



Vervoerplan 2008

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Inleiding | 4 |
| 1 Het publiek belang..... | 9 |
| 1.1. Bijdrage aan de mobiliteit in Nederland..... | 9 |
| 1.1.1 Huidige markt: Waar staan we nu?..... | 9 |
| 1.1.2. De plannen voor 2008..... | 13 |
| 1.1.3 Visie op het vervoer na 2008..... | 14 |
| 1.2 Benchmark 2007..... | 18 |
| 2 De zorggebieden..... | 19 |
| 2.1 Op tijd rijden..... | 19 |
| 2.1.1 De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorgaspect..... | 19 |
| 2.1.2 De prestatie-indicatoren (instemming)..... | 20 |
| 2.1.3 Instelniveaus 2008 (instemming)..... | 22 |
| 2.1.4 Specificatie meetsysteem (instemming)..... | 23 |
| 2.2 Informatievoorziening..... | 25 |
| 2.2.1 De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorggebied | 25 |
| 2.2.2 De prestatie-indicatoren (instemming)..... | 26 |
| 2.2.3 Instelniveaus 2008 (instemming)..... | 29 |
| 2.2.4 Specificatie meetsysteem (instemming)..... | 30 |
| 2.3 Reinheid..... | 32 |
| 2.3.1 De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorggebied | 32 |
| 2.3.2 De prestatie-indicator (instemming)..... | 33 |
| 2.3.3 Instelniveau 2008 (instemming)..... | 33 |
| 2.3.4 Specificatie meetsysteem (instemming)..... | 34 |
| 2.4 Sociale veiligheid | 35 |
| 2.4.1 De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorgaspect..... | 35 |
| 2.4.2 De prestatie-indicator (instemming)..... | 36 |
| 2.4.2 Instelniveau 2008 (instemming)..... | 38 |
| 2.4.4 Specificatie meetsysteem (instemming)..... | 38 |
| 2.5 Redelijke kans op een zitplaats..... | 40 |
| 2.5.1 De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorgaspect..... | 40 |
| 2.5.2 De prestatie-indicatoren (instemming)..... | 41 |
| 2.5.3 De instelniveaus 2008 (instemming)..... | 42 |
| 2.5.4 Specificatie meetsysteem (instemming)..... | 42 |
| 3 Toegankelijkheid..... | 43 |
| 3.1 Toegankelijkheid in 2008 | 43 |
| 3.2 Toegankelijkheid in de toekomst | 45 |
| 4 Afstemming met stakeholders..... | 47 |
| 4.1 Afstemming met consumentenorganisaties in het Locov..... | 47 |
| 4.1.1 Algemeen deel..... | 47 |
| 4.1.2 Zorggebieden | 50 |
| 4.2 Afstemming met ProRail | 61 |
| 4.2.1 Reactie op hoofdlijnen..... | 61 |
| 4.2.2 Specifieke reacties tekstpassages concept-Vervoerplan 2008..... | 63 |

| | |
|--|----|
| 4.3 Afstemming met regionale overheden (IPO en SKVV) | 68 |
| 4.3.1 De wijze van afstemming..... | 68 |
| Bijlage 1 Invulling concessie-eisen artikel 26 | |
| Bijlage 2 Specificatie meetsysteem | |
| Bijlage 3 Informatie-items | |
| Bijlage 4 Weergave overleg met IPO en SKVV | |

Inleiding

NS ziet een internationale ontwikkeling met betrekking tot verdergaande liberalisering in Europa en multimodale dienstverlening voor de klanten in de vervoersketen. Nationaal heeft NS zich ten doel gesteld een groei te realiseren die hoger ligt dan de groei van het autoverkeer. In het Vervoerplan gaat NS nader in op de factoren die van invloed zijn op die groei en welke prestaties zij daarbij wil realiseren om deze groei mogelijk te maken.

In dit Vervoerplan maakt NS kenbaar welke prestaties zij in 2008 wil realiseren, met een doorkijk naar de jaren daarna. Voor de vier zorgplichtaspecten die in de concessie genoemd staan waarover NS zich verantwoord voor wat betreft haar operationele prestaties: Op tijd rijden, service verlenen, sociale veiligheid en kans op een zitplaats, is de verantwoordingsystematiek gewijzigd in outputsturing. Dit wil zeggen dat NS verantwoording af zal leggen over het bereiken van de in dit Vervoerplan vastgelegde doelstellingen voor deze zorgaspecten in de plaats van de veelheid aan inspanningen die NS levert.

In de concessie zijn de afspraken tussen NS en overheid vastgelegd met betrekking tot de dienstverlening en de uitvoering van de treindienst op het hoofdrailnet. Gezien de periode waar de concessie betrekking op heeft is het onmogelijk om alle denkbare ontwikkelingen te voorzien op het moment van opstellen van de concessie.

Zo is het mogelijk dat NS nieuwe (vervoer-)diensten of -producten ontwikkelt die niet helemaal passen binnen de concessievoorschriften, terwijl NS wel de verwachting heeft dat reizigers ermee gebaat zijn en dat ze dus het maatschappelijke belang dienen. Om die reden is er aan de Concessie een experimenteerartikel toegevoegd, dat de benodigde ruimte creëert om voor nieuwe (vervoer-)diensten of -producten aan de minister tijdelijk ontheffing te kunnen vragen van specifieke concessiebepalingen.

Niet voor elk experiment in het kader van het publiek belang is het nodig om gebruik te maken van het nieuwe experimenteerartikel. Zo'n situatie doet zich voor bij de toegenomen filedruk door de wegwerkzaamheden aan de A2. Rijkswaterstaat, ProRail en NS hebben in gezamenlijkheid oplossingen gezocht voor dit verwachte probleem. De gevonden oplossing uit dit proces, is een tijdelijke upgrade van station Best waarbij in de spits 2 extra intercity's zullen stoppen en extra parkeervoorzieningen worden gebouwd. De implementatie van de tijdelijke 'upgrade' van station Best is eind 2007 begonnen. De uitvoering van de benodigde werkzaamheden en in gebruikname van deze 'upgrade' is nog wel afhankelijk van het succesvol doorlopen van de WRO procedure, die is ingezet.

Hieronder staat een overzicht van de belangrijkste punten uit het Vervoerplan 2008. Dit is een bijzonder Vervoerplan. Nog meer dan voorheen ziet NS het oordeel van de klant als maatgevend voor de kwaliteit van de dienstverlening. Waar het gaat om de kwaliteit van het aanbod, in de concessie aangeduid als de zorggebieden veiligheid, op tijd rijden, zitplaatskans en service (informatievoorziening en reinheid), is dit Vervoerplan anders van karakter dan in de voorgaande jaren het geval was.

