



**Jaarverantwoording over de
uitvoering van de vervoerconcessie
2012**



Inhoudsopgave	
1 Inleiding	3
1.1 Operationeel	3
1.2 Vervoersgroei	4
2 Zorggebieden	4
2.1 Op tijd rijden	4
2.2 Informatievoorziening	5
2.3 Bijdragen aan sociale veiligheid	6
2.4 Vervoercapaciteit	6
2.5 Zorgen voor schone treinen en stations	7
2.6 Algemeen klantoordeel	7
3 Toegankelijkheid	7
3.1 Assistentieverlening	7
3.2 Toegankelijkheid Materieel	7
4 Fietsenstallingen	8
5 OV-chipkaart	8
6 Afstemming met regionale overheden	9
7 Overleg met consumentenorganisaties	9
Bijlage 1: Prestaties NS 2012 inclusief informatie-items	10

1 Inleiding

1.1 Operationeel

In 2012 zijn operationeel goede prestaties behaald. De *procesindicator* aankomstpunctualiteit ligt met 94,2% boven de gestelde doelstelling van 93%. Ook op het gebied van informatievoorziening zijn grote stappen gezet waarbij de *procesindicator* “informatievoorziening bij ontregeling in de trein” met 58,4% ruim boven de grenswaarde (50%) is geëindigd. Op het gebied van reisinformatie is veel geïnvesteerd in het nieuwe informatie systeem Infoplus, verbetering van reisinformatie in de trein door verdere uitrol van schermen met actuele reisinformatie, aandacht van personeel voor het omroepen van informatie en verbetering van de reisplanner.

Acht van de veertien prestatie-indicatoren zijn boven de grenswaarde. Het *klantoordeel* “op tijd rijden” is verslechterd ondanks de goede operationele prestaties. Het *klantoordeel* aanspreekbaarheid ambulante servicemedewerkers is licht verbeterd maar nog niet op het niveau van de grenswaarde. Het *klantoordeel* “beschikbare zitplaatsen in de spits” is toegenomen. De *procesindicator* “IBO stations”, het *klantoordeel* “Sociale veiligheid trein en station totaal” en de *procesindicator* “Vervoerscapaciteit in de spits” zijn licht achtergebleven bij de gestelde grenswaarden. Met de grenswaarde van 2011 zou de doelstelling wel gehaald zijn.

In onderstaande tabel zijn de prestaties van NS over 2012 ten opzichte van de grenswaarden in het vervoerplan 2012 samengevat.

	Vervoerplan 2012	Realisatie tot en met december		Realisatie en trend
		2012	2011	
Op tijd rijden				
Klantoordeel: op tijd rijden	53,0%	48,9%	50,9%	
Aankomstpunctualiteit (5 minutenorm)	93,0%	94,2%	94,7%	
Reizigerspunctualiteit	90,0%	91,5%	91,5%	
Informatie verstrekken en service verlenen				
Klantoordeel: IBO trein en station	56,0%	56,2%	54,0%	
Klantoordeel: aanspreekbaarheid ambulante servicemedewerker	60,0%	57,7%	57,6%	
Klantoordeel: aanspreekbaarheid personeel in de trein	46,0%	46,1%	45,7%	
IBO Trein ongewogen, Info in de trein bij ontregeling	50,0%	58,4%	45,1%	
IBO Station ongewogen, Info op station bij ontregeling	79,0%	78,9%	77,6%	
Trefkans conducteur ongewogen	63,0%	64,6%	66,3%	
Bijdragen aan sociale veiligheid				
Klantoordeel: sociale veiligheid trein en station totaal	78,5%	78,3%	79,1%	
Voldoende vervoerscapaciteit creëren				
Klantoordeel: beschikbare zitplaatsen in de spits	70,0%	69,6%	67,8%	
Vervoerscapaciteit reizigers in de spits	99,0%	98,9%	99,0%	
Zorgen voor schone treinen en stations				
Klantoordeel reinheid interieur trein en stations	55,0%	56,4%	58,0%	
Schone treinen en stations	89,0%	90,5%	90,3%	

