



NS

Timo Huges  
CEO

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

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

**Datum** 11 februari 2015

**Ons kenmerk** NSR/Pl&C/2015/MDH/01

**Onderwerp** Jaarverantwoording vervoerplan 2014

**Telefoon**  
**email**

Geachte mevrouw Mansveld,

Hierbij zenden wij u de jaarverantwoording van het vervoerplan 2014, betreffende de uitvoering van de hoofdrailnetconcessie conform artikel 20 van de Vervoerconcessie 2005-2014. NS legt hierin verantwoording af over de gerealiseerde prestaties in 2014 ten opzichte van de overeengekomen grenswaarden uit het vervoerplan 2014.

Dit is de laatste jaarverantwoording conform Vervoerconcessie 2005-2014. Met ingang van de halfjaarverantwoording 2015 zullen wij u rapporteren zoals overeengekomen in de Vervoerconcessie 2015-2024.

Wij zijn uiteraard bereid een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,

Timo Huges



**Jaarverantwoording over de  
uitvoering van de vervoerconcessie  
2014**

1.	Inleiding	3
1.1	<i>Operationeel</i>	3
1.2	<i>Vervoersgroei</i>	3
2.	Zorggebieden	3
2.1	<i>Op tijd rijden</i>	3
2.2	<i>Informatievoorziening</i>	4
2.3	<i>Reinheid</i>	5
2.4	<i>Vervoerscapaciteit</i>	5
2.5	<i>Sociale veiligheid</i>	6
2.6	<i>Algemeen klantoordeel</i>	6
3.	Toegankelijkheid	6
4.	Afstemming met regionale overheden	7
5.	Overleg met consumentenorganisaties	7
	Bijlage 1: Prestaties NS 2014 inclusief informatie-items	8

## 1. Inleiding

### 1.1 Operationeel







2014 is voor NS een goed operationeel jaar geweest. Negen van de dertien indicatoren zijn boven de gestelde grenswaarden gekomen. Bovendien zijn tien van de dertien indicatoren verbeterd ten opzichte van 2013. Met name op het gebied van *Op tijd rijden* en *informatie verstrekken en service verlenen* zijn goede verbeteringen waarneembaar.

Ondanks de goede verbeteringen op de eerder genoemde gebieden, heeft NS de grenswaarden van het klantoordeel *Op tijd rijden* en de procesindicator *Trefkans conducteur ongewogen* niet gehaald. Dit geldt ook voor de indicatoren in het zorggebied *Voldoende vervoerscapaciteit creëren*. NS heeft in de herfst van 2014 haar volledige capaciteit ingezet als een van de maatregelen tegen (over)volle treinen. Hierdoor zijn verbeteringen zichtbaar in het tweede half jaar op de procesindicator *Vervoerscapaciteit reizigers in de spits* en een verbetering in het klantoordeel *Zitplaatscapaciteit in de trein in de spits* in het laatste kwartaal van 2014.

In onderstaande tabel zijn de prestaties van NS over 2014 ten opzichte van de grenswaarden in het vervoerplan 2014 samengevat.

Bijlage 18a: VVP Scorekaart				
	Vervoerplan 2014	Realisatie 2014	Realisatie 2013	Realisatie en trend
<b>Op tijd rijden</b>				
Klantoordeel: op tijd rijden	53,0%	49,9%	46,8%	↗
Aankomstpunctualiteit (5 minuten norm)	93,0%	94,9%	93,6%	↗
Reizigerspunctualiteit	90,5%	92,3%	90,0%	↗
<b>Informatie verstrekken en service verlenen</b>				
Klantoordeel: reisinformatie bij 0 tot en met 15 minuten vertraging	91,0%	94,4%	93,0%	↗
Klantoordeel: reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging	36,0%	39,0%	37,2%	↗
IBO Trein ongewogen, Info in de trein bij ontregeling	60,0%	70,8%	68,0%	↗
IBO Station ongewogen, Info op station bij ontregeling	80,0%	86,8%	86,7%	↗
Trefkans conducteur ongewogen	65,0%	64,3%	64,2%	↘
<b>Zorgen voor schone treinen en stations</b>				
Klantoordeel reinheid treinen en stations	55,0%	56,9%	59,0%	↘
Standkwaliteit reinheid treinen en stations totaal	90,0%	90,6%	91,9%	↘
<b>Bijdragen aan sociale veiligheid</b>				
Klantoordeel: sociale veiligheid trein en station totaal	78,5%	80,2%	79,5%	↗
<b>Voldoende vervoerscapaciteit creëren</b>				
Klantoordeel: zitplaatscapaciteit in de trein in de spits	70,0%	67,8%	68,6%	↘
Vervoerscapaciteit reizigers in de spits	99,0%	98,9%	98,7%	↗