Dit Vervoerplan is namelijk het eerste plan waarin NS zich voor al deze kwaliteitsaspecten verbindt aan het realiseren van prestaties. In eerdere Vervoerplannen was van een dergelijke resultaatverplichting geen of slechts ten dele sprake. In de Vervoerplannen van de afgelopen 3 jaar verbond NS zich aan de uitvoering van de maatregelen met als intentie de richtwaarde op indicatoren te realiseren. Dat is nu anders: in globale termen is nog wel een beschrijving van het beleid en van de belangrijkste maatregelen opgenomen, maar de

prestaties zijn uitgedrukt in prestatie-indicatoren met grenswaarden en vormen wat betreft de kwaliteit van de dienstverlening de kern van dit Vervoerplan (hoofdstuk 2). Een en ander is in lijn met de afspraken in de Vervoerconcessie met betrekking tot het onderwerp outputsturing. Bij de overgang op outputsturing hoort een beperkte en representatieve set indicatoren. Daar waar de overgang naar outputsturing leidt tot het verdwijnen van indicatoren ten opzichte van het Vervoerplan van 2007, zal NS in haar rapportages over 2008 deze indicatoren wel blijven vermelden als informatie-items. Een lijst van de indicatoren die in 2008 als informatie-items zullen worden opgenomen in de rapportages is weergegeven in bijlage 3 bij dit Vervoerplan.

Voorwaarde voor het overgaan op de prestatieafspraken in dit Vervoerplan is dat NS de nodige maatregelen heeft genomen om te voldoen aan de vier eisen uit artikel 26 van de Vervoerconcessie voor het Hoofdrailnet:

- a. Bekend zijn met het verband tussen haar operationele doelen, de eigen activiteiten en de resultaten;
- b. Bekend zijn met interactie-effecten tussen de eigen activiteiten en doelen en die van de infrastructuurbeheerder;
- c. Bekend zijn met de lange termijn effecten van de wijze van bedrijfsvoering;
- d. In staat zijn om haar bedrijfsvoering te richten naar de onder a tot en met c bedoelde kennis.

In november zijn de resultaten van de toets op de overgang naar outputsturing, uitgevoerd door de Holland Consulting Group, gepresenteerd aan de Minister. HCG concludeerde dat NS nog niet op alle punten voldoet aan de eisen uit de concessie die voorwaardelijk zijn voor de overgang op outputsturing, maar al wel, onder voorwaarden, de stap kan zetten naar outputgestuurde verantwoording. Op basis van deze bevindingen zal NS, conform de bepalingen uit de hoofdrailnetconcessie op output gestuurd gaan worden. NS dient tegelijkertijd in 2008 de stappen te zetten die nodig zijn om alsnog volledig te voldoen aan de concessie-eisen. Na de zomer in 2008 zal opnieuw worden getoetst om te bezien of NS aan de eisen voldoet. Tevens heeft de Minister NS gevraagd de stappen die NS zet om in 2008 te voldoen aan de concessie-eisen op te nemen in een bijlage bij het Vervoerplan. In dit Vervoerplan staan die vervolgstappen en de wijze waarop NS de Minister over de vorderingen informeert in bijlage 1.

In de afgelopen jaren heeft NS hard gewerkt aan de invulling van de eisen. NS heeft haar visie op de dienstverlening aan de reiziger verder ontwikkeld en uitgewerkt in structuur, bestuur en cultuur van het bedrijf. NS wil verdere verbetering van haar prestaties. Het is de ambitie van NS te komen tot excellente dienstverlening aan de reizigers, zodat haar klanten NS aanbevelen bij familie, vrienden en kennissen. Daarbij wil NS ook haar maatschappelijke functie invullen en zich verantwoorden over de groei van het reizigersverkeer, over haar bijdrage aan de mobiliteit en bereikbaarheid in Nederland en over de kwaliteit van de dienstverlening.

Outputsturing: sturen op klantordelen

NS stelt waardering door de klanten centraal als het gaat om de kwaliteit van de dienstverlening. Het gebruik van klantwaardering als interne en externe graadmeter voor de kwaliteit van de dienstverlening betekent ook dat klantwaardering het belangrijkste criterium is op alle niveaus binnen NS bij de inzet van medewerkers en middelen, het managen van processen en het beoordelen van nut en noodzaak van ieders inspanningen.

NS kiest in dit Vervoerplan primair voor het uitdrukken van de gewenste prestaties in klanttevredenheidsoordelen en in beperkte mate in objectieve prestatie-indicatoren. NS maakt de keuze voor klantoordelen, omdat het leidt tot de goede focus in het bedrijf en omdat NS over voldoende inzicht in de 'drivers' van het klantoordeel beschikt om deze uitdaging te durven aangaan. NS werkt daarnaast op alle zorggebieden aan het verder vergroten van de klantkennis. Met behulp van klantpanels, effectmetingen en andere vormen van onderzoek krijgt NS steeds beter in beeld hoe zij moet verbeteren in de dienstverlening om nog meer klanten tevreden te stemmen en ook nieuwe klanten te verleiden tot het gebruik van de trein.

NS kiest voor de externe verantwoording voor een beperkte en representatieve set outputindicatoren. In deze beperkte representatieve set outputindicatoren zijn zes klantoordelen (outcome, beoogde effect) en acht objectieve procesindicatoren (output, effect op procesresultaat) opgenomen.

Voor het zorggebied op tijd rijden, stelt NS voor om naast het klantoordeel over op tijd rijden tevens 'aankomstpunctualiteit op 5 minuten', 'aankomstpunctualiteit op 3 minuten' en 'gereden treinen' als objectieve prestatie-indicatoren te hanteren.

In dit Vervoerplan hanteert NS naast de 3 minutennorm voor de aankomstpunctualiteit ook de 5 minutennorm, met als doel om in het Vervoerplan 2010 de 3 minutennorm voor de aankomstpunctualiteit niet meer op te nemen. Wel zal NS over de aankomstpunctualiteit op de drie minutennorm ook na 2010 gewoon blijven rapporteren om daarmee de vergelijkbaarheid over de jaren te garanderen. Met deze werkwijze komt NS tegemoet aan de wens van de consumentenorganisaties in het Locov.