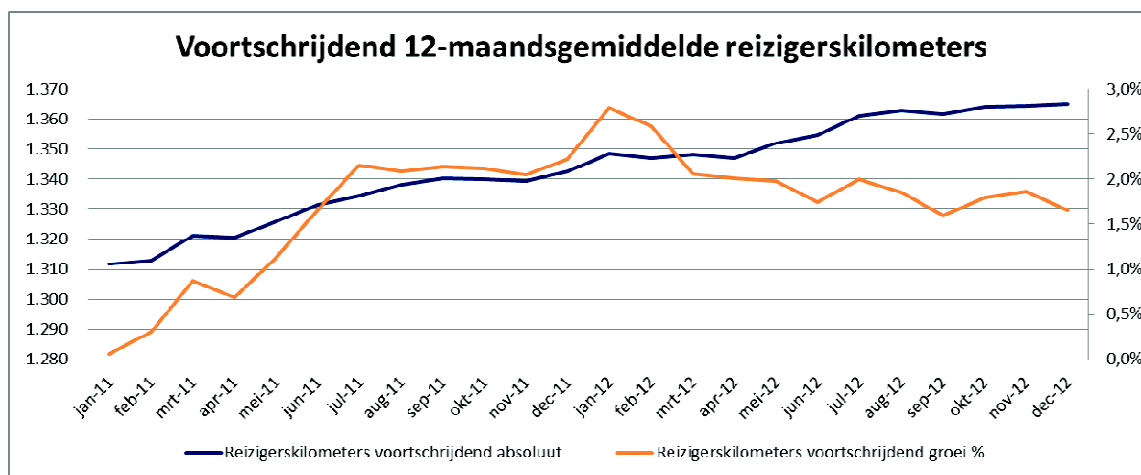
= Vervoerplanwaarde gehaald
 = Vervoerplanwaarde niet gehaald
 = Geen vervoerplanwaarde aanwezig.

= Realisatie/prognose beter dan in dezelfde periode in 2011
 = Realisatie/prognose minder goed dan in dezelfde periode in 2011
 = Realisatie/prognose gelijk aan realisatie in dezelfde periode in 2011

Zoals gebruikelijk geven wij in hoofdstuk 2 van deze verantwoording een toelichting op de prestatie indicatoren.

1.2 Vervoersgroei

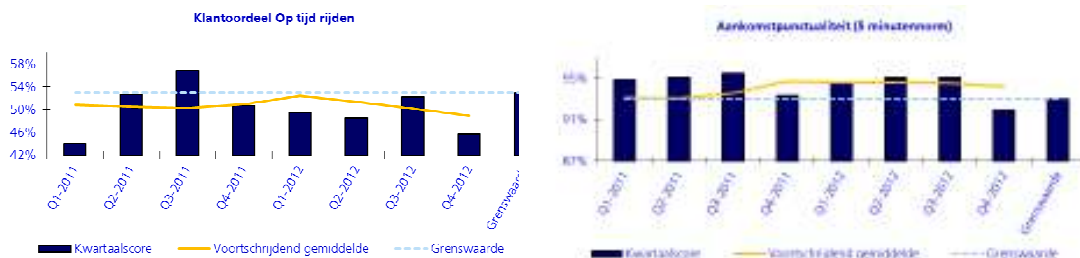
Eind 2011 stagneerde de groei van het aantal reizigerskilometers als gevolg van de moeilijke economische situatie. In 2012 vlakke de groei verder af. Met name de consumenten en zakelijke markt laten een sterke teruggang van groei zien. Over heel 2012 heeft NS ten opzichte van 2011 een positieve vervoersgroei op het Hoofdrailnet gerealiseerd van 1,7%.