	= Vervoerplanwaarde gehaald		= Realisatie beter dan in dezelfde periode in 2013
	= Vervoerplanwaarde niet gehaald		= Realisatie minder goed dan in dezelfde periode in 2013
	= Geen vervoerplanwaarde aanwezig		= Realisatie gelijk aan realisatie in dezelfde periode in 2013

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

### 1.2 Vervoersgroei

Over 2014 heeft NS op de vervoerconcessie een nagenoeg gelijk aantal reizigerskilometers gerealiseerd ten opzichte van 2013.

## 2. Zorggebieden

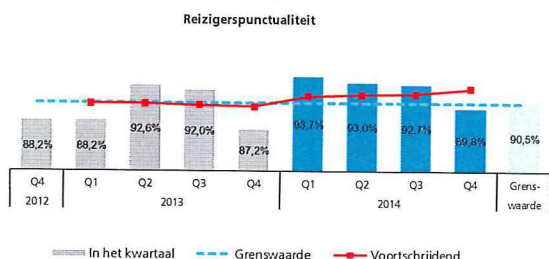
### 2.1 Op tijd rijden

In 2014 reed 94,9% van de treinen op tijd (*Aankomstpunctualiteit 5 minuten*), met 1,9 procentpunt ruim boven de gestelde grenswaarde. Het klantoordeel *Op tijd rijden* blijft achter op de gestelde grenswaarde, maar laat een goede verbetering (3,1 procentpunt) zien ten opzichte van 2013. Het is moeilijk gebleken het klantoordeel *Op tijd rijden* te verbeteren aangezien reizigers, terecht, hoge

verwachtingen hebben als gevolg van jarenlange goede prestaties op het gebied van punctualiteit. Door de hoge verwachtingen beoordelen reizigers treinen die objectief gemeten op tijd aankomen, niet snel met een zeven of hoger en worden objectief vast te stellen goede prestaties niet doorvertaald in een goed klantoordeel.



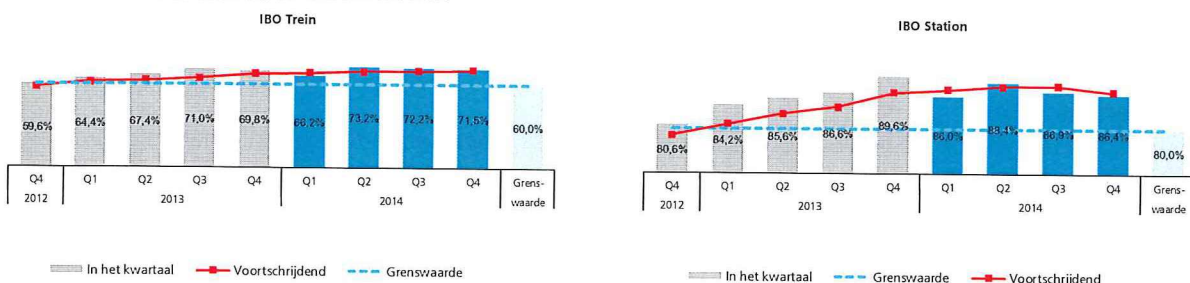
De procesindicator *Reizigerspunctualiteit* toont ook de goede prestatie aan op het gebied van op tijd rijden. Deze indicator is met 92,3% ruim boven de gestelde grenswaarde van 90,5% en een stijging van 2,3 procentpunt ten opzichte van 2013. De goede prestaties op het gebied van *Op tijd rijden* zijn te herleiden naar enerzijds de zachte winter en anderzijds een robuuste dienstregeling.