Voor deze verandering zijn verschillende redenen:

NS hanteert als uitgangspunt bij de keuze van haar indicatoren onder andere dat deze een goede afspiegeling dienen te zijn van de prestaties die zij levert. De indicator aankomstpunctualiteit is een indicator die internationaal door veel landen gehanteerd wordt. Bij het inschalen van prestaties wordt al snel de vergelijking gemaakt met andere maatschappijen in het buitenland. Deze vergelijking leverde tot nu toe echter een scheef beeld op doordat de prestaties van NS op de 3 minutennorm daarbij vergeleken worden met de prestaties van andere maatschappijen op de 5 minutennorm. Dit geeft geen goede afspiegeling van de prestaties van NS.

Ook geeft de indicator aankomstpunctualiteit op de 5 minuten norm een minder grillig beeld dan de aankomstpunctualiteit op 3 minuten. Dit maakt de indicator in externe verantwoording beter geschikt.

Tenslotte is de aanleiding om te gaan meten met de 3 minutennorm komen te vervallen. De WRT regeling (de regeling waarin is bepaald welke treinen op elkaar wachten) betreft nog maar een klein gedeelte van de treinen die met de indicator gerealiseerde aansluitingen worden gemeten. Daarbij is het aantal minuten dat treinen op elkaar wachten ook niet beperkt tot de drie minuten. Er zijn aansluitingen met uiteenlopende wachttijden. Een relatie leggen tussen de drie minuten norm aankomstpunctualiteit en de WRT is niet (meer) een betekenisvol argument om voor een bepaalde norm te kiezen.

Daarom kiest NS er voor in navolging van andere landen en conform de aanbevelingen uit het onafhankelijke onderzoek dat uitgevoerd werd in 2006 door de Boston Consulting Group, de aankomstpunctualiteit te verantwoorden op basis van de 5 minutennorm, vanaf

Vervoerplan 2010. In de Vervoerplannen 2008 en 2009 verantwoordt NS zich ook op de aankomstpunctualiteit op basis van de 3 minutennorm. Dit geldt voor de externe verantwoording, intern blijft NS sturen op géén vertraging, dus rijden op het springen van de klok.

Mogelijk dat de ontwikkeling van de nieuwe indicator reizigerspunctualiteit de keuze van indicatoren in dit zorggebied in de toekomst beïnvloedt. Welk effect dit heeft, is mede afhankelijk van het overleg dat NS hierover gaat voeren met de consumentenorganisaties en het ministerie van Verkeer en Waterstaat.

Voor het zorggebied informatievoorziening staan in dit Vervoerplan naast de klantoordelen voor de aanspreekbaarheid van personeel en de informatievoorziening bij ontregelingen, twee objectieve prestatie-indicatoren. Te weten de informatievoorziening bij ontregelingen in de trein en de informatievoorziening op het station. ProRail draagt in opdracht van NS zorg voor de uitvoering van de informatievoorziening op stations bij ontregelingen die met de laatste indicator gemonitord wordt.

Voor het zorggebied reinheid heeft NS naast het klantoordeel over de reinheid van treinen en stations, een samengestelde indicator opgenomen, waarin drie reeds in eerdere Vervoerplannen opgenomen objectieve prestatie-indicatoren zijn gecombineerd. Het gaat om de standkwaliteit van het interieur van de trein en procesmetingen van de dagelijkse en periodieke opleverkwaliteit van schoonmaak op stations.

Voor sociale veiligheid kiest NS voor de waardering die de klant uitspreekt voor dit zorgaspect overdag, avond op het station en in de trein. Daarnaast neemt NS de trefkans conducteur op zoals dat in de Concessie is vastgelegd. NS kiest er voor om geen andere procesindicatoren op te nemen in dit Vervoerplan. De belangrijkste reden is dat uit intern en extern onderzoek blijkt dat de beleving van sociale veiligheid bepaalt of reizigers van de trein gebruik willen maken en dat die beleving maar in beperkte mate samenhangt met de objectieve veiligheidssituatie. Voor de interne bedrijfsvoering legt NS de focus op de klantoordelen in de avond, omdat daar de meeste verbetering te behalen is. Dit laatste wordt onderschreven door de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov.

In het zorggebied zitplaatskans is voor de korte termijn een objectieve prestatie-indicator opgenomen en het klantoordeel. Beide indicatoren waren ook reeds opgenomen in eerdere Vervoerplannen. Op termijn wil NS overgaan op een objectieve indicator die een betere indicatie geeft van de mate waarin NS erin slaagt de inzet van treinen af te stemmen op de reizigersstromen. De reden waarom NS voor dit gebied op termijn niet wil vasthouden aan het klantoordeel over de zitplaatskans in de spits is dat uit onderzoek is gebleken dat verdere verhoging van de klanttevredenheid een aanbod per reiziger vergt van meerdere zitplaatsen. Zelfs als de feitelijke kans op een zitplaats 100% is omdat nog zitplaatsen vrij zijn, is de perceptie van de klant dat de trein te vol is en scoort het klantoordeel laag. Verhoging van de klanttevredenheid kan dan slechts bereikt worden tegen onaanvaardbaar hoge extra kosten voor extra materieel.

NS zet de stap naar outputsturing in dit Vervoerplan. Dit laat onverlet dat er externe omstandigheden (extreme weersomstandigheden) en psychologische processen (b.v. terroristische aanslag op een groot station in het buitenland) zijn die van grote invloed kunnen zijn op de prestatie-indicatoren van NS. Het is niet reëel te verwachten dat bij de overgang naar outputsturing, het behalen of voorspellen van een zeker prestatieniveau een

kwestie is van het volgen van een mathematisch model. NS heeft er echter volop vertrouwen in dat zij haar prestaties in voldoende mate kan beïnvloeden en beheersen, door ontstane inzichten in relaties tussen maatregelen en prestaties, om verantwoording af te leggen over het niveau van haar prestaties.

Grenswaarden: ambitieus en haalbaar

Belangrijk onderdeel van de prestatie-verplichtingen die NS in dit plan aangaat, zijn de instelniveaus of grenswaarden die NS per indicator opneemt. In de concessie is een grenswaarde gedefinieerd als een meetbare waarde van een te realiseren prestatieniveau. In aansluiting hierop kiest NS voor haalbare grenswaarden.

Daarnaast wil NS ook in de externe verplichtingen ambitie laten zien.

Het uitgangspunt voor NS bij de grenswaarden is daarom ambitieus en haalbaar. In de concrete normstelling is dit vertaald door op niveau houden of verbetering over de Vervoerplanperiode, waarbij het startpunt is bepaald door de realisatie in 2007 en het tempo van verbetering mede is gebaseerd op belangrijke ontwikkelingen in de komende jaren.