2 Zorggebieden

2.1 Op tijd rijden

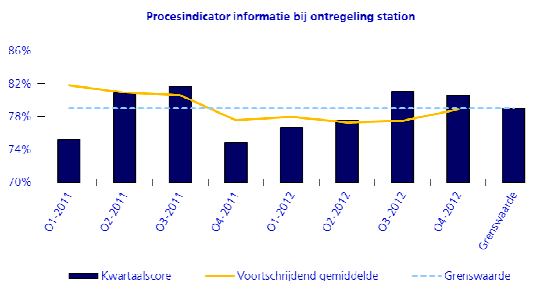
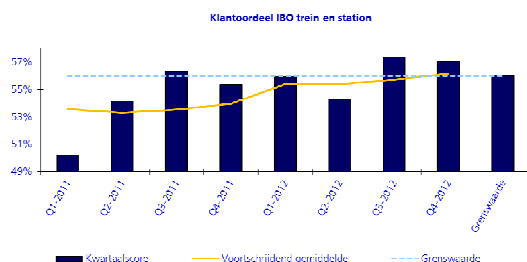
94,2% van de treinen was op tijd, 1,2 procentpunt boven de gestelde grenswaarde. De *procesindicator* reizigerspunctualiteit is gelijk gebleven aan 2011. Het *klantoordeel* op tijd rijden blijft, ondanks de goede prestaties in de treindienst, ruim 4 procentpunt achter op de grenswaarde. Grotendeels wordt dit verklaard doordat klanten verwachten dat de basis op orde is. De klanten beoordelen een goede objectieve prestatie niet met een zeven of hoger maar maximaal met een zes. Verbetering van de punctualiteit in de afgelopen jaren leidt tot nog hogere verwachtingen. Negatieve uitschieters resulteren in een groter gat tussen de ervaring en de verwachting van de reizigers. Hierdoor zakt het klantoordeel ten opzichte van de objectieve prestatie.



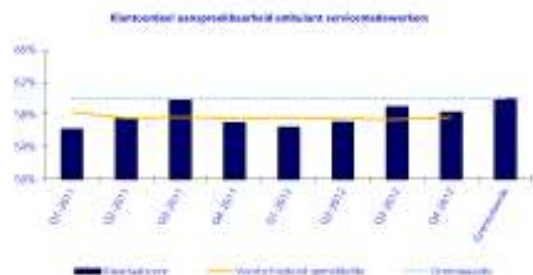
De *procesindicatoren* aankomst- en reizigerspunctualiteit zijn hoger dan grenswaarde. De vele grote werkzaamheden aan het spoor, verbouwingen van stations, aanpassingen van de dienstregeling en een langere herfst zette de prestaties in 2012 vergeleken met 2011 onder druk.

2.2 Informatievoorziening

Het *klantoordeel* informatie bij ontregeling is over geheel 2012 net boven de grenswaarde van 56% uitgekomen. Een duidelijke stijging is waar te nemen ten opzichte van 2011 in lijn met de investeringen hierin. De *procesindicator* “informatie bij ontregelingen in de trein” laat een forse verbetering zien doordat in steeds meer treinen actuele reisinformatie via schermen wordt getoond en veel aandacht wordt besteed aan de opleiding van conducteurs en machinisten. De *procesindicator* “informatie bij ontregeling station” haalt de grenswaarde net niet (78,9% gerealiseerd, grenswaarde 79%). Met name in de tweede helft van 2012 is een verbetering te zien. Deze verbetering hangt samen met een verdere uitrol van Infoplus wat zorgt voor consistente reisinformatie op basis van hetzelfde bronsysteem voor alle kanalen.



Door extra focus op de zichtbaarheid van het treinpersoneel is in het derde kwartaal een hoge score gehaald bij het *klantoordeel* aanspreekbaarheid personeel in de trein waardoor over heel 2012 de grenswaarde van 46% gehaald is. De *procesindicator* trefkans conducteur is 1,6 procentpunt hoger dan de gestelde grenswaarde. Het *klantoordeel* aanspreekbaarheid ambulante servicemedewerkers blijft over geheel 2012 2,3 procentpunt achter bij de grenswaarde van 60%. Deze achterstand kan onder andere worden verklaard door de verschillende stationsverbouwingen waardoor zij voor reizigers lastiger vindbaar zijn. Hier is extra aandacht aan besteed bij de instructies van de servicemedewerkers, echter een significante verbetering is nog niet zichtbaar in het *klantoordeel*.



