van ILT een vergunning ontvangen;</li> <li>• de ORBIT-hardware is tijdig geleverd en aantoonbaar van voldoende kwaliteit;</li> <li>• ProRail en NS hebben de verbeteringen die zijn voorgesteld naar aanleiding van het proefbedrijf met VIRM4 tijdig geïmplementeerd.</li> </ul> <p>De huidige ORBIT-programmaplanning van NS en ProRail is dat NS in 2018 start met de serie-inbouw in VIRM, ICM, DDZ en SLT. Volgens planning zijn deze materieelseries in 2018 voorzien van ORBIT, met uitzondering van de SLT. De SLT is volgens planning in 2019 gereed, omdat hier pas in het najaar van 2018 door NS aan begonnen kan worden.</p> <p>Er zijn nog risico's verbonden aan deze planning. De twee belangrijkste risico's zijn de leverzekerheid en de kwaliteit van de ORBIT hardware door de leverancier. Daarnaast is NS afhankelijk van ProRail gezien dit een gezamenlijk project is. In deze gezamenlijkheid is ProRail systeemverantwoordelijk voor ORBIT.</p> <p>Om het draagvlak bij machinisten te vergroten (hoeveelheid onnodige waarschuwingssignalen minimaliseren) werkt NS intensief samen met ProRail en neemt NS volgende beheersmaatregelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het verbeteren van de ORBIT-attentiecures bij lage snelheden door NS en ProRail;</li> <li>• het verbeteren van de communicatie aan machinisten over de werking van ORBIT bij S-borden;</li> <li>• ad-hoc gesprekken met machinisten om het effect op de waardering voor ORBIT naar aanleiding van verbetermaatregelen te kunnen meten;</li> <li>• implementatie van een structurele oplossing in de ORBIT-software door ProRail om te bepalen of een trein remmend of niet remmend is;</li> <li>• implementatie van een verbeterd algoritme in de ORBIT-software door ProRail voor de bepaling of een trein remmend of niet remmend is.</li> </ul> <p>Lage waarderingen door machinisten blijken voort te komen uit specifieke tekortkomingen die in de software grotendeels opgelost zouden kunnen worden. NS brengt expertise in bij ProRail om dergelijke tekortkomingen weg te kunnen nemen.</p> <p>Een ander risico betreft de betrouwbaarheid en correctheid van de door ORBIT gegeven waarschuwingssignalen. Om dit risico te mitigeren neemt NS volgende beheersmaatregelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aanpassing van de ORBIT trein - en wal-software dan wel toeleverende systemen (OPO of Procesleiding);</li> <li>• monitoring van de ontwikkeling van de ORBIT-betrouwbaarheid en correctheid zodra er door NS nieuwe materieelsoorten van ORBIT worden voorzien of bij het veranderen van de routes die door de ORBIT treinen worden bereden.</li> </ul>

## STS-Verbeterprogramma<sup>21</sup>

Remcriterium	<p>NS heeft in 2017 het principebesluit genomen om het remcriterium (het technisch afdwingen van sterkere remming bij het naderen van een rood sein) van het IC-materieel te verzwaren, te beginnen met het VIRM-materieel. In 2018 werkt NS dit besluit verder uit om te bepalen wanneer het VIRM-materieel aangepast kan worden en wanneer eventuele impact op de dienstregeling geïmplementeerd kan worden. Voor VIRM start bovendien de engineering van de aanpassing. Parallel werkt NS het besluit ook uit voor de overige materieelsoorten: voor ICM en DDZ zijn nog vervolgonderzoek en besluitvorming nodig. Pas dan kan een definitief besluit worden genomen tot verzwaring van het remcriterium van deze materieelsoorten.</p> <p>Voor het Sprintermaterieel (SGM, SLT, FLIRT en SNG) onderzoekt NS eerst de impact op de dienstregeling.</p> <p>In de halfjaarrapportage 2018 zal NS meer inzicht geven in de planning voor het aanpassen van het VIRM materieel en de besluitvorming over de materieelsoorten ICM en DDZ.</p> <p>Om de spoorwegveiligheid onder ATB verder te verbeteren ziet NS nog verschillende mogelijkheden, waaronder baken-0. NS start hierover graag het gesprek met het ministerie van IenW en ProRail om voortvarend verder te werken aan het beperken van het aantal STS-passages.</p>
Plannen laatste 36h voor uitvoering plan	Voor het plannen van ledig materieeltreinen in de laatste 36h voor uitvoering plan moet gezamenlijk met ProRail nog een oplossing bepaald worden.
Activiteiten 2018	Activiteiten gericht op bovenstaande mijlpalen en op de realisatie van de andere projecten. Momenteel bevat het programma zo'n 15 projecten
Programmaverantwoordelijken (IenW, ProRail of NS)	<p>Ministerie IenW, ProRail, NS (in samenwerking met overige vervoerders; het is een sectorbreed programma).</p> <p>ProRail is verantwoordelijk voor de coördinatie van het gehele programma, realiseren van de specifieke ProRail-projecten zoals aanleg ATB-Vv en samen met vervoerders realiseren van projecten zoals ORBIT, Routelint, upgradering S-borden op emplacementen, nieuw vertrekseinlicht en brancheafspraken human factor.</p> <p>NS is daarbij verantwoordelijk voor de specifieke NS-projecten zoals het aanpassen van (interne NS-) dienstregelingsplanning en het inbouwen van de ORBIT-hardware in het kader van het project ORBIT.</p>
Relevante indicator(en)	<p>Informatie-indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aantal STS-passages per jaar (exclusief technische STS-passages)</li><li>• Aantal keren Gevaarpunt Bereikt per jaar</li><li>• Aantal botsingen trein-trein na STS-passage per jaar</li></ul>