NS zal in 2008 en de jaren daarna hard moeten werken om de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren. Deze uitdaging is des te groter omdat het reizigersvervoer per spoor groeit en NS in het kader van mobiliteit in Nederland extra aanbod wil leveren, daar waar de overheid vanwege wegwerkzaamheden dat van NS vraagt terwijl de intensiteit van gebruik van het spoorwegnet toeneemt en veel onderhouds- en nieuwbouwwerkzaamheden plaatsvinden.

De effectiviteit van de samenwerking met ProRail is daarbij van cruciaal belang en speelt direct of indirect mee bij alle zorggebieden. Voor de zorggebieden waar NS en ProRail dezelfde prestatie-indicatoren hanteren (reinheid en sociale veiligheid op stations) achten NS en ProRail in Vervoerplan en Beheerplan het daarom als een vereiste om dezelfde grenswaarden op te nemen.

De intensieve samenwerking op verschillende zorggebieden tussen ProRail en NS laat onverlet dat NS zich volledig verantwoordelijk voelt voor het niveau van de dienstverlening die zij aanbiedt aan haar klanten en de afspraken die zij daarover maakt. ProRail en NS maken in de nieuwe toegangsovereenkomst verder afspraken om te komen tot zinvolle indicatoren op het grensvlak tussen beide organisaties onder andere voor de punctualiteit.

1 Het publiek belang

1.1. *Bijdrage aan de mobiliteit in Nederland*

In deze paragraaf geeft NS aan hoe zij in 2008 en verder invulling geeft aan de verplichtingen uit de concessie voor bereikbaarheid en aanbod in de dienstregeling. Specifiek gaat het daarbij om de volgende concessie-items:

- Het aangeboden vervoer draagt bij aan de bereikbaarheid van:
 - de grote steden
 - de economische kerngebieden (vooral gedurende de spits)
 - de landsdelen
- Het aangeboden vervoer voldoet aan de vraag van en naar (artikel 9.1a);
 - de grote steden
 - de economische kerngebieden (vooral gedurende de spits)
 - de landsdelen
- Met het aangeboden vervoer is het publieke belang gewaarborgd (artikel 9.1a)
- Welke veranderingen in het aanbod hebben plaatsgevonden ten opzichte van het voorafgaande dienstjaar (artikel 9.1b).

1.1.1 **Huidige markt: Waar staan we nu?**

De klant centraal, de trein een slimme keus

De klant is uitgangspunt voor NS. NS wil de klant een mogelijkheid bieden om slimmer met zijn leven om te gaan. Dit geldt voor alle klanten, binnen elk hoofdreisemotief (zakelijk, woon-werk, sociaal recreatief).

De wereld van het openbaar vervoer, en daarmee van NS is in ontwikkeling. De druk om maatschappelijk verantwoord te presteren, met oog voor milieu en samenleving, is groot. NS claimt haar rol daarin, de trein: een slimme keus, een gezonde keus, én een “groene” keus.

Cruciaal voor het realiseren van een grotere rol van NS in de mobiliteit, is het op orde houden en brengen van de basiskwaliteit voor onze klanten.

Op orde brengen betekent dat de voorzieningen op een voor de klant aanvaardbaar niveau moeten zijn. Als de basisvoorzieningen op orde zijn, ontstaat ruimte om de komende jaren te werken aan verdere productoptimalisatie, drempelverlaging en, waar relevant, aanbod op maat.

Aanbod van NS

In 2007 heeft NS opnieuw intensief onderzoek gedaan naar de wensen van de klant. Op basis van de resultaten heeft NS per marktsegment geïnventariseerd op welke punten NS volgens de klant goed scoort en waar NS nog moet verbeteren qua performance.

Het op orde brengen en houden van de basisvoorzieningen betreft ondermeer de volgende belangrijkste elementen:

- De treinen rijden op tijd en geven een goede aansluiting bij overstappen
- Het overige openbaar vervoer sluit goed aan op de treinen
- Tijdig betrouwbare (reis)informatie, voor en tijdens de reis
- Goede sociale veiligheid in de trein en op het station
- NS medewerkers zijn sensitief ten aanzien van klantemoties (bijvoorbeeld bij vertragingen)
- 'Gemaksproposities' compenseren klanthinder bij transitieprocessen
- De klant kan eenvoudig en gemakkelijk een kaartje kopen

Bovenop deze basisvoorzieningen werkt NS aan het vergemakkelijken van de gehele reis, met als doel dat de klant zijn reis met het openbaar vervoer als één reis van deur tot deur ervaart. Om het deur tot deur gevoel van de klant te realiseren, werkt NS de komende jaren aan onder andere de volgende zaken:

- De treinfrequentie; waar mogelijk en rendabel, verhoging (reizen zonder spoorboekje)
- Verdere ontwikkeling van stadsgewestelijke netwerken
- Aansluitingen tussen treinen, waar mogelijk, crossplatform
- De klanten worden 'gemaksproposities' inclusief keten geboden
- Met de NS OV-chipkaart kan ook worden gereisd in bus, tram en metro
- Invoering OV-chipkaart leidt tot uniforme en eenvoudige beleving van openbaar vervoer.

Voor specifieke doelgroepen ontwikkelt NS proposities met 'aanbod op maat': klanten kunnen zelf modulair hun reisproduct samenstellen.

Focus op huidige treinreiziger

NS wil de relatie met haar klanten versterken. In 2007 is NS hiermee gestart met als eerste doelgroepen 1,7 miljoen abbonementhouders en ruim 1100 bedrijven.

Het intensiveren van het treingebruik bij de groep reizigers (circa 5 miljoen) waar de trein al in beeld is, maar die daar slechts sporadisch gebruik van maken, biedt daarnaast kansen om het gebruik van de trein te blijven verhogen.

OV-chipkaart

Bij de OV-chipkaart bevindt NS zich middenin een zeer complex project waarbij innovatie, ontwikkelen en testen een wederkerende cyclus vormen. Bij een dergelijk project is het lastig om vooraf uitspraken te doen over het exacte verloop van het project. Er is deels sprake van 'uitvindwerk'. Omwille van de beheersbaarheid is het onvermijdelijk dat gaandeweg bijstellingen nodig zijn. NS heeft gekozen voor een stapsgewijze, beheerste ontwikkeling van de OV-chipkaart en de poortjes. Deze aanpak wordt in 2008 doorgezet.

Op tal van plaatsen in Nederland worden voorbereidende werkzaamheden uitgevoerd. Op 19 stations op de Schiphol-/ Flevolijn zijn alle OVCP stationsvoorzieningen (poortjes, afscheidingswanden, noodknoppen, nooddeuren, communicatiezuilen en kaartlezers) geplaatst. De poortjes staan nog open. Op de overige stations zijn voorbereidingen getroffen voor het plaatsen van de kaartlezers. Op 245 stations worden kaartlezers geplaatst, 88 van deze stations zijn voorzien om in een latere fase beheerst toegankelijk te worden gemaakt met poortjes. Activering kan plaatsvinden zodra de daarvoor benodigde systemen gereed zijn.

