



NS

Aan de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu  
Mevrouw W.J. Mansveld  
Postbus 20901  
2500 EX Den Haag

Hoofdgebouw IV  
Laan van Puntenburg 100  
Postbus 2025  
3500 HA Utrecht  
Nederland  
[www.ns.nl](http://www.ns.nl)

**Datum** 17 februari 2014

**Ons kenmerk** NSR/PI&C/2014/MDH/01

**Onderwerp** Jaarverantwoording vervoerplan 2013

**Telefoon** 030 - 235 36 47

**Telefax** 030 - 235 34 54

Geachte mevrouw Mansveld,

Hierbij zenden wij u de jaarverantwoording van het vervoerplan 2013, betreffende de uitvoering van de hoofdrailnetconcessie conform artikel 20 van de Vervoerconcessie. NS legt hierin verantwoording af over de gerealiseerde prestaties in 2013 ten opzichte van de overeengekomen grenswaarden uit het vervoerplan 2013.

Wij zijn uiteraard bereid een nadere toelichting te geven.

Hoogachtend,

drs. T.H. Huges  
President-Directeur

mr I.D. Thijssen  
Directievoorzitter NS Reizigers



**Jaarverantwoording over de  
uitvoering van de vervoerconcessie  
2013**

1. Inleiding	3
1.1 Operationeel	3
1.2 Vervoersgroei	3
2. Zorggebieden	4
2.1 Op tijd rijden	4
2.2 Informatievoorziening	5
2.3 Vervoerscapaciteit	5
2.4 Sociale veiligheid	6
2.5 Algemeen klantoordeel	6
3. Toegankelijkheid	6
4. Afstemming met regionale overheden	7
5. Overleg met consumentenorganisaties	7
Bijlage 1: Prestaties NS 2013 inclusief informatie-items	8

# 1. Inleiding

## 1.1 Operationeel

NS heeft in 2013 goede operationele prestaties behaald. Acht van de dertien indicatoren zijn boven de gestelde grenswaarde uitgekomen. Op het gebied van informatie verstrekken en service verlenen, zorgen voor schone treinen en stations en bijdragen aan sociale veiligheid laat NS sterke verbeteringen zien ten opzichte van 2012.




Ondanks de goede operationele prestaties, halen enkele klantoordelen en procesindicatoren de gestelde grenswaarden niet. Het klantoordeel *Op tijd rijden* en de procesindicator *Reizigerspunctualiteit* hebben de grenswaarden niet behaald. Dit is met name toe te rekenen aan het aantal dagen dat met aangepaste dienstregeling gereden is door de winterperiode met relatief veel sneeuwdagen en herfstdagen die gepaard gingen met flinke storm.

Over het laatste kwartaal heeft NS helaas een toenemend aantal meldingen ontvangen van reizigers over overvolle treinen. Dit is terug te zien in het klantoordeel *Zitplaatscapaciteit in de trein in de spits* en de procesindicator *Vervoerscapaciteit reizigers in de spits*.

In onderstaande tabel zijn de prestaties van NS over 2013 ten opzichte van de grenswaarden in het vervoerplan 2013 samengevat.

	Vervoerplan 2013	Realisatie 2013	Realisatie 2012	Realisatie grenswaarde
<b>Op tijd rijden</b>				
Klantoordeel: op tijd rijden	53,0%	46,8%	48,9%	
Aankomstpunctualiteit (5 minutenorm)	93,0%	93,6%	94,2%	
Reizigerspunctualiteit	90,5%	90,0%	91,5%	
<b>Informatie verstrekken en service verlenen</b>				
Klantoordeel: reisinformatie bij 0 tot en met 15 minuten vertraging	90-92%	93,0%	n.b.	
Klantoordeel: reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging	36-38%	37,2%	n.b.	
IBO Trein ongewogen, Info in de trein bij ontregeling	55,0%	68,0%	58,4%	
IBO Station ongewogen, Info op station bij ontregeling	79,0%	86,7%	78,9%	
Trefkans conducteur ongewogen	65,0%	64,2%	64,6%	
<b>Zorgen voor schone treinen en stations</b>				
Klantoordeel reinheid treinen en stations	55,0%	59,0%	56,4%	
Standkwaliteit reinheid treinen en stations totaal	89,5%	91,9%	90,5%	
<b>Bijdragen aan sociale veiligheid</b>				
Klantoordeel: sociale veiligheid trein en station totaal	78,5%	79,5%	78,3%	
<b>Voldoende vervoerscapaciteit creëren</b>				
Klantoordeel: zitplaatscapaciteit in de trein in de spits	70,0%	68,6%	69,6%	
Vervoerscapaciteit reizigers in de spits	99,0%	98,7%	98,9%	