## 2.2 Informatievoorziening

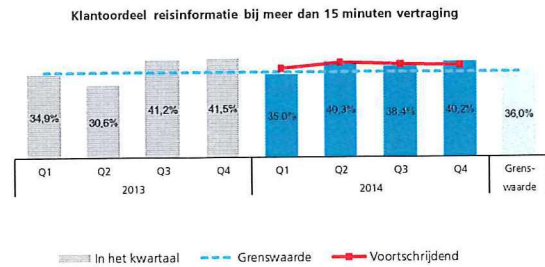
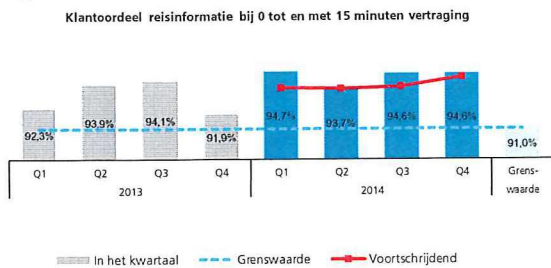
Zowel de procesindicatoren als klantoordelen m.b.t. informatie verstrekken en service verlenen, met uitzondering van *Trefkans conducteur ongewogen*, zijn in 2014 boven de gestelde grenswaarden uitgekomen. Alle indicatoren in dit zorggebied tonen een verbetering ten opzichte van 2013.

De stijgende lijn die is ingezet in 2013 op de procesindicatoren *Informatie bij ontregelingen in de trein* en *Informatie bij ontregelingen op het station* is doorgezet in 2014. Beide procesindicatoren zijn met respectievelijk 70,8% en 86,8% ruim boven de gestelde grenswaarden uitgekomen. De drijfveren achter deze goede scores zijn de verbeteringen van de kwaliteit van de omroepinstallaties en -berichten in de trein, waaronder recentelijk doorgevoerde verbeteringen op de reisinformatieschermen in de sprinterrijtuigen van het type SLT, en de uitrol van het reisinformatiesysteem InfoPlus. De reisinformatie is hierdoor consistentier.

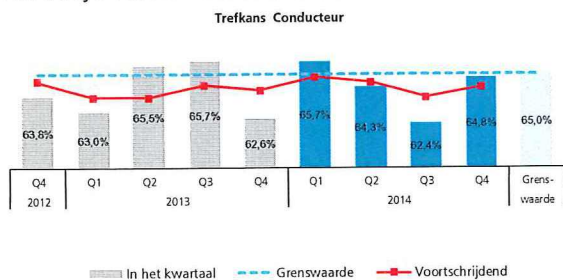


In de klantoordelen over reisinformatie zijn dezelfde goede resultaten terug te zien.

Reizigers beoordelen de *Reisinformatie bij 0 tot en met 15 minuten vertraging* in 94,4% van de gevallen met een 7 of hoger, met 3,4 procentpunt ruim boven de gestelde grenswaarde. Bij *Reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging* is dit 39,0%.

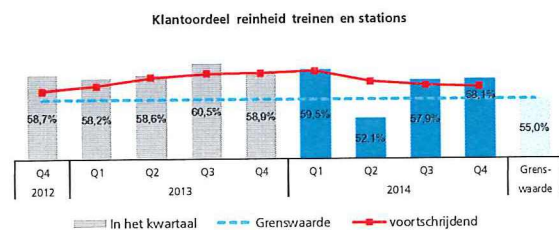
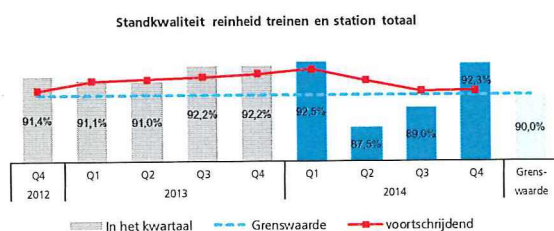


De procesindicator *Trefkans conducteur* komt 0,7 procentpunt onder de gestelde grenswaarde van 65,0% uit. Het effect van het afschaffen van het papieren kaartje is hierin terug te zien. Conducteurs zijn meer tijd kwijt met het scannen / controleren van de OV-chipkaart. Dit gaat ten koste van de rondetijd van de conducteur.