Naar aanleiding van het kamerdebat van donderdag 17 januari jl. is door de staatssecretaris aan de Tweede Kamer toegezegd een regieteam te formeren bestaande uit de gezamenlijke OV-bedrijven en de decentrale overheden. Dit regieteam heeft de opdracht om gezamenlijk een aanvalsplan OV-chipkaart uit te werken met betrekking tot veiligheid van de OV-chipkaart en privacy. NS neemt deel aan dit regieteam. Eind februari moet dit aanvalsplan gereed zijn.

Maatwerk in samenwerking met de overheid.

In samenwerking met de overheid geeft NS een vervolg aan de van A naar Beter campagnes. Bij werkzaamheden aan de weginfrastructuur zal, daar waar NS een oplossing kan bieden, een laagdrempelig aanbod worden gedaan aan automobilisten, die last hebben van verkeershinder op de weg als gevolg van de werkzaamheden.

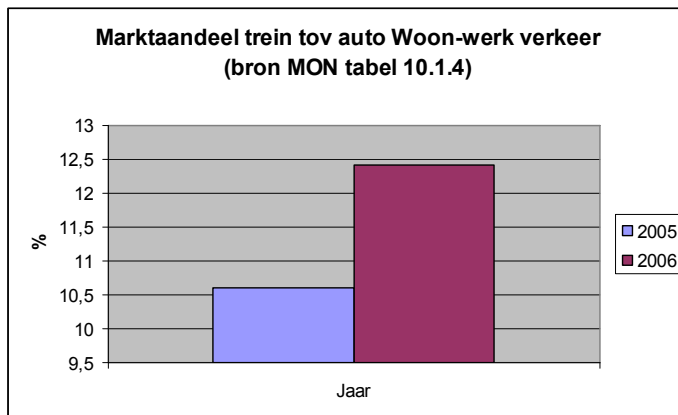
Voor het bedenken van laagdrempelige maatregelen zijn vaak ook infrastructurele aanpassingen nodig. In die situaties werken ProRail en NS gezamenlijk aan oplossingen.

Bijdrage aan bereikbaarheid

De bijdrage van de trein aan de bereikbaarheid laat zich het best tonen door een vergelijking te maken met de vervoersprestatie van de auto.

Bijdrage spits

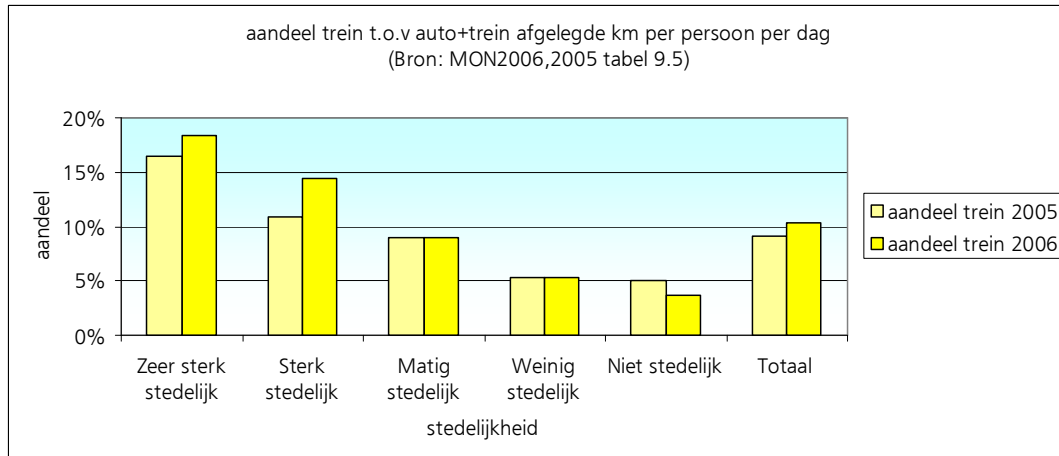
Onderstaand figuur laat zien dat de trein in 2006 een groter marktaandeel heeft gerealiseerd in vergelijking met 2005. De trein draagt vooral in belangrijke mate bij aan het bereikbaar houden van steden op de drukste momenten van de dag (spits). In deze periode steeg het marktaandeel van de trein met 1,8% van 10,6% naar 12,4% in de ochtendspits 7 tot 9 uur, zie figuur hieronder.



De marktaandelen zijn uit de MON 2006 en 2005 (MON staat voor het Mobiliteitsonderzoek Nederland uitgevoerd in opdracht van Rijkswaterstaat Adviesdienst Verkeer en Vervoer) gehaald waarbij de vergelijking is gemaakt tussen afgelegde afstand naar uur van de dag en vervoerwijze. De vervoerwijzen die zijn meegenomen zijn; trein, auto(bestuurder) en auto(passagier).

Bijdrage stedelijk gebied

De trein heeft een sterke positie in de stedelijke gebieden. Dit blijkt uit een vergelijking van het marktaandeel van de trein in 2006 ten opzichte van de auto.

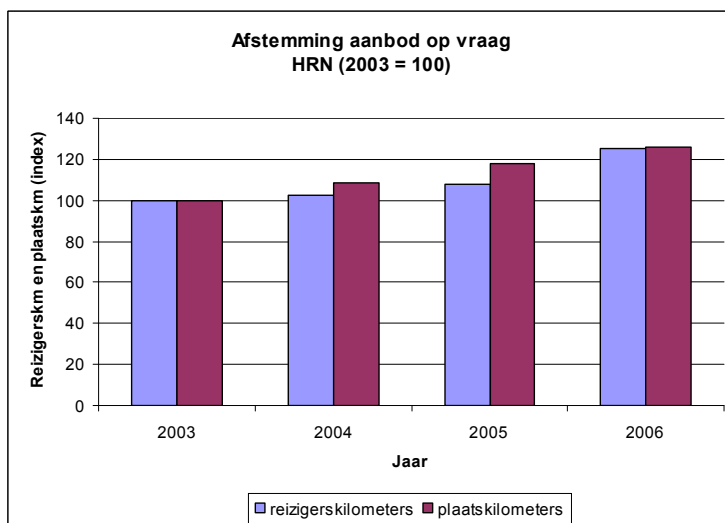


Landsdelen

In de landsdelen heeft de auto nog steeds een zeer goede positie. Om het openbaar vervoer in deze gebieden te versterken werkt NS samen met de verschillende regionale overheden en vervoerders. Een succesvol voorbeeld hiervan is de samenwerking met de provincie Friesland (extra treinen in de spits tussen Leeuwarden en Heerenveen/Wolvega) en de provincie Noord-Brabant (Nachtnet Brabant).