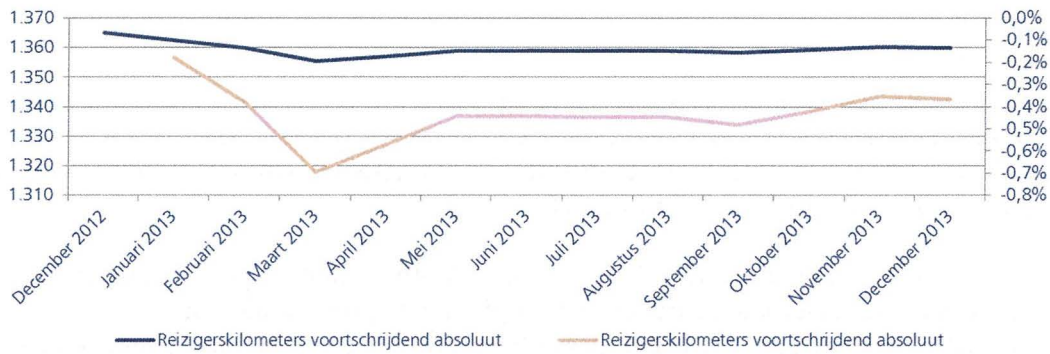
	= Vervoerplanwaarde gehaald
	= Vervoerplanwaarde niet gehaald
	= Geen vervoerplanwaarde aanwezig

In hoofdstuk 2 van deze verantwoording worden de indicatoren nader toegelicht.

## 1.2 Vervoersgroei

In 2013 is een negatieve groei (-0,4%) van het aantal reizigerskilometers gerealiseerd ten opzichte van 2012. De afname wordt veroorzaakt door de opheffing van de Beneluxtrein (Amsterdam-Brussel) eind 2012 die vervangen zou worden door de Fyra. Het aangeboden alternatief voor de Fyra (Den Haag-Brussel) zorgt voor een stijging van het aantal kilometers vanaf maart 2013. Doordat deze trein niet meer vanaf Amsterdam rijdt én met een lagere frequentie rijdt, compenseert deze trein echter niet de afname van het aantal kilometers door de opheffing van de Beneluxtrein. Indien de Beneluxtrein en diens vervanger niet meegenomen wordt, heeft NS een groei van 1,5% gerealiseerd in 2013.

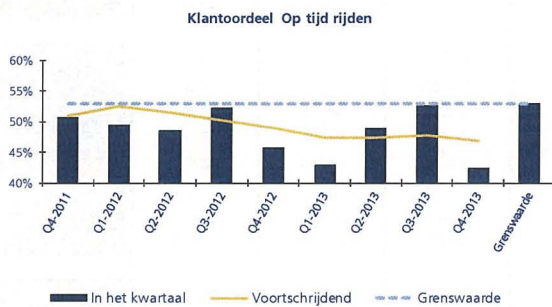
## Voortschrijdend 12-maands gemiddelde reizigerskilometers



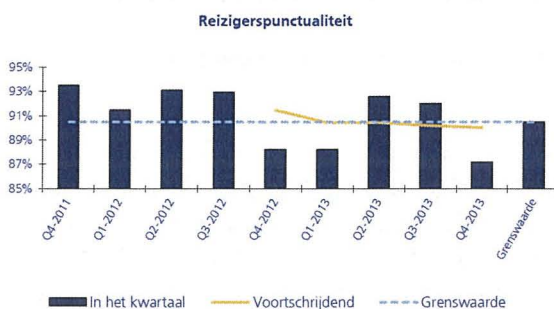
## 2. Zorggebieden

### 2.1 Op tijd rijden

In 2013 reed 93,6% van de treinen op tijd (*aankomstpunctualiteit 5 minuten*), 0,6 procentpunt boven de gestelde grenswaarde. Hiermee is een goede prestatie neergezet. Het klantoordeel *Op tijd rijden* bleef echter achter op de gestelde grenswaarde. Deze tegenstrijdigheid wordt veroorzaakt door de hoge verwachtingen van de klant bij jarenlange goede prestaties, omdat zij, terecht, verwachten dat de basis op orde is. Klanten beoordelen hierdoor een goede prestatie niet met een zeven of hoger, maar maximaal met een zes.