21 Zie ook Beheerplan ProRail 2017

## 5.4 Implementatie HSL-aanbod

Implementatie HSL-aanbod	
Doel/scope	<p>Resterende scope betreft twee productstappen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De introductie van de “omklap IC Amsterdam-Brussel” (over HSL en via Breda) conform variant 12/4.</li><li>• “Eurostar” tussen Amsterdam en Londen.</li></ul> <p>Niet-productstap gebonden wijzigingen: Performance verbeteringsmaatregelen rytuigen en software update TRAXX-locomotieven.</p> <p>De performancecriteria – opgenomen in de concessie voor de HSL (zitplaatskans en reizigers-punctualiteit) – zijn niet gedifferentieerd naar product. Voor de IC Brussel geldt dat de politieke keuze voor de 12/4 variant (met 4 ritten via Den Haag) naar onze verwachting een lagere performance met zich mee brengt dan de 16/0 variant (16 keer naar Amsterdam).</p> <p>Het ministerie van IenW en NS hebben formele afspraken gemaakt over de wijze waarop IenW dit effect zal beoordelen in het kader van handhaving (rechtvaardigingsgrond conform concessie artikel 24).</p>
Scopewijziging	<ul style="list-style-type: none"><li>• Productstap Den Haag – Eindhoven is geïntroduceerd en daarmee voor onderhavig programma afgerond.</li><li>• De omklap van de IC Brussel valt samen met het plan waarin op verzoek van de Tweede Kamer 4 van de 16 treinen van Den Haag naar Brussel en 12 van de 16 treinen van Amsterdam naar Brussel rijden.</li></ul> <p>De verwachte start van Eurostar in 2018 zal beheerst verlopen via een ingroeimodel. Hoe deze ingroei exact gaat plaatsvinden wordt onderzocht.</p>
Start- en einddatum	<p>Het programma loopt reeds enkele jaren, met diverse (afgeronde en nog niet afgeronde) productstappen. De resterende productstappen zullen in 2018 zorgvuldig geïntroduceerd worden.</p>
Mijlpalen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ten behoeve van omklap IC Brussel zijn het gereedmaken van de middelen (ombouwen Traxx-locomotieven met juiste software, ombouwen IC Brussel stammen tot sandwich-configuraties, opleiden medewerkers) en het uitvoeren van een oefen- en proefbedrijf de belangrijkste mijlpalen.</li><li>• Voor de Eurostar is het aantal beschikbare Velaro treinstellen met de toegelaten software voor Nederland bepalend voor de timing van infasering / introductie. Toelating van de software van Siemens staat vooralsnog gepland op 1 december 2017, waarna het ombouw proces van de treinen start.</li></ul>
Activiteiten 2018	<p>Het gros van de activiteiten zal reeds in 2017 plaatsvinden. In 2018 vindt introductie van de productstappen plaats. De eerste maanden vindt begeleiding van de opstart plaats. Voorbeelden zijn het begeleiden van recent opgeleide machinisten, het faciliteren van de operatie door het creëren van aanvullende detailanalyses over de performance en het aansluiten bij de dagelijkse overleggen ten behoeve van operationele besturing.</p>
Programmaverantwoordelijkheden	<p>Tijdige introductie inclusief per product vast te stellen start performance, waarbij een tijdelijk en zogenoemde ‘badkuipcurve’ (tijdelijke verminderde performance) na introductie en het negatieve effect van de 12/4-variant deze tijdelijk en/ of structureel negatief kunnen beïnvloeden. Om de tijdelijke badkuipcurve te minimaliseren, wordt uitgebreid getest en worden technische wijzigingen zo gefaseerd mogelijk geïmplementeerd.</p>
Relevante indicator(en)	<p>Het programma heeft effect op de volgende indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Performance: conform prestatie-indicatoren zitplaatskans in de spits HSL en reizigerspunctualiteit HSL.</li></ul>