Aanbod voldoet aan de vraag

De ontwikkeling van vraag en aanbod is hieronder zichtbaar gemaakt door de plaatskilometers af te zetten tegen het aantal reizigerskilometers. Onderstaande figuur laat zien dat het aanbod de afgelopen jaren meegroeit met de vraag.



Reizigerskilometers: de fysieke kilometers die reizigers afleggen

Plaatskilometers: de capaciteit in de trein maal de gereden afstand.

Op het punt van eerste en laatste treinen sluit de dienstregeling goed aan op de vraag van de reizigers in de landsdelen. Dit aanbod is ook in lijn met de afspraken in de concessie.

1.1.2. De plannen voor 2008

Aanpassingen met afweging van het publieke belang

Dienstregeling 2007 is een aanzienlijke verandering in het aanbod van het treinvervoer geweest. De uitgangspunten van deze dienstregeling waren:

- Meer reismogelijkheden door een groter aanbod van treinen
- Eenvoudiger en voorspelbare dienstregeling
- Een robuustere dienstregeling als basis voor verdere groeimogelijkheden

NS wil de komende jaren blijven groeien. Dit wil NS bereiken door waar mogelijk in de dienstregeling en de service die NS biedt, steeds beter in te spelen op de klantwensen.

Dienstregeling 2008

Als vervolg op de grote wijziging in 2007 en passend in het eindbeeld van de dienstregeling 2009 voert NS in het dienstregelingjaar 2008 enkele kleinere wijzigingen door. Een groot deel van deze wijzigingen zijn mogelijk door nieuwe infrastructurele werken. Daarnaast hebben afspraken van NS met enkele provincies geleid tot wijzigingen. Onderstaande lijst geeft de belangrijkste wijzigingen die NS in 2008 wil doorvoeren. Zie voor het complete overzicht de documenten uit de Locovadviesaanvraagprocedure dienstregeling 2008.

- Hilversum krijgt per 9 december 2007 een Intercitybediening. De frequentie Hilversum - Amsterdam gaat daarbij van 2x per uur naar 4x per uur. De stations Hilversum Noord, Bussum Zuid, Diemen en Amsterdam Muiderpoort krijgen twee sprinters per uur extra naar Amsterdam en Amersfoort. De veranderingen op de Gooilijn leveren voor 10.000 reizigers (per werkdag) een snellere reistijd op. Hier staat tegenover, dat 2.000 reizigers een verslechtering zien in hun dagelijkse reistijd.
- Uitbreiding nachtnet richting Noord-Brabant. Vanaf 13 december 2007 rijdt NS het nachtnet Brabant tot en met de dienstregeling 2010. Deze wijziging is als experiment opgezet, waarbij gekeken zal worden of het wenselijk is het experiment een permanent karakter te geven.
- Opening van het nieuwe station Purmerend Weidevenne. Het station Purmerend Weidevenne zal worden geopend in goed overleg met de regionale stakeholders. De verwachting is dat in totaal 1.200 klanten gebruik gaan maken van het station.

Capaciteitsverdeling 2008 en onderhoudsrooster

Op 28 september heeft ProRail Capaciteitsmanagement de capaciteitsverdeling voor dienstregelingsjaar 2008 bekend gemaakt. Hieruit bleek dat NS 118 treinen per week (late en vroege treinen) niet kon rijden omdat ProRail hierbij voorrang heeft gegeven aan nachtelijke onderhoudswerkzaamheden.

Ook bleken er 33 Intercity-treinen op dinsdag overdag niet via station Eindhoven te kunnen rijden (ook vanwege toegewezen onderhoudscapaciteit), en kon ook het aangevraagde deel van het Nachtnet Brabant tussen Eindhoven en Utrecht in de nacht van donderdag/vrijdag niet rijden.

Na het door NS ingediende bezwaar, de hierop volgende hoorzitting en de hierop volgende uitspraak geschillenbeslechting (de dato 22 oktober 2007) door ProRail bleek er vooralsnog alleen een oplossing gevonden te zijn voor emplacement Eindhoven. In die zin dat de aangevraagde capaciteit voor de Intercity-treinen wel is toegewezen, maar wel met andere tijdliggingen en een minder goede uitvoerbaarheid/robuustheid van de planning.

De hiervoor beschreven uitkomst biedt onze klanten een minder goed aanbod van onze dienstverlening, en door afwijkingen in de dienstregeling op specifieke dagen is ook de dienstverlening minder transparant en voorspelbaar.

NS heeft beroep aangetekend tegen de gevolgde procedure en het genomen besluit door ProRail. De NMa buigt zich nu over de kwestie.

1.1.3 Visie op het vervoer na 2008

In deze paragraaf geeft NS een overzicht van de dienstregelingprojecten die lopen om de dienstregeling in 2009 verder te verbeteren en een doorkijk naar de jaren na 2009. Dit gedeelte sluit aan op het document 'Visie 2020'.

Dienstregeling 2009

Op dit moment zit NS midden in het proces ter voorbereiding van de dienstregeling 2009. In dit proces worden de volgende potentiële wijzigingen geanalyseerd:

- Studie naar inpassen kwartierdienst Enkhuizen- Hoorn- Amsterdam (Intercity) met daarbij een half uur dienst (in plaats van eens per uur) stoptrein Hoorn-Schiphol (dec. 2008)
- Opening nieuwe stations (mits infrastructuur gereed is per december 2008):
 - Amsterdam Sloterdijk Hemboog
 - Amsterdam Holendrecht
 - Groningen Europark
 - Sassenheim
 - Maarheeze
- Onderzoek in samenwerking met ProRail naar kleine infrastructurele maatregelen ten behoeve van reistijdverbetering. Dit zou enkele minuten reistijdverbetering kunnen geven naar de verschillende landsdelen.
- Het rijden van twee extra Intercity's per uur op het traject Utrecht-Schiphol.
- Het inpassen van vier keer per uur een stoptrein Breukelen – Utrecht.
- Studie om vanaf tweede helft 2009 op enkele trajecten met 160 km/u te rijden.
- Studie om zowel een kwartierdienst van Intercity's en Sprinters (van 6 naar 8 treinen per uur) op het traject Haarlem-Amsterdam te rijden.
- Onderzoek naar de mogelijkheid om nachtnet uit te breiden naar het traject Rotterdam - Gouda – Utrecht.
- Studie naar het verbeteren van de verbinding Schiphol - Flevoland
- De komende jaren zal stap voor stap op steeds meer lijnen het nieuwe materieel van het type Sprinter LightTrain worden ingezet.