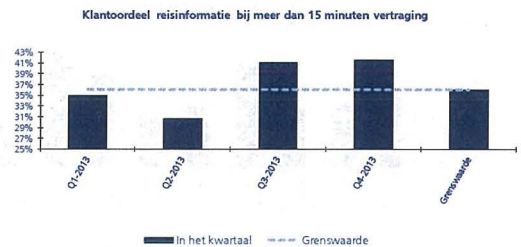
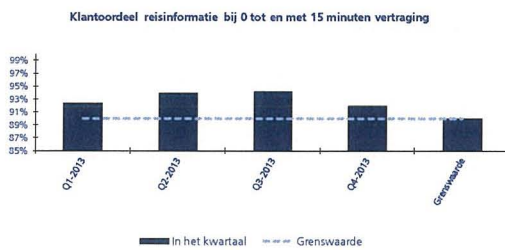
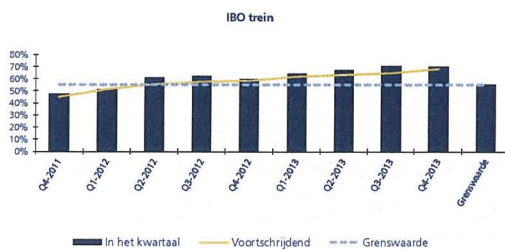
De procesindicator *reizigerspunctualiteit* is met 90% net onder de gestelde grenswaarde van 90,5% geëindigd. De oorzaken hiervan zijn met name de lange winter begin 2013 waar een aantal dagen met aangepaste dienstregeling is gereden, een toename van het aantal dagen met incidenten en enkele grote stationsverbouwingen.



## 2.2 Informatievoorziening

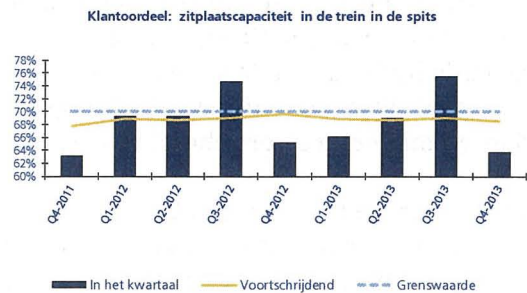
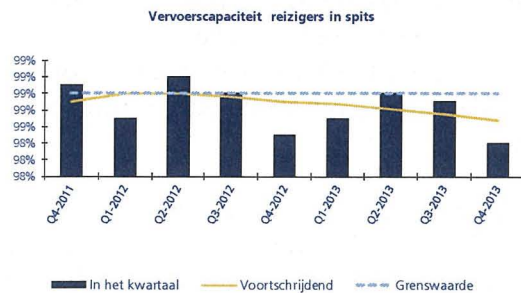
Op het gebied van informatievoorziening zijn in 2013 uitstekende prestaties neergezet. De procesindicatoren *informatie bij ontregelingen in de trein* en *informatie bij ontregelingen op het station* zijn ruim boven de gestelde grenswaarden uitgekomen en gestegen ten opzichte van 2012. Deze goede prestaties komen ook tot uiting in de bijbehorende klantoordelen *reisinformatie bij 0 tot en met 15 minuten vertraging* en *reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging*. *Reisinformatie bij 0 tot en met 15 minuten vertraging* is 3 procentpunt boven de minimale grenswaarde van 90% en *reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging* 1,2 procentpunt boven de minimale grenswaarde van 36%. De goede scores zijn met name te herleiden door de verdere uitrol van Infoplus, wat zorgt voor consistentere reisinformatie, het tonen van actuele reisinformatie op schermen in de trein en het verbeteren van de Reisplanner Xtra.

De *Trefkans HC* is 0,8 procentpunt onder de grenswaarde van 65% uitgekomen.