### 2.3 Reinheid

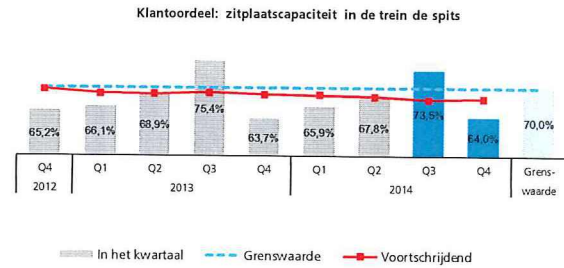
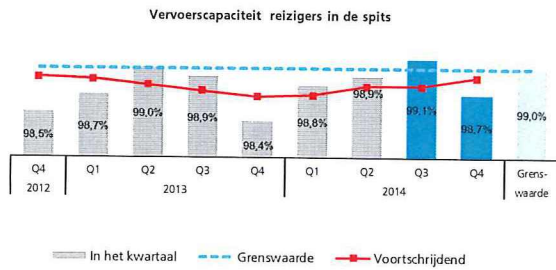
NS heeft op het gebied van reinheid de grenswaarden van zowel de procesindicator als van het klantoordeel behaald, ondanks de landelijke schoonmaakstaking van vijf weken in het eerste half jaar van 2014. Het effect van de staking is duidelijk terug te zien in de vergelijking met 2013. Zowel de procesindicator *Standkwaliteit reinheid treinen en station totaal* als het klantoordeel *Reinheid treinen en stations* zijn ten opzichte van 2013 lager uitgekomen. Pas in de loop van het tweede half jaar van 2014 was de reinheid terug op het oude niveau van voor de staking.



### 2.4 Vervoerscapaciteit

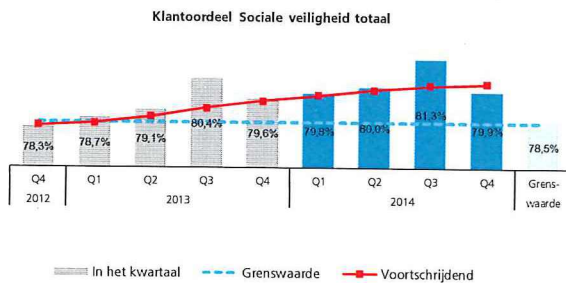
Het klantoordeel *Zitplaatscapaciteit in de trein in de spits* en de procesindicator *Vervoerscapaciteit reizigers in de spits* zijn in 2014 onder de gestelde grenswaarde uitgekomen.

*Vervoerscapaciteit reizigers in de spits* laat ten opzichte van 2013 een verbetering zien van 0,2 procentpunt, echter het klantoordeel toont niet hetzelfde beeld. Ondanks de inzet van de volledige capaciteit in de drukste periode van het jaar, zijn reizigers nog niet voldoende tevreden over het gerealiseerde aanbod. Er is wel een lichte verbetering te zien het laatste kwartaal ten opzichte van het laatste kwartaal van 2013. In de aankomende jaren zullen de prestaties moeten verbeteren als gevolg van het programma 'Vervoerscapaciteit naar tevredenheid'. Dit programma kent een integrale aanpak gericht op twee drivers: (1) zorgen voor een match tussen klantproduct en verwachting en (2) het klantproduct beter realiseren. Daarnaast worden extra Sprinters besteld (ca. 60) die eind 2016 geleverd worden.



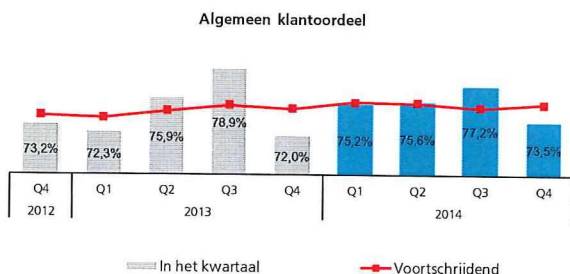
## 2.5 Sociale veiligheid

De in 2013 behaalde goede scores op het gebied van sociale veiligheid zijn in 2014 verder verbeterd. In 2014 heeft 80,2% van de reizigers sociale veiligheid met een 7 of hoger beoordeeld. Dit is 1,7 procentpunt boven de grenswaarde en een verbetering ten opzichte van 2013 van 0,7 procentpunt. Gerichte acties op de top vijf slechtst scorende stations, zoals gerichte beveiligingsinzet, inzet van veiligheid- & servicemedewerkers of specifieke acties als ingangscntrole, nachtnetcontrole en Stop & Go acties tonen hun effect, naast de focus op veiligheid in de avonduren op ieder station.