## 5.5 Verbeterprogramma performance IC-Direct

Verbeterprogramma performance IC Direct	
Doel/scope	Het verbeteren van de betrouwbaarheid van de HSL-corridor.  De focus ligt primair op het verminderen van de uitval en vervolgens op het verhogen van punctualiteit van de IC direct en IC1100 (Den Haag – Eindhoven). Vanaf begin 2016 hebben NS en ProRail op grond van een gezamenlijke oorzakenanalyse een relevant Verbeterprogramma opgesteld. Het Verbeterprogramma heeft niet alleen betrekking op het verminderen van de uitval, maar eveneens op het voorkomen en sneller afhandelen van strandingen van treinen en verbeteren van de (reizigers-) punctualiteit. Factoren die NS kan beïnvloeden zijn onder meer het materieel, personele inzet en het logistiek plan. ProRail richt zich op factoren in het domein van de infrastructuur, weer (met name wind) en storingen derden.
Scopewijziging	In 2018 wordt de IC Brussel aan de scope van het verbeterprogramma toegevoegd.
Start- en einddatum	Januari 2017 <sup>22</sup> – december 2018 (in overleg).
Mijlpalen	In het Verbeterprogramma worden de prestaties van de binnenlandse treinproducten op de HSL (IC direct, IC1100 en IC Brussel (m.i.v. 2018)) nauwlettend gevolgd.  Het Verbeterprogramma kijkt voortdurend naar de effectiviteit van maatregelen en mogelijkheden om verder te optimaliseren op basis van ‘continu verbeteren’. Een gevolg hiervan is dat de set aan verbetermaatregelen dynamisch is. De scope van het maatregelenpakket bevat de gehele keten, waaronder logistiek, infrastructuur, materieel, personeel en be- en bijsturing.  Aan de Stuurgroep HSL wordt vier keer per jaar de voortgang van het Verbeterprogramma gerapporteerd. Maandelijks worden de prestaties op de HSL en de voortgang van verbetermaatregelen besproken in het Alliantieteam HSL.
Activiteiten 2018	NS zal, in samenwerking met ProRail, uitvoering blijven geven aan een dynamisch maatregelenpakket over de volle breedte van de “LIMPO-aspecten (logistiek, infrastructuur, materieel, personeel en organisatie)”. Naast bijvoorbeeld een software-update in de periode februari - augustus 2018, (conform planning leverancier) voor alle Traxx-locomotieven, voert NS vanaf begin 2018 tot medio 2019 diverse verbeteringen door (bijvoorbeeld het deursysteem en het laagspanningssysteem) aan de treinen ter verbetering van de performance.
Programmaverantwoordelijkheden	ProRail en NS sturen op een gezamenlijk doel (verbeteren van de betrouwbaarheid) en hebben daartoe twee programmateams ingericht om de voortgang binnen het eigen domein te waarborgen. In de Stuurgroep HSL (onder leiding van het ministerie van IenW) wordt vier keer per jaar de voortgang en effecten van het Verbeterprogramma gerapporteerd en waar nodig bijgestuurd.
Relevante indicator(en)	Het Verbeterprogramma heeft effect op: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestatie-indicator Reizigerspunctualiteit HSL 5 min.</li> <li>• Prestatie-indicator Zitplaatskans spits HSL.</li> <li>• Prestatie-indicator Algemeen Klantoordeel HSL.</li> <li>• Informatie-indicator Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL.</li> </ul>

<sup>22</sup> Het Verbeterprogramma bestond reeds vanaf begin 2016 en is vanaf 2017 onder concessiesturing gebracht. Zie ook Kamerstuk 33 678, nr. 495 d.d. 13 december 2016.

## 5.6 Beheersing seizoensinvloeden

Conform afspraken in de beheer- en vervoerconcessie is het gehele winterweerprogramma dit voorjaar geëvalueerd. In dit programma werken NS en ProRail aan korte termijn maatregelen om tot betere prestaties op het spoor te komen bij winterse omstandigheden. Uitkomst van deze door Twynstra Gudde uitgevoerde evaluatie is dat alle in het programma afgesproken maatregelen zijn gerealiseerd en de doelen om zowel de operatie als de organisatie van NS en ProRail bestendiger te maken voor winters weer zijn bereikt.

Met lenW is afgesproken dat de winteraanpak vanaf nu deel uitmaakt van de reguliere jaarcyclus van de concessiesturing en niet meer als separaat programma terug komt. De aanbevelingen van Twynstra Gudde nemen we over. De twee belangrijkste aanbevelingen die uit de evaluatie voortkomen lichten we hieronder toe.

Aanbeveling	Actie
Houd aandacht voor scherppte, rolvastheid en alertheid	<p>Het fundament van de jaarlijkse voorbereidingen staat voor werkwijze en inhoud. We bouwen jaarlijks voort op de bestaande maatregelen en we blijven bijslipen, maar we verwachten hier geen grote aanvullende prestatiesprongen van. Wel hebben we geleerd van afgelopen winters dat de belangrijkste opgave het vasthouden van discipline is in de voorbereiding en operationele scherppte en alertheid tijdens winterse periode.</p> <p>We intensiveren onze aanpak als volgt: Het Directeurenoverleg (DOO) stuurt op de uitvoering van het maatregelenpakket winter (en herfst) en monitort op reguliere momenten de voortgang. Veel aandacht is er voor het tot stand brengen van routine, alertheid en rolvastheid door op reguliere momenten te investeren in (her)instructie en door jaarlijks zes keer in de keten te oefenen (besluitvormingsproces landelijke uitgedunde dienstregeling, specifieke ketenoefeningen en andere calamiteitsoefeningen).</p> <p>Daarnaast worden jaarlijks in de voorbereiding op het winterseizoen, regionale challenge sessies georganiseerd. Deze worden afgesloten door een centrale managementchallenge sessie.</p> <p>Verder is het besluitvormingsproces aangepast met een aantal wijzigingen, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 1<sup>ste</sup> keer criterium is afgeschaft onder de voorwaarde dat 6 x per jaar wordt geoefend. Dit criterium begon contraproductief te werken ten aanzien van scherppte en alertheid en is door meer robuustheid van het spoorstelsel (bijvoorbeeld upgrade wisselverwarming) niet langer nodig.</li><li>• Samenstelling gemeenschappelijk crisisteam ProRail en NS (CBTCMT) is gewijzigd, zonder expertrol materieel en infra. De deskundigheid infra en mat is met de komst van het Centraal Monitoring en Beslis Orgaan (CMBO) belegd in het ketenoverleg.</li></ul>
Eerlijke en duidelijk communicatie naar reizigers, transparant te zijn over de onzekerheden en in de communicatie en het motto "Tell it like it is" centraal te stellen	<p>Voor de komende winterperiode is gekozen voor de handhaving van de volgende principes:</p> <p>Stick to the plan en blijf bij de routine.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Better safe than sorry: aanpassing van de dienstregeling leidt tot klanthinder, doordat treinseries uitvallen. Wel kan gesteld worden dat het totale treinverkeer meer betrouwbaar blijft doordat met de aangepaste dienstregeling meer tijd wordt gecreëerd om mogelijke problemen op te lossen. Het risico op een out of control situatie wordt met de inzet van een aangepaste dienstregeling geminimaliseerd.</li><li>• Verder is de standaard weerboodschap en redeneerlijn aangepast. De Seizoenscommunicatie aanpak wordt uitgevoerd onder het motto "Tell it like it is" (Laat de buitenwereld zien welke maatregelen worden genomen om het effect van extreem weer op het treinverkeer te minimaliseren) gecombineerd met "Be good and tell it" (volwassen communicatie, extreem weer is en blijft een uitdaging om mee om te gaan. Transparante en eerlijke communicatie naar onze klanten over wat zij mogen verwachten).</li></ul> <p>Daarnaast is in aanvulling op de "standaard" Landelijke uitgedunde dienstregeling (LUD) voor de winterperiode een LUD storm beschikbaar. Waar het uitgangspunt bij winters weer is om wisselgebruik zoveel mogelijk te vermijden is dit bij storm niet nodig. De LUD Storm wijkt op enkele punten af van de 'standaard' winterse LUD. Dit heeft o.a. te maken met het gebruik van de zuidelijke sectie van de HSL en windcriteria voor het (niet) mogen rijden over de brug over Hollands Diep.</p>