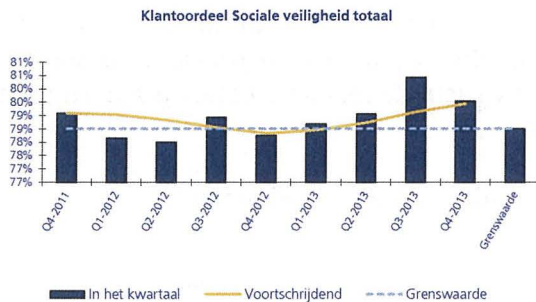
## 2.3 Vervoerscapaciteit

Klanten hebben de trein in 2013 in met name het laatste kwartaal van 2013 als overvol ervaren. Dit komt ook tot uiting in het klantoordeel *zitplaatscapaciteit in de trein in de spits*. Dit klantoordeel komt in 2013 onder de gestelde grenswaarde van 70% uit. De bijbehorende procesindicator *vervoerscapaciteit in de spits* is met 0,3 procentpunt net onder de gestelde grenswaarde uitgekomen. Een combinatie van meer reizigers dan verwacht, verstoringen en de start van het nieuwe collegejaar, waardoor studenten nog veelal in de spits reizen, hebben geleid tot een lagere vervoerscapaciteit in het laatste kwartaal. Inmiddels is een taskforce gestart om tot verbetering te komen in dit zorggebied.



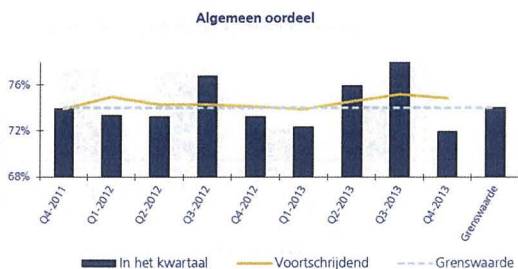
## 2.4 Sociale veiligheid

Het klantoordeel *sociale veiligheid trein en station totaal* komt in 2013 een procentpunt boven de grenswaarde van 78,5% uit. Dit toont aan dat de klanten zich veilig voelen wanneer zij met de trein reizen. De NS heeft dit bereikt door veel aandacht te besteden aan de veiligheid in de avond, door enerzijds gerichte inzet van service & veiligheidsteams, beveiligers en politie en anderzijds zichtbare aanwezigheid van NS-personeel op de trein.



## 2.5 Algemeen klantoordeel

Ondanks de lange winterperiode aan het begin van het jaar en de herfststormen in het laatste kwartaal heeft het *algemeen klantoordeel* in 2013 een score van 74,8% behaald. Dit is een verbetering van 0,6 procentpunt ten opzichte van 2012.



## 3. Toegankelijkheid

In 2013 is gewerkt aan diverse verbeteringen voor klanten met een functiebeperking. In 2013 heeft NS in samenwerking met de CG-raad (raad voor chronisch zieken en gehandicapten) een klantonderzoek uitgevoerd onder (potentiële) klanten met een functiebeperking. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de barrières die klanten met een motorische, auditieve en visuele beperking ervaren bij het reizen per trein. Op grond van de resultaten van dit eerste onderzoek is een vervolgonderzoek ontwikkeld in samenwerking met Ieder(in), de nieuwe koepelorganisatie van mensen met een beperking of chronische ziekte. Dit vervolgonderzoek start in de eerste helft van 2014. Omdat ook de toegankelijkheid van stations belangrijk is voor klanten met een functiebeperking is een vervolgstap gezet in het testen van de toegankelijkheid van de stations. Deze praktijkproef heeft enkele aandachtspunten opgeleverd. De voornaamste conclusie was dat in grote lijnen de stations goed toegankelijk zijn voor klanten met een motorische of visuele beperking.

Op materieelgebied zijn in 2013 de biedingen voor de Sprinter Nieuwe Generatie (SNG) beoordeeld. Door middel van deze aanbesteding is de industrie uitgedaagd om oplossingen aan te bieden om zelfstandige toegankelijkheid voor alle reizigers te realiseren binnen de gestelde randvoorwaarden. Daarnaast is samen met ProRail een vervolg gegeven aan het onderzoek naar

instaphulpsystemen, waarmee zelfstandige toegankelijkheid van het materieel van het type Sprinter Light Train (SLT) kan worden gerealiseerd. Het wordt steeds duidelijker dat realisatie van zelfstandige toegankelijkheid zeer complex is doordat de spoor- en perronligging, het materieel en het instaphulpsysteem op elkaar afgestemd moeten worden. Daarbij moet, zowel aan de infra- als aan de materieelzijde, rekening worden gehouden met toleranties en marges.

Op het gebied van de assistentieverlening zijn stappen gezet door het ontwikkelen van een leidraad waarmee kan worden vastgesteld of een station in aanmerking komt voor assistentieverlening. Daarnaast is de Europese aanbesteding voor de assistentieverlening op onbemenste stations afgerond. Hierbij heeft NS haar eisen aangescherpt naar aanleiding van de ervaringen uit de vorige contractperiode. Ook is verkenning uitgevoerd naar de haalbaarheid van het verkorten van de aanmeldtijd op zeven grote stations naar een kwartier. Uit deze verkenning blijkt dat de kwartieraanmelding op deze zeven grote stations op termijn in theorie te realiseren is.