## 2.6 Algemeen klantoordeel

Over 2014 heeft NS een algemeen klantoordeel van 75,4% behaald. Dit is een verbetering van 0,6 procentpunt ten opzichte van 2013. De verbetering is vooral te duiden op de toename van tevredenheid over punctualiteit, informatievoorziening en sociale veiligheid.



## 3. Toegankelijkheid

In 2014 is in nauw overleg met de belangenorganisaties, ProRail en IenM gewerkt aan verbeteringen voor klanten met een beperking.

### Assistentieverlening

In 2014 is gewerkt aan de verbeteringen in assistentieverlening die per 5 januari 2015 zijn ingegaan. Zo is de aanmeldtijd voor assistentieverlening op alle stations waar NS assistentie verleent één uur in plaats van drie uur. Daarnaast is het aantal stations met assistentieverlening uitgebreid.

### Materieel

Op grond van studies naar het realiseren van een zelfstandige instap heeft NS, na overleg met IenM en belangenorganisatie Ieder(in), vastgesteld dat het implementeren van een uitschuifrede de meest optimale oplossing is. Uiteraard moeten dan ook de stations, perronhoogtes en spoorliggingen ten

opzichte van het perron aan bepaalde eisen voldoen. Inmiddels is besloten dat deze uitschuifredes zowel in de nieuwe treinen als in de Sprinter Light Train (SLT) worden aangebracht. Omdat met deze trede niet in alle situaties een zelfstandige instap kan worden gerealiseerd, heeft NS toegezegd om in overleg met rolstoelgebruikers, belangenorganisatie Ieder(in) en IenM te onderzoeken welke aanvullende maatregelen nodig en haalbaar zijn om ook in deze situaties een toegankelijke reis aan te bieden. Tenslotte is in 2014 onderzoek gedaan naar de inbouw van rolstoeltoegankelijke toiletten in treinen. Resultaat is dat alle nieuwe treinen en de SLT worden voorzien van een dergelijk toilet.

#### Reisinformatie

NS heeft in 2014 onder andere geïnvesteerd in het verbeteren van reisinformatie bij verstoringen. NS heeft een systeem ontwikkeld waarmee klanten hun reis door NS kunnen laten 'bewaken'. Dit houdt in dat zij automatisch een seintje krijgen als hun reis door een verstoring anders loopt dan gepland. Klanten kunnen kiezen hoe ze geïnformeerd willen worden: visueel en/of auditief.

#### Betalingswijze

Toegankelijkheid betekent ook dat klanten met een beperking eenvoudig kunnen betalen voor hun reis. In dit kader heeft NS in 2014 geïnvesteerd in de ontwikkeling van add value-machines (AVM). Deze machines worden in 2015 op een aantal stations geplaatst en zijn vooral bedoeld om saldo op de OV-chipkaart te laden. Bij het ontwerp van deze machines is samengewerkt met rolstoelgebruikers met als resultaat dat de AVM's ook voor deze doelgroep te bedienen zijn. Hiernaast heeft NS in nauwe samenwerking met de Oogvereniging, IenM en TLS de NS-Business Card geschikt gemaakt voor reizigers met een visuele beperking. In oktober 2014 is deze NS-Business Card door staatssecretaris Mansveld uitgereikt aan de Oogvereniging.

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

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

2014 was voor NS een overgangsjaar naar de nieuwe concessie vanaf 2015, waarin toegewerkt is naar overleg aan landsdelige OV- en spoortafels. In september 2014 hebben de eerste overleggen plaatsgevonden. Tijdens deze overleggen is onder andere gesproken over dienstregelingontwikkeling en het vervoerplan.