### 5.7 Reactie adviezen

De formele consultatieprocedure van het Vervoerplan 2018 is gestart op 8 juni 2017 met het toezenden van het Vervoerplan NS 2018 op hoofdlijnen aan de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov, de Decentrale Overheden deelnemend aan de Landsdelige OV- en Spoortafels en ProRail. Wij hebben deze partijen gevraagd om advies te geven, eventuele vragen te stellen en/of opmerkingen te plaatsen. Ter kennisgeving is het Vervoerplan NS 2018 op hoofdlijnen tevens toegestuurd aan het ministerie van IenW. In juni 2017 hebben wij gesproken met de verschillende partijen over de hoofdlijnen van het vervoerplan 2018. NS heeft reacties van de geconsulteerde partijen medio juli 2017 ontvangen.

De vragen, adviezen en opmerkingen hebben ons geholpen met het aanscherpen en verbeteren van het Vervoerplan 2018. Wij hebben de adviezen van de geconsulteerde partijen verwerkt in het ontwerp vervoerplan. Hoe wij dit hebben gedaan, hebben wij aan alle partijen medegedeeld. De reacties die wij verstuurd hebben aan de verschillende partijen zijn opvraagbaar via [persvoorlichting@ns.nl](mailto:persvoorlichting@ns.nl).

Belangrijke wijzigingen en/of acties die wij naar aanleiding van de consultatie in het vervoerplan hebben verwerkt/ondernomen, betreffen onder andere:

- Vragen, opmerkingen en adviezen over de frequentieverhoging op de A2-corridor en de daarmee samenhangende correctie-afspraken zijn beantwoord. Waar mogelijk zijn deze eveneens verwerkt in het vervoerplan.
- Om niet vooruit te lopen op programmatische implementatie en concretisering van de visie 'Toekomstbestendig werken aan het spoor' worden geconsulteerde partijen na 1 december 2017 via het programma van ProRail geïnformeerd.
- Meer inzicht in onze plannen en ambities op thema's toegankelijkheid en duurzaamheid.
- Nadere uitwerking van alle *satisfiers* en *dissatisfiers* die van belang zijn voor het eindoordeel van de klant.





## 5.8 Beleidsprioriteitenbrief IenW

> Retouradres Postbus 20901, 2500 EX Den Haag

Nederlandse Spoorwegen  
T.a.v. de president directeur  
de heer mr. R.H.L.M. van Boxtel  
Postbus 2025  
3500 HA Utrecht

06 APR. 2017

**Bestuurskern**  
DG Bereikbaarheid  
Dir. Openbaar Vervoer en  
Spoor

Plesmanweg 1-6  
Den Haag

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2017/46776

**Bijlage**  
1. Overzicht programma's  
onder de concessie

Datum  
Betreft      Beleidsprioriteitenbrief vervoerplan 2018

Geachte heer Van Boxtel,

De vervoerplancyclus begint ieder jaar met een beleidsprioriteitenbrief. Conform artikel 15 van de vervoerconcessie geef ik u met deze brief mijn prioriteiten en aandachtspunten mee voor het vervoerplan 2018. Hiermee concretiseer ik een aantal afspraken uit de concessie en breng ik focus aan. Ik verwacht dat NS deze onderwerpen verder uitwerkt en een prominente plek geeft in het vervoerplan 2018 door concrete acties en maatregelen te benoemen. Hiernaast verwacht ik dat NS in het vervoerplan 2018 ook haar ambities voor dat jaar opneemt ten aanzien van de overige in de vervoerconcessie benoemde verplichtingen en prestatiegebieden.

### **Beleidsprioriteiten 2018**

Voor het vervoerplan 2018 geef ik de volgende prioriteiten mee:

1. Groei richting ambitieniveau 2019
2. Een toekomstbestendig en efficiënt onderhoud
3. Verduurzaming

#### 1. Groei richting ambitieniveau 2019

In de vervoerconcessie heb ik met NS voor de prestatie-indicatoren streefwaarden voor 2019 afgesproken. Met deze streefwaarden is het ambitieniveau voor de prestaties op het spoor neergezet. De afgelopen jaren heeft NS samen met ProRail gewerkt aan het bereiken van deze ambitie door de betrouwbaarheid en kwaliteit van het spoor en het spoorproduct te verbeteren. Bij de meeste prestatie-indicatoren presteert NS op dit moment op het niveau dat verwacht mag worden en is zij goed op de weg richting het ambitieniveau 2019. Tegelijkertijd constateer ik dat NS op enkele prestatie-indicatoren, die onder andere zien op de reizigerspunctualiteit en de zitplaatskans, nog stappen moet zetten om naar de afgesproken streefwaarden toe te groeien. Specifiek bij op de HSL ligt nog een opgave voor NS en ProRail om de betrouwbaarheid te verbeteren.