Het doel van de in studie zijnde aanpassingen, is de verbetering van de klantattractiviteit en daarbij een rendabele groei.

Een belangrijke gebeurtenis voor de dienstregeling 2009 is de eventuele opening van de HSL. Vanaf dat moment moet het mogelijk zijn om hogesnelheidstreinen in te passen in de binnenlandse treindienst (op baanvakken met samenloop). Op dit moment wordt geanalyseerd of veranderingen in de binnenlandse dienstregeling hiervoor noodzakelijk zijn. Op basis van de huidige analyses lijkt het NS wenselijk, dat de lijnvoering op de Oude Lijn een meer stadsgewestelijk en (inter)regionaal patroon krijgt. Dit zou uiteindelijk kunnen leiden tot:

- Verbetering ligging kwartierdiensten, waardoor de vertrektijden evenwichtiger zijn verdeeld over het uur.

- Verbetering bereikbaarheid randstedelijke knooppunten
- Extra Intercitydienst Dordrecht-Roosendaal

De aanpassingen zijn nog niet voorgelegd aan de Minister en deze heeft de aanpassing dus ook nog niet kunnen toetsen aan de Concessie.

De periode 2009-2020

Het Kabinet heeft in de plannen voor de lopende kabinetsperiode de ambitie neergezet om het treinvervoer met 5% per jaar te laten groeien.

In het document Visie 2020 heeft NS een lange termijn doelstelling geformuleerd van gemiddeld 2,5% groei per jaar. Dit betekent dat, naar het inzicht van NS, van de spoorsector extra inspanningen worden gevraagd om de doelstelling van het Kabinet te realiseren en dat extra uitbreidingen van de beschikbare infrastructuur noodzakelijk zijn (extra ten opzichte van de al benodigde inspanningen om de lange termijn groei van 2,5 % te halen, die vermeld staan in de Visie 2020).

NS wil daarbij bovendien de kanttekening maken dat de aanleg van nieuwe infrastructuur op korte termijn doorgaans een negatief effect heeft op het aantal reizigers (capaciteitsonttrekking door werkzaamheden zorgt voor minder aanbod). De extra inspanningen om op de korte termijn 5% groei te bereiken zijn nog niet uitgewerkt in dit document. De eventuele mogelijkheden ter realisatie van de 5% groei zullen verder besproken worden in overleg tussen NS en het Ministerie van Verkeer & Waterstaat.

Realisatie 2,5% groei ambitie

NS gaat voor groei van het reizigersvervoer en is verheugd dat de overheid die ambitie deelt en actief mee wil werken deze groei te faciliteren. Hierbij is het voor NS van belang dat er een balans is tussen groei op de korte termijn en groei op de (middel)lange termijn. Het totaal moet duurzaam zijn. Het kabinet formuleert in haar actieplan spoor vooral actieplannen die gericht zijn op de korte termijn. Veel groei op de korte termijn levert capaciteitsproblemen op. Zowel qua materieel (tot eind 2009) als qua infrastructuur. NS is alleen in staat mee te werken aan extra groei op de korte termijn mits zij voldoende waarborgen heeft dat groei duurzaam kan worden gefaciliteerd (dus het opheffen van infraknelpunten).

NS kan zich vinden in de door het ministerie van V en W onderscheiden zoekvelden en in hoofdlijnen ook in de door het ministerie van V en W gedefinieerde projecten. NS wil dan ook graag verkennen of er per concrete issue Businesscases te maken zijn.

NS zal, om de groeiambitie van 2,5% per jaar gepresenteerd in Visie 2020 te realiseren, fors investeren in onder meer extra materieel. Zo zullen in het wagenpark van NS de komende jaren (tot 2010) rond de 150 nieuwe treinstellen worden geïntroduceerd. Van deze treinen is ongeveer tweederde van het type Sprinter Light Train en eenderde van het Type VIRM (dubbeldeksmaterieel). Daarnaast hebben de leveringscontracten een zekere flexibiliteit om kleine afwijkingen in gemaakte prognoses van reizigersgroei te kunnen opvangen. De bestellingen voor de periode na 2010 zullen afhangen van de gerealiseerde reizigersgroei van de komende periode.

De hierna volgende cijfers zijn afkomstig uit het 'actieplan spoor' dat NS schreef in reactie op de gepresenteerde kabinetsplannen. Deze tabel toont welke infrastructurele verbeteringen volgens NS noodzakelijk zijn om deze groeiambitie te kunnen realiseren.

| Activiteit | Investering (mln.) | Planning | Status Financiering | Omschrijving |
|--|--------------------|------------------------|---|---|
| Herstelplan Spoor fase 2 | 493 | 2006-2012 | Opgenomen in begroting t.b.v. capaciteitsmaatregelen en overgeheveld naar Beheer & Onderhoud ProRail. | Capaciteitsmaatregelen onder andere: inhaalsporen, perronaanpassingen, partieel 4 sporen en vrije kruisingen |
| Realiseren toekomstvast pakket capaciteitsmaatregelen planstudie OV SAAL voor 2012 | 450 | 2007-2012 | Vereist in rijksbegroting 2008. Financiering vanuit het project Zuiderzeelijn. | <ul style="list-style-type: none"> - Implementatie dynamisch verkeersmanagement in de Schipholtunnel - Dubbele vorkaansluiting bij Riekerpolder - Mogelijk maken van kortere opvolgtijden rond station Duivendrecht - Wachtspoor voor goederentreinen bij Venserpolder - Keersporen bij station Almere centrum, incl. het verlengen van perronsporen - Beheersmaatregelen op de Flevolijn voor afhandeling hoge treinaantallen - Mogelijk maken kortere opvolgtijden tussen Hilversum en Hilversum Noord - Eerste fase 4-sporigheid van de Flevolijn in Almere. |
| Planstudies OV voor 3 corridors | 3.000 | 2012-2020 | Additioneel op te nemen in MIT/Begroting | Investerings op de volgende drie corridors: <ul style="list-style-type: none"> - Flevoland-Amsterdam/Schiphol-Den Haag - Eindhoven – Utrecht – Amsterdam – Alkmaar - Arnhem – Utrecht – Schiphol |
| Reserveer financiële middelen voor aanpak knelpunten na 2012 | 4.000 tot 7.000 | 2015 (uitvoering)-2020 | Additioneel op te nemen in MIT/Begroting | Vast te stellen op basis van de Landelijke Markt en Capaciteitsanalyse Spoor (LMCA). |

Gezien het ambitieniveau vindt NS het zorgwekkend dat het “Herstelplan Spoor fase 2” al een jaar vertraging heeft opgelopen. Een bedrag van ongeveer 31 miljoen euro is in uitvoering gebracht. De overige investeringen van het “Herstelplan Spoor fase 2” bevinden

zich nog in de studiefase. De drie overige investeringsprogramma's verkeren zelfs nog in hun besluitvormingsfase.