## **5. Overleg met consumentenorganisaties**







Evenals in voorgaande jaren heeft NS in 2014 intensief en constructief overleg gevoerd met de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov. NS heeft in 2014 advies gevraagd over onder andere dienstregelingswijzigingen 2014, dienstregeling 2015, afschaffen papieren vervoerbewijzen en het winterprogramma van NS en ProRail.



## Bijlage 1: Prestaties NS 2014 inclusief informatie-items

<b>Bijlage 18b: VVP inclusief informatie-items</b>				
	Vervoerplan 2014	Realisatie 2014	Realisatie 2013	Realisatie en trend
Vervoersgroei HRN (NSR + Int)	nvt	0,0%	-0,4%	↗
Algemeen klantoordeel	nvt	75,4%	74,8%	↗
<b>Op tijd rijden</b>				
Klantoordeel: op tijd rijden	53,0%	49,9%	46,8%	↘
Aankomstpunctualiteit (5 minuten norm)	93,0%	94,9%	93,6%	↗
Reizigerspunctualiteit	90,5%	92,3%	90,0%	↗
Aankomstpunctualiteit (3 minuten norm)	nvt	89,7%	87,4%	↗
Gerealiseerde aansluitingen	nvt	91,8%	90,9%	↗
Percentage gereden treinen	nvt	98,1%	97,6%	↗
<b>Informatie verstrekken en service verlenen</b>				
Klantoordeel: reisinformatie bij 0 tot en met 15 minuten vertraging	91,0%	94,4%	93,0%	↗
Klantoordeel: reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging	36,0%	39,0%	37,2%	↗
Klantoordeel: IBO trein en station	nvt	60,8%	60,0%	↗
- Klantoordeel: IBO trein, informatie bij ontregelingen in de trein	nvt	61,0%	60,1%	↗
- Klantoordeel: IBO station, informatie bij ontregelingen op station	nvt	60,7%	60,0%	↗
Klantoordeel: aanspreekbaarheid ambulante servicemedewerker	nvt	57,9%	58,4%	↘
Klantoordeel: aanspreekbaarheid NS personeel in de trein	nvt	48,2%	47,4%	↗
IBO Trein ongewogen, Info in de trein bij ontregeling	60,0%	70,8%	68,0%	↗
IBO Station ongewogen, Info op station bij ontregeling	80,0%	86,8%	86,7%	↗
Trefkans conducteur ongewogen	65,0%	64,3%	64,2%	↘
<b>Zorgen voor schone treinen en stations</b>				
Klantoordeel reinheid treinen en stations	55,0%	56,9%	59,0%	↘
- Klantoordeel: reinheid interieur trein	nvt	51,2%	56,1%	↘
- Klantoordeel: reinheid op stations	nvt	62,6%	62,0%	↗
Standkwaliteit reinheid treinen en stations totaal	90,0%	90,6%	91,9%	↘
Schoonmaak station regulier	nvt	98,0%	98,6%	↘
Schoonmaak station periodiek	nvt	98,3%	99,6%	↘
Standkwaliteit reinheid treinen	nvt	83,1%	84,9%	↘
<b>Bijdragen aan sociale veiligheid</b>				
Klantoordeel: sociale veiligheid trein en station totaal	78,5%	80,2%	79,5%	↗
- Klantoordeel: sociale veiligheid in de trein overdag	nvt	92,5%	92,2%	↗
- Klantoordeel: sociale veiligheid in de trein avond	nvt	70,1%	69,2%	↗
- Klantoordeel: sociale veiligheid op station overdag	nvt	91,1%	90,6%	↗
- Klantoordeel: sociale veiligheid op station avond	nvt	62,7%	61,2%	↗
<b>Voldoende vervoerscapaciteit creëren</b>				
Klantoordeel: zitplaatscapaciteit in de trein in de spits	70,0%	67,8%	68,6%	↘
Vervoerscapaciteit reizigers in de spits	99,0%	98,9%	98,7%	↘

	= Vervoerplanwaarde gehaald		= Realisatie beter dan in dezelfde periode in 2013
	= Vervoerplanwaarde niet gehaald		= Realisatie minder goed dan in dezelfde periode in 2013
	= Geen vervoerplanwaarde aanwezig		= Realisatie gelijk aan realisatie in dezelfde periode in 2013