De stap richting de streefwaarden zal NS moeten zetten tegen de achtergrond van een aantal bijzondere ontwikkelingen in 2018. Zo zal NS het aanbod voor de



reizigers verbeteren door nieuwe productstappen op de HSL en de A2-corridor. Ook zullen de sprinters nieuwe generatie (SNG) gedurende het jaar 2018 instromen. Ik vraag NS in het vervoerplan 2018 inzichtelijk te maken welke beheersmaatregelen NS neemt, waar relevant samen met ProRail, om deze ontwikkelingen in goede banen te leiden. Daarnaast leg ik de focus op het inzichtelijk maken van de wijze waarop NS haar prestaties naar het voor 2019 afgesproken ambitieniveau laat toegroeien, zoals op de prestatie-indicatoren voor reizigerspunctualiteit en zitplaatskans. Hiermee wordt invulling gegeven aan artikel 16, tweede lid, aanhef en onder a, van de vervoerconcessie.

**Bestuurskern**  
DG Bereikbaarheid  
Dir. Openbaar Vervoer en  
Spoor

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2017/46776

## 2. Een toekomstbestendig en efficiënt onderhoud spoor

De spoorsector staat de komende jaren samen met mijn ministerie voor de opgave om toe te werken naar een toekomstbestendig en efficiënter onderhoud van de hoofdspoorweg infrastructuur. Deze opgave betreft een omslag naar een integrale en met alle relevante partijen in de sector afgestemde, meerjarenplanning voor werkzaamheden. Hierbij wordt tegelijkertijd geoptimaliseerd op 1) hinder voor reizigers en verladers, 2) de maakbaarheid van de onderhouds- en vervangingsbehoefte, en 3) beschikbare middelen. De doelstelling is hierbij om te komen tot een nieuwe werkwijze voor het plannen van onderhoud en vervanging waarbij veiligheidsmaatregelen proportioneel worden ingezet en een prikkel bestaat om de afwegingen te blijven optimaliseren.

Een dergelijke verandering is niet van vandaag op morgen geregeld. De verandering heeft een aanzienlijke impact op de werkprocessen en vereist samenwerking in de hele sector. Daarom zal ik ProRail vragen om een programma onder de beheerconcessie in te richten dat gericht is op de uitwerking en de implementatie van maatregelen voor een toekomstbestendig en efficiënt onderhoud. Ook NS speelt in het veranderproces een belangrijke rol en zal haar werkprocessen hierop mogelijk eveneens moeten aanpassen. Ik ben me ervan bewust dat de nieuwe werkwijze impact zal kunnen hebben op de mate waarop NS aan de verplichtingen uit de vervoerconcessie kan voldoen. Ik verwacht daarom van NS dat zij deze impact inzichtelijk maakt zodat ik met haar in gesprek kan gaan over de eventuele gevolgen hiervan.

In 2018 zullen reizigers zullen geconfronteerd met hinder van mogelijk zelfs toenemende werkzaamheden ten opzichte van 2017. Als grootste vervoerder is NS bij werkzaamheden vaak het gezicht naar de reiziger. Het is daarom van belang dat bij werkzaamheden de beleving en het handelingsperspectief van de reiziger centraal blijven staan door het geboden reisadvies voortdurend te blijven verbeteren. De nieuwe werkwijze zal in 2018 nog niet geheel geïmplementeerd zijn. Wel verwacht ik van NS dat zij in 2018 onderdelen van de nieuwe werkwijze in haar planprocessen beproeft en implementeert, ter voorbereiding op de start hiervan in 2019. NS kan daarbij haar kennis en expertise over de beleving van de reiziger inzetten en bijdragen aan het verbeteren van de benutting van het spoornetwerk.

## 3. Verduurzaming

NS heeft al veel resultaten bereikt op het gebied van vergroening en duurzaamheid. Zo rijden alle NS-treinen vanaf 2017 op 100% groene (wind)energie. Daarmee is de duurzaamheidsdoelstelling uit de vervoerconcessie al ruim voor het einde van de concessie behaald. Dit vind ik een mooi resultaat.



Ook de vervolgstappen die NS op dit moment zet op het gebied van vergroening, ondersteun ik van harte. Een goed voorbeeld is het onderzoeken van de mogelijkheden om ook het trein vervangende busvervoer (bij werkzaamheden en verstoringen) op een klimaatneutrale manier uit te laten voeren.

Met NS vind ik het belangrijk dat de voorsprong van het openbaar vervoer als het meest duurzame mobiliteitsvorm voor de lange afstand behouden blijft. Eind 2015 hebben overheden en spoorpartijen de CO<sub>2</sub>-visie spoor ondertekend. Hierin is de ambitie vastgelegd dat de spoorsector toewerkt naar een volledig CO<sub>2</sub>-neutrale voetafdruk over de gehele spoorketen in 2050. Ik vraag NS om aan deze gezamenlijke ambitie invulling te geven en in 2018 in beeld te brengen welke kansen zij ziet om in de tweede helft van de concessie verdere invulling te geven aan het thema duurzaamheid en vergroening. In de Midterm Review in 2019 kunnen IenM en NS vervolgens bezien in welke vorm het prestatiegebied duurzaamheid in de vervoerconcessie verder kan worden ingevuld.