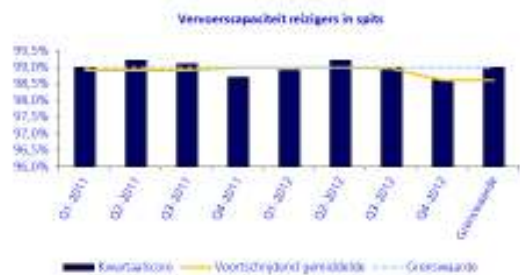
2.3 Bijdragen aan sociale veiligheid

Het *klantoordeel* sociale veiligheid blijft 0,2 procentpunt achter op de grenswaarde. De oorzaak van een licht afnemende trend van het klantoordeel is deels terug te voeren naar de schoonmaakstaking in de eerste helft van 2012. Hierdoor is het tweede kwartaal onder het niveau van 2011 waardoor over geheel 2012 de grenswaarde net niet gehaald wordt.



2.4 Vervoercapaciteit

Het *klantoordeel* beschikbare zitplaatsen in de spits is toegenomen met 1,8 procentpunt ten opzichte van 2011 door scherpe monitoring en opvolging van de volheid van treinen. Over 2012 blijft het *klantoordeel* echter 0,4 procentpunt onder de grenswaarde van 70%. De *procesindicator* is 0,1% onder de gestelde grenswaarde maar blijft in lijn met 2011.



2.5 Zorgen voor schone treinen en stations

Beide indicatoren binnen het zorggebied zijn hoger dan de gestelde grenswaarden. Het *klantoordeel* reinheid is 1,4 procentpunt hoger, de *procesindicator* 1,5 procentpunt hoger.

2.6 Algemeen klantoordeel

Bijna driekwart van de NS-klanten (74,2%) beoordeelde in 2012 de prestaties van NS met een 7 of hoger. Ondanks de grote invloed van de zware winterse dagen in februari op de klanttevredenheid wat het hele jaar heeft doorgewerkt (een verslechtering van bijna 1%), is dit een verbetering ten opzichte van 2011, toen het percentage 73,9 bedroeg.



3 Toegankelijkheid

In 2012 zijn diverse verbeteringen gerealiseerd. Zo is er gewerkt aan het verbeteren van de digitale toegankelijkheid (reisplanner en ns.nl) en aan het optimaliseren van de internationale assistentieverlening voor klanten met een functionele beperking door het introduceren van een Europees boekingsysteem. Ook zijn de in- en uitcheckpalen van NS verbeterd met aandacht voor klanten met een auditieve of visuele beperking. Reisinformatie wordt op stations en in de trein in toenemende mate zowel visueel als auditief aangeboden zodat klanten met een auditieve of visuele beperking beter worden gefaciliteerd.

3.1 Assistentieverlening

NS verleent op 94 stations assistentie en daarnaast regelt NS de reservering (niet de uitvoering) op regionale lijnen. In 2012 zijn 44.340 reizen geboekt waarbij assistentieverlening gewenst was, een stijging van 7% ten opzichte van 2011. Het boeken van de reis kan op 2 manieren plaatsvinden:

- Via de servicecentrale van NS (33.441 reizen geboekt).
- Via internet (9.899 reizen geboekt).

3.2 Toegankelijkheid Materieel

In 2012 zijn de laatste nieuwe Sprinter Lighttrains (SLT) ingestroomd. De modernisering van het oude dubbeldekker-stoptreinmaterieel (type DDAR) tot modern Intercitymaterieel is in volle gang. 21 treinstellen rijden inmiddels in de Intercitydienst. Het in- en exterieur krijgt een complete facelift. Dit materieel is onder andere voorzien van de reisinformatieschermen met actuele reisinformatie over de treinreis voor onder andere de auditief beperkte reiziger. Ook beschikt het over een rolstoeltoegankelijk toilet. Signalering op de buitendeuren verbetert de herkenbaarheid voor slechtzienden; ook is een signalering rondom de bedieningsknoppen van deze deuren aangebracht.

4 Fietsenstallingen

De vervoerconcessie stelt dat:

1. openingstijden van de fietsenstallingen minimaal op het niveau van 1 juli 2000 moeten zijn;
2. de fietsenstallingen uiterlijk in 2010 vanaf een kwartier voor de eerste trein tot een kwartier na de laatste trein opengesteld moeten zijn.