Omdat bij het verbeteren van toegankelijkheid de keten cruciaal is, is samenwerking met OV-partners van belang. In dit kader vervult NS een actieve rol in het project 'Flankerend beleid toegankelijkheid OV-keten' waarvan het Ministerie van Infrastructuur en Milieu de trekker is.

#### **4. Afstemming met regionale overheden**

NS, heeft zoals gebruikelijk, gedurende het jaar op regionaal niveau overleg gevoerd met provincies, stadgewesten en steden.

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.

#### **5. Overleg met consumentenorganisaties**

Evenals in voorgaande jaren heeft NS in 2013 intensief en constructief overleg gevoerd met de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov. NS heeft in 2013 advies gevraagd over onder andere dienstregelingswijzigingen 2013, dienstregeling 2014, afschaffen papieren vervoerbewijzen en het winterprogramma van NS en ProRail.



## Bijlage 1: Prestaties NS 2013 inclusief informatie-items

	Vervoerplan 2013	Realisatie 2013	Realisatie 2012
Vervoersgroei HRN (NSR + Int)	nvt	-0,4%	1,7%
Algemeen klantoordeel	nvt	74,8%	74,2%
<b>Op tijd rijden</b>			
Klantoordeel: op tijd rijden	53,0%	46,8%	48,9%
Aankomstpunctualiteit (5 minutennorm)	93,0%	93,6%	94,2%
Reizigerspunctualiteit	90,5%	90,0%	91,5%
Aankomstpunctualiteit (3 minutennorm)	nvt	87,4%	88,5%
Gerealiseerde aansluitingen	nvt	90,9%	90,5%
Percentage gereden treinen	nvt	97,6%	98,0%
<b>Informatie verstrekken en service verlenen</b>			
Klantoordeel: reisinformatie bij 0 tot en met 15 minuten vertraging	90-92%	93,0%	93,7%
Klantoordeel: reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging	36-38%	37,2%	37,2%
Klantoordeel: IBO trein en station	nvt	60,0%	56,2%
- Klantoordeel: IBO trein, informatie bij ontregelingen in de trein	nvt	60,1%	57,2%
- Klantoordeel: IBO station, informatie bij ontregelingen op station	nvt	60,0%	55,1%
Klantoordeel: aanspreekbaarheid ambulante servicemedewerker	nvt	58,4%	57,7%
Klantoordeel: aanspreekbaarheid NS personeel in de trein	nvt	47,4%	46,1%
IBO Trein ongewogen, Info in de trein bij ontregeling	55,0%	68,0%	58,4%
IBO Station ongewogen, Info op station bij ontregeling	79,0%	86,7%	78,9%
Trefkans conducteur ongewogen	65,0%	64,2%	64,6%
<b>Zorgen voor schone treinen en stations</b>			
Klantoordeel reinheid treinen en stations	55,0%	59,0%	56,4%
- Klantoordeel: reinheid interieur trein	nvt	56,1%	54,8%
- Klantoordeel: reinheid op stations	nvt	62,0%	58,0%
Standkwaliteit reinheid treinen en stations totaal	89,5%	91,9%	90,5%
Schoonmaak station regulier	nvt	98,6%	96,8%
Schoonmaak station periodiek	nvt	99,6%	96,8%
Standkwaliteit reinheid treinen	nvt	84,9%	84,1%
<b>Bijdragen aan sociale veiligheid</b>			
Klantoordeel: sociale veiligheid trein en station totaal	78,5%	79,5%	78,3%
- Klantoordeel: sociale veiligheid in de trein overdag	nvt	92,2%	91,5%
- Klantoordeel: sociale veiligheid in de trein avond	nvt	69,2%	67,1%
- Klantoordeel: sociale veiligheid op station overdag	nvt	90,6%	90,1%
- Klantoordeel: sociale veiligheid op station avond	nvt	61,2%	59,8%
<b>Voldoende vervoerscapaciteit creëren</b>			
Klantoordeel: zitplaatscapaciteit in de trein in de spits	70,0%	68,6%	69,6%
Vervoerscapaciteit reizigers in de spits	99,0%	98,7%	98,9%