**Bestuurskern**  
DG Bereikbaarheid  
Dir. Openbaar Vervoer en  
Spoor

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2017/46776

### **Herijking van programma's onder de concessiesturing**

Afgelopen jaar heb ik in samenwerking met NS en ProRail de effectiviteit van de prestatie- en programmasturing in de concessie onder de loep genomen. Als onderdeel daarvan is de lijst van programma's die in de concessies staat tegen het licht gehouden. Programma's worden ingesteld om een gezamenlijke ambitie te realiseren of in het geval een meerjarige inspanning nodig is om de prestaties te verbeteren. Bij een deel van de programma's is echter vastgesteld dat deze op dit moment langs verschillende lijnen worden aangestuurd. Deze dubbele sturing leidt tot onduidelijkheid en vaak tot een overbodige rapportageplicht.

Op basis van de gemaakte analyse heb ik besloten een aantal programma's niet langer via de concessie aan te sturen. In bijlage 1 staat een beargumenteerd totaaloverzicht met de programma's die behouden blijven onder de vervoerconcessie en wordt inzichtelijk welke programma's ik niet meer via de concessie ga aansturen. Ik verwacht dat NS dit overzicht als uitgangspunt neemt in het vervoerplan 2018.

### **Prestatieafspraken frequentieverhoging A2-corridor**

Met de stap naar hoogfrequent rijden op de A2 corridor tussen Amsterdam en Eindhoven per dienstregeling 2018 wordt de capaciteit en kwaliteit van de dienstverlening op het spoor verbeterd en kan het groeiend aantal reizigers worden vervoerd. Ik steun de inzet hiervoor van NS en ProRail. De voorbereiding van een dergelijke stap is nooit eerder zo nauwkeurig gedaan. Daardoor heeft NS voorafgaand een duidelijk beeld van de projectrisico's en de maatregelen die nodig zijn om deze risico's te mitigeren. Het is van belang om ook in de komende jaren gezamenlijk kritisch te blijven sturen op de tijdsplanning en risico's. Daarnaast ben ik mij bewust van het feit dat de productstap van 4 naar 6 intercity's per uur op het traject Amsterdam-Utrecht-Eindhoven en v.v. het operationele proces in geval van verstoringen kan compliceren en dit een aangepaste wijze van bijsturing vergt. Dit is echter inherent aan de keuze voor ambitie op een van de drukst bereden sporen van Nederland. Ik ben daarom bereid om op grond van artikel 17, vierde lid van de vervoerconcessie hierover met NS tot afspraken te komen en verzoek u in het vervoerplan de definitieve uitwerking op te nemen van een door NS, ProRail en IenM gezamenlijk af te stemmen afspraken voor correctie op de prestatie-indicatoren reizigerspunctualiteit (5 en 15 minuten). Daarbij wordt vooraf duidelijkheid geboden over de eventuele bijstelling van het beoordelingskader voor prestaties, zodat de prestatienormen ook voor de



buitenwereld vooraf helder zijn. Daarnaast dient – evenals bij de toepassing van de landelijk uitgedunde dienstregeling bij het winterweer – duidelijkheid te bestaan over de alerteringscriteria voor het starten van besluitvorming over de tijdelijk uitgedunde dienstregeling op de A2, waarbij het aantal intercity's per uur wordt teruggebracht van 6 naar 4. Het is om die reden wenselijk dat deze criteria een plaats krijgen in het vervoerplan.

**Bestuurskern**  
DG Bereikbaarheid  
Dir. Openbaar Vervoer en  
Spoor

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2017/46776

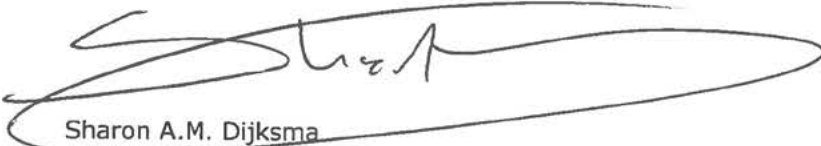
Ik hecht eraan de uitwerking van deze afspraken de komende tijd in gezamenlijkheid op te pakken. Om de consultatie van de correctieafspraken te kunnen meenemen in de consultatie over de wijziging van prestatie-indicatoren vraag ik NS om over de contouren van de uitwerking samen met ProRail tijdig een voorstel te doen. Deze uitwerking zal eveneens een plek moeten krijgen in het vervoerplan op hoofdlijnen en de uiteindelijke versie van het vervoerplan. In 2018 zullen NS, ProRail en IenM de prestaties op de A2-corridor met elkaar nauwlettend moeten blijven monitoren. Dit kan vorm krijgen door in de reguliere overleggen en rapportages bijzondere aandacht te besteden aan de A2-corridor en de inzet van de tijdelijk uitgedunde dienstregeling. Na een half jaar zullen de gemaakte afspraken en de trend in de prestaties worden geëvalueerd en zal indien nodig worden besloten tot wijziging van de werkwijze.

#### **Tot slot**

Ik verzoek u in het vervoerplan 2018 nadere invulling te geven aan de in deze brief meegegeven beleidsprioriteiten en aandachtspunten. Daarbij verwacht ik dat u de prioriteiten een prominente plek geeft in het vervoerplan en de in dat kader in 2018 uit te voeren acties en maatregelen hierin concreet beschrijft.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,



Sharon A.M. Dijkma

## Bijlage 1 bij beleidsprioriteitenbrief vervoerplan 2018

Overzicht van programma's onder de concessie na wijziging en op basis van de inhoudelijke analyse:

Programma's	Toelichting op conclusie
<b>Behouden als programma onder de concessiesturing</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten (NS)</b></li> </ul>	Dit programma is een verbeterprogramma dat voortkomt uit een onderprestatie. Daarmee past zij bij de doelstelling van het instrument van programmasturing.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Beter &amp; Meer (NS en ProRail)</b></li> <li>• <b>STS verbeterprogramma (NS en ProRail)</b></li> </ul>	Dit zijn programma's met een duidelijke gezamenlijke verbeterdoelstelling. Hiermee passen zij bij de doelstelling van het instrument programmasturing.
<b>Nieuwe programma's onder de concessie</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Verbeterprogramma performance IC direct (NS en ProRail)</b></li> </ul>	Per 2017 is een verbeterprogramma onder de concessie gestart om de betrouwbaarheid van de IC direct met gerichte maatregelen te verbeteren. Ten behoeve van verwerking in het vervoerplan en beheerplan 2018 zal ik in het najaar van 2017 samen met NS en ProRail de verbetering van de betrouwbaarheid op de HSL-Zuid bespreken en op basis daarvan bepalen wat voor 2018 de best passende sturing is: voortzetting van het verbeterprogramma of sturing via de nieuwe prestatie-indicator 'Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL'. Ik verwacht dat NS de besluitvorming over het sturingsinstrumentarium verwerkt in het vervoerplan 2018.
<b>Programma's die worden geëvalueerd</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Winterweer (NS en ProRail)</b></li> </ul>	Het programma Winterweer wordt op dit moment geëvalueerd waarna een besluit wordt genomen over de noodzaak van continuering van het programma.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vervoercapaciteit (NS)</b></li> <li>•</li> </ul>	Een evaluatie van het programma vervoercapaciteit is eind 2017 voorzien. Na evaluatie wordt een besluit genomen over de noodzaak van continuering van het programma.
<b>Schrappen als programma's onder de concessiesturing</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ERTMS (NS en ProRail)</b></li> <li>• <b>PHS (NS en ProRail)</b></li> </ul>	Deze programma's zijn MIRT-aanlegprogramma's die de status hebben als een groot project. Hiervoor is een aparte sturings- en verantwoordingslijn ingericht via de subsidie en de opdrachtgever/ opdrachtnemerrelatie. Deze blijven intact. NS blijft in samenwerking met ProRail en andere partijen daarmee onverminderd verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitvoering van deze programma's, maar zal zich vanaf 2018 in haar jaarlijkse vervoerplan en de jaarrapportages niet meer expliciet over deze programma's hoeven te verantwoorden. Ik verwacht daarnaast dat NS zich conform artikel 40 en 48 van de vervoerconcessie onverminderd voor de doelstellingen van de programma's blijft inzetten om de verwachte prestaties te leveren. Daar zal ik op blijven toezien.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Klantvriendelijkheid (NS)</b></li> </ul>	Het programma klantvriendelijkheid maakt evident onderdeel uit van de bedrijfsvoering van NS. Via de indicatoren over klanttevredenheid houdt IenM het niveau van dienstverlening in de gaten. Er is geen sprake van onderpresteren.

## 5.9 Prestatie- en informatie-indicatoren 2018

NS verantwoordt over twaalf prestatie-indicatoren en rapporteert daarnaast een aantal informatie-indicatoren. De definities en berekeningsmethoden van al deze indicatoren zijn te vinden op de site van NS (zie [www.nsjaarverslag.nl](http://www.nsjaarverslag.nl)).

Voor 2018 zijn enkele prestatie-indicatoren gewijzigd en is een informatie-indicator veranderd. Er zijn in totaal vijf veranderingen doorgevoerd:

1. Uitbreiding prestatie-indicator Kwaliteit van aansluitingen van 18 naar 27 stations.
2. Technische verandering onderliggend meetsysteem t.b.v. punctualiteit.
3. Enkele technische correcties in de berekening van de prestatie-indicator Reisinformatie Treinketen en de verandering van het referentiepunt.
4. Andere meting reinheid treinen.
5. Enkele kleine wijzigingen in de formulering van informatie-indicatoren.

### **Kwaliteit van aansluitingen**

Met de prestatie-indicator Kwaliteit van aansluitingen wordt in 2017 de aankomstpunctualiteit op de 18 belangrijkste overstapstations gemeten. Hierin is een overstapstation een station waar reizigers overstappen van een NS-trein naar een trein van een andere vervoerder of andersom. Doordat de Hoekse Lijn een metro is geworden en doordat de Sprinters in Limburg

gedecentraliseerd zijn, is de samenstelling van de lijst van overstapstations sterk veranderd. Daarom is besloten om de lijst aan te passen en in 2018 alle stations waar een overstap tussen vervoerders mogelijk is mee te nemen in plaats van de belangrijkste overstapstations. Als gevolg van deze wijziging wordt de bodem- en streefwaarde met +0,5% ambitie-neutraal bijgesteld.

### **Meetsysteem punctualiteit**

Om de dagelijks treindienst te besturen gebruikte de verkeersleiding van ProRail tot begin 2017 het IT-systeem 'Verkeersleidingsysteem' (VKL). Op 22 januari is ProRail overgestapt op een nieuw systeem, te weten 'Verkeersleiding Operationeel Systeem' (VOS). Deze systemen registreren ook de aankomsttijden van treinen. Deze informatie wordt onder meer gebruikt voor de berekening van de prestatie-indicatoren Kwaliteit van aansluitingen op andere vervoerders en de drie prestatie-indicatoren Reizigerspunctualiteit. In het nieuwe systeem is die brondata anders dan in het oude systeem, waardoor de uitkomsten van de genoemde prestatie-indicatoren veranderen.