In totaal zijn 94 stallingen van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat toegankelijk. In het kader van het Stappenplan Rijwielstallingen wordt een aantal stallingen met een geautomatiseerd toegangssysteem en camerabewaking beheerd. De overige stallingen zijn of volledig bemenst of op een andere manier toegankelijk gemaakt vanaf een kwartier voor de eerste trein tot een kwartier na de laatste trein. NS voldoet hiermee voor al haar stallingen aan de eerste eis. Ook aan de tweede eis voldoet NS met uitzondering van incidentele reizigers op station Weesp waar dit naar verwachting, op basis van de huidige planning van ProRail, in het derde kwartaal 2013 wordt gerealiseerd.

5 OV-chipkaart

NS introduceert de OV-Chipkaart stapsgewijs. In 2012 maakten steeds meer reizigers gebruik van Reizen op Saldo of reizen met een abonnement op de OV-chipkaart met in- en uitchecken. NS beproeft en ontwikkelt alle reistoepassingen in overleg met gebruikersgroepen, zakelijke- en consumentenorganisaties en overige vervoerders.

Consumenten

In 2012 is in de NS-kaartautomaten de OV-chipkaart als eerste in het keuzemenu gezet. Een steeds groter aantal reisproducten zit 'op de chip' en is niet meer op papier verkrijgbaar. In 2013 worden alle kaartsoorten omgezet naar de OV-chipkaart.

NS heeft de samenwerking met Q-park uitgebreid. Treinreizigers krijgen met hun OV-chipkaart korting op de parkeerterreinen. Het is ook mogelijk om met de OV-chipkaart een Greenwheels auto te gebruiken.

Medio 2012 toonde onderzoek onder reizigers aan dat zij reizen met de OV-chipkaart positief waarderen. Van klanten die al op saldo reizen geeft 75% een 7 of hoger (59% in 2010).

Zakelijk

In 2012 biedt niet alleen NS, maar bieden ook RET, Randstadrail en HTM Reizen op Rekening aan met de NS-Business Card. Dit betekent reizen met betalen achteraf op basis van in- en uitchecken met een maandelijks overzicht van alle gemaakte reizen op één factuur. Inmiddels zijn alle vervoerders overeengekomen Reizen op Rekening te gaan aanbieden voor zakelijke reizigers; bij verschillende vervoerders lopen hiervoor proefprojecten. In overleg met andere vervoerders en VNO-NCW werkt NS aan een opvolging van Stad Streek Supplementen die zijn gekoppeld aan de NS-Business Card. Bovendien wordt gewerkt aan het gezamenlijk voeren van (kortings)abonnementen op de NS-Business Card. Voor het MKB en ZZP'ers introduceerde NS de NS-Business Card Dal. Met de NS-Business Card kun je gebruikmaken van de Zonetaxi, Greenwheels, Q-Park, OV-fiets, NS-Scooter, de fietsenstalling, NS Hispeed-lounge en krijgt men korting op Regus-vergaderlocaties en -werkplekken.

Uitrol poorten

In 2012 zijn 13 stations voorbereid om beheerst toegankelijk te worden. In totaal zijn 42 stations voorzien van veiligheidsmaatregelen in de vorm van licht, geluid, cameratoezicht, poortjes en de fysieke aanwezigheid van service- veiligheidsmedewerkers. Doel is reizigers een veilige en comfortabele reis(omgeving) bieden, sociale veiligheidsincidenten op het spoor terugdringen en het zwartrijden tegengaan.

6 Afstemming met regionale overheden







NS, heeft zoals gebruikelijk, gedurende het jaar op regionaal niveau overleg gevoerd met provincies, stadgewesten en steden; onder andere over de dienstregeling voor 2012 en 2013. NS voert in beginsel tweemaal per jaar structureel overleg met de koepelorganisaties van de decentrale overheden vertegenwoordigd in IPO/SKVV; eenmaal in het voorjaar en eenmaal in het najaar.

7 Overleg met consumentenorganisaties

Evenals in voorgaande jaren heeft NS intensief en constructief overleg gevoerd met de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov. NS heeft in 2012 advies gevraagd over onder andere dienstregelingswijzigingen 2012, dienstregeling 2013, afschaffen papieren vervoerbewijzen en het winterprogramma van NS en ProRail.



Bijlage 1: Prestaties NS 2012 inclusief informatie-items

	Vervoerplan 2012	Realisatie tot en met december		realisatie en trend
		Jaar 2012	Jaar 2011	
Vervoersgroei HRN (NSR + Int)	nvt	1,7%	2,2%	↘
Algemeen klantoordeel	nvt	74,2%	73,9%	↗
Op tijd rijden				
Klantoordeel: op tijd rijden	53,0%	48,9%	50,9%	↘
Aankomstpunctualiteit (5 minuten norm)	93,0%	94,2%	94,7%	↘
Reizigerspunctualiteit	90,0%	91,5%	91,5%	↗
Aankomstpunctualiteit (3 minuten norm)	nvt	88,5%	89,6%	↘
Gerealiseerde aansluitingen	nvt	90,5%	92,8%	↘
Percentage gereden treinen	nvt	98,0%	98,6%	↘
Informatie verstrekken en service verlenen				
Klantoordeel: Reisinformatie bij 0 tot en met 15 minuten vertraging	nvt	93,7%	nvt	
Klantoordeel: Reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging	nvt	37,1%	nvt	
Klantoordeel: IBO trein en station	56,0%	56,2%	54,0%	↗
Klantoordeel: IBO trein, info bij ontregeling in de trein	nvt	57,2%	55,6%	↗
Klantoordeel: IBO station, info bij ontregeling op station	nvt	55,1%	52,4%	↗
Klantoordeel: aanspreekbaarheid ambulante servicemedewerker	60,0%	57,7%	57,6%	↘
Klantoordeel: aanspreekbaarheid personeel in de trein	46,0%	46,1%	45,7%	↗
IBO Trein ongewogen, Info in de trein bij ontregeling 1	50,0%	58,4%	45,1%	↗
IBO Station ongewogen, Info op station bij ontregeling	79,0%	78,9%	77,6%	↘
Trefkans conducteur ongewogen	63,0%	64,6%	66,3%	↘
Bijdragen aan sociale veiligheid				
Klantoordeel: sociale veiligheid trein en station totaal	78,5%	78,3%	79,1%	↘
Klantoordeel: sociale veiligheid in de trein overdag	nvt	91,5%	92,3%	↘
Klantoordeel: sociale veiligheid in de trein avond	nvt	67,1%	67,4%	↘
Klantoordeel: sociale veiligheid op station overdag	nvt	90,1%	91,3%	↘
Klantoordeel: sociale veiligheid op station avond	nvt	59,8%	60,3%	↘
Voldoende vervoerscapaciteit creëren				
Klantoordeel: beschikbare zitplaatsen in de spits	70,0%	69,6%	67,8%	↗
Vervoerscapaciteit reizigers in de spits	99,0%	98,9%	99,0%	↘
Zorgen voor schone treinen en stations				
Klantoordeel reinheid interieur trein en stations	55,0%	56,4%	58,0%	↘
Klantoordeel: reinheid interieur trein	nvt	54,8%	58,1%	↘
Klantoordeel: reinheid op stations	nvt	58,0%	57,8%	↗
Schone treinen en stations	89,0%	90,5%	90,3%	↗
Schone treinen (standkwaliteit)	nvt	84,1%	83,3%	↗
Kwaliteit dagelijkse schoonmaak stations	nvt	96,8%	97,8%	↘
Kwaliteit periodeke schoonmaak stations	nvt	96,8%	95,6%	↗
	= Vervoerplanwaarde gehaald			= Realisatie/prognose beter dan in dezelfde periode in 2011
	= Vervoerplanwaarde niet gehaald			= Realisatie/prognose minder goed dan in dezelfde periode in 2011
	= Geen vervoerplanwaarde aanwezig.			= Realisatie/prognose gelijk aan realisatie in dezelfde periode in 2011