Omdat dit soort wijzigingen geen invloed mogen hebben op de ambities die NS nastreeft, worden ook de bodem- en streefwaarden van de betrokken prestatie-indicatoren aangepast. De impact verschilt per prestatie-indicator:

Prestatie-indicator (Verandering door wijziging meetsysteem)	bodemwaarde	streefwaarde
Reizigerspunctualiteit HRN 5 minuten	-0,3%	-0,2%
Reizigerspunctualiteit HSL 5 minuten	-0,4%	-0,2%
Reizigerspunctualiteit HRN 15 minuten	nihil	nihil
Kwaliteit van aansluitingen op andere vervoerders	-0,2%	-0,1%

De volgende informatie-indicatoren gebruiken voortaan ook gegevens uit het nieuwe systeem VOS: Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten, Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS, Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS, Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten, Slechtste treinseries Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN, Gereden treinen, Overslaan stations, Gerealiseerde aansluitingen, Reizigerspunctualiteit HSL 15 minuten, Aankomstpunctualiteit 3 minuten, Aankomstpunctualiteit 5 minuten.

### **Reisinformatie Treinketen**

Bij de prestatie-indicator Reisinformatie Treinketen zijn op hoofdlijnen twee aanpassingen gedaan. Ten eerste is een aantal technische correcties doorgevoerd. Hierdoor is de realisatie hoger en moeten dus ook de bodem- en streefwaarde worden verhoogd. Ten tweede is er een meer functionele verandering doorgevoerd waardoor de uitkomst daalt en dus ook de normen worden verlaagd.

De functionele verandering betreft het referentiepunt in de prestatie-indicator. Tot en met 2017 was de reisinformatie op stations gebaseerd op het principe dat alle wijzigingen in de dienstregeling ten opzichte van het jaarplan (de gele vertrekstaten) als wijziging op de borden en via de omroep aan reizigers kenbaar moet worden gemaakt. Met andere woorden: het referentiepunt voor wat als spoorwijziging geldt is het jaarplan. Dit resulteert sinds de introductie van de digitale InfoPlus borden op stations bij een te voren geplande aanpassing van de dienstregeling als gevolg van werkzaamheden, in een lange lijst treinen met de vermelding 'rijdt niet' of 'vertrekt van spoor x'.

Inmiddels is de overtuiging gegroeid dat met name de wijzigingen ten opzichte van het dagplan (het plan dat slechts enkele dagen of weken oud is) van wezenlijk belang zijn voor de reizigers. In het dagplan zijn de wijzigingen ten opzichte van het jaarplan verwerkt. Reizigers – die enkele dagen van te

voren een reis hebben gepland via apps of websites – hebben vanuit het dagplan een actueel (dus juist) vertrekspoor in het reisadvies gekregen. Deze aanpassing betekent dat een meer dan een dag vooraf geplande spoorwijziging voor de KPI niet meer als spoorwijziging geldt. Het meten van de kwaliteit van het correct verwerken van geplande spoorwijzigingen kan worden weggelaten, omdat correcte informatie over deze spoorwijzigingen als vanzelfsprekend mag worden beschouwd. Dit proces is volledig geautomatiseerd en verloopt in beginsel altijd correct. Alleen de spoorwijzigingen die op de dag zelf worden doorgevoerd, worden daarom vanaf 2018 meegeteld bij de berekening van de prestatie-indicator.

### **Verandering bodem- en streefwaarden prestatie-indicatoren**

Samenvattend zijn de bodem- en streefwaarden als volgt veranderd:

Prestatie-indicator	Bodemwaarde		Streefwaarde	
	was	wordt	was	wordt
Reizigerspunctualiteit HRN 5 minuten	89,2%	88,9%	91,3%	91,1%
Reizigerspunctualiteit HSL 5 minuten	82,5%	82,1%	84,3%	84,1%
Kwaliteit van aansluitingen op andere vervoerders <sup>23</sup>	93,7%	94,0%	95,2%	95,6%
Reisinformatie treinketens	78%	81,4%	82,0%	83,1%

### **Informatie-indicator Schone Treinen**

De laatste verandering geldt de informatie-indicator Schone Treinen. Tot en met 2017 is hiervoor een meting gebruikt die primair gericht was op het meten van de geleverde kwaliteit van het schoonmaakproces. Per 2018 veranderen er twee zaken. Ten eerste wordt de steekproef van de inspectie representatiever door beter rekening te houden met type materieel, op welke lijnen de treinen rijden en op welk moment (spits of in het dal). Zo laat de nieuwe meting meer zien hoe de reinheid gemiddeld over de dag is. Ten tweede wordt er op een andere manier geïnspecteerd. Tot en met 2017 werd vanuit een technisch perspectief gecontroleerd. Vanaf 2018 wordt er meer vanuit een reizigersblik gecontroleerd.

Beide veranderingen maken dat de nieuwe manier van meten beter aansluit bij de belevering van de reiziger. Dat zien we in interne analyses ook waarin de nieuwe metingen een goede correlatie met de klanttevredenheid laten zien. Over geheel

2016 laat de nieuwe indicator ongeveer een 13% lagere uitkomst zien dan de oude indicator.

### **Enkele kleine wijzigingen**

In diverse definities van informatie-indicatoren is beter omschreven hoe de IC Brussel meetelt in de berekening. Aanleiding hiervoor is het feit dat deze trein in 2018 ook over de HSL gaat rijden. Het gaat hier om de informatie-indicatoren: Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten, Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS, Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS, Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten, Gereden treinen, Gerealiseerde aansluitingen, Aankomstpunctualiteit 3 minuten en Aankomstpunctualiteit 5 minuten. Daarnaast is de reikwijdte van Overslaan Stations uitgebreid naar alle treinen die onder de HRN-concessie vallen, dat betekent dat nu ook de HSL-treinen hierin meetellen.

<sup>23</sup> Betreft een netto-effect van twee veranderingen, namelijk de uitbreiding naar 27 stations en het effect van de systeemvernieuwing (van VKL naar VOS).