De investeringen zullen grote maatschappelijke baten opleveren. Bij realisatie van deze visie realiseert NS evenveel reismogelijkheden als met de uitbreiding van de snelwegen naar 8-banen (2x4) tot in het hart van de steden en economische centra. Bij de realisatie van deze visie schept ProRail de infrastructurele randvoorwaarde voor de vervoerders om de reismogelijkheden uit te breiden. Daarnaast kan een oppervlakte van circa 2700 voetbalvelden in de Randstad voor andere doeleinden dan parkeren gebruikt worden.

Case van de lijn Schiphol-Lelystad:

Lange termijn beslissingen zijn nauw verweven met de kwaliteit van het product dat geboden kan worden. Dit is vaak afhankelijk van de mogelijkheden die de spoorinfrastructuur biedt.

Om hier beter inzicht in te geven, is het investeringstraject voor de lijn Schiphol - Amsterdam - Almere - Lelystad verder uitgewerkt.

Op het traject Schiphol- Almere rijden op dit moment vier Sprinters per uur. In de spits worden 2 extra Intercity's ingezet om aan de grote vraag te kunnen voldoen. De reistijd van deze Intercity's is 10 minuten langer ten opzichte van een knelpuntvrije situatie. Voor dienstregeling 2008 heeft NS dan ook een aanvraag ingediend bij ProRail ter versnelling van de Intercity's in de spits.

NS wil vanaf de opening van de Hanzelijn vier Intercity's per uur vanaf Lelystad richting Schiphol en vier Sprinters van Almere richting Weesp laten rijden. De vraag of NS deze investering gaat doen is mede afhankelijk van beslissingen van derden.

Zo is de huidige infrastructurele situatie niet toereikend om deze extra kwaliteitssprong te maken. NS heeft een pakket van infrastructurele verbeteringen beschreven waardoor de sprong van vier Intercity's en vier Sprinters in 2013 mogelijk is.

De te verwachten vervoergroei op de Flevolijn en de zuidtak van Amsterdam moet het uiteindelijk mogelijk maken om in 2020 een 10-minuten Intercitydienst tussen Almere en Den Haag (via Amsterdam Zuid en Schiphol) te gaan rijden. Daarnaast is een 10-minuten Sprinterdienst op het traject Almere-Weesp en Weesp-Hoofddorp/Amsterdam Centraal mogelijk.

Om de bovengenoemde visie en ambities van NS en de overheden te realiseren is samenwerking tussen alle betrokken partijen en tijdige duidelijkheid over de benodigde investeringen en beschikbare middelen een vereiste.

1.2 Benchmark 2007

In 2007 voert NS, net als in 2005, conform de eisen in de Vervoerconcessie (art. 22) een benchmarkproject uit. Hierbij vergelijkt NS haar prestaties met een aantal andere spoorvervoerders in Europa. Bij de keuze van deze vergelijkingspartners wordt gezocht naar vervoerders die onder vergelijkbare omstandigheden, namelijk een netwerk met hoge gebruiksintensiteit, goed presteren.

De vergelijking betreft de prestaties op de zorgaspecten van de vervoersconcessie en de productiviteit van arbeid en kapitaal. Bij deze benchmark wordt zowel een kwantitatieve als een kwalitatieve vergelijking gemaakt. Hierdoor ontstaat niet alleen een helder beeld van de relatieve prestaties maar kunnen ook “best practices” worden geïdentificeerd.

Bij het kwantitatieve gedeelte wordt bijzondere aandacht besteed aan het vergelijkbaar maken van de prestaties en klantwaarderingen, omdat deze vaak op verschillende manieren worden gedefinieerd en gemeten. Voor het kwalitatieve gedeelte worden bezoeken afgelegd met een multidisciplinair team. Hierbij worden de verschillende wijzen van procesinrichting in kaart gebracht en worden “best practices” geïnventariseerd.

De benchmark wordt uitgevoerd op basis van samenwerking en vertrouwelijkheid. Aan het eind van het project ontvangen alle deelnemers terugkoppeling over hun relatieve positie en de gevonden “best practices”. Vertrouwelijkheid blijkt in deze liberaliserende markt een noodzakelijke voorwaarde voor het uitwisselen van dit soort informatie. Daarom kunnen de resultaten alleen in geanonimiseerde vorm worden gepresenteerd. NS zal eind 2007 rapporteren aan het Ministerie van Verkeer en Waterstaat over de uitkomsten van dit benchmark project.

2 De zorggebieden

In dit hoofdstuk geeft NS aan op welke wijze zij verantwoording aflegt over vier in de concessie gedefinieerde zorggebieden: ‘op tijd rijden’, ‘service verlenen’, (informatievoorziening en reinheid), ‘sociale veiligheid’ en ‘redelijke kans op een zitplaats’. Het zorgaspect toegankelijkheid komt aan bod in hoofdstuk 3.

Zorgplichten in de concessie

In de Vervoerconcessie is vastgelegd dat ‘op tijd rijden’, ‘Informatievoorziening aan de reiziger over de uitvoering van de treindienst in de trein en op de stations’, ‘voldoende schone treinen en stations’, ‘sociale veiligheid voor personeel en reizigers’ en ‘redelijke kans op een zitplaats’ deel uitmaken van de zorgplicht van NS (artikel 6e, g, d en f). Tevens is vastgelegd dat NS in het Vervoerplan aangeeft:

- hoe zij invulling geeft aan dit zorgplichtitem (artikel 8b);
- over welke prestatie-indicatoren zij rapporteert (artikel 9.2b);
- welke prestaties zij het komende jaar op de prestatie-indicator levert (artikel 8d);
- welke prestaties zij levert in de periode van vier jaar volgend op het komende jaar (artikel 8d);
- welke meetsystemen zij gebruikt voor het meten van de prestaties (artikel 9.7);
- wat de onderbouwing is voor de gemaakte keuzes ten aanzien van de prestaties (artikel 9.8).

2.1 Op tijd rijden

2.1.1 De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorgaspect

Op tijd rijden is een belangrijk aspect in de dienstverlening van NS aan de klant. NS vult dit zorgaspect in door een robuuste dienstregeling punctueel uit te voeren met betrouwbaar materieel en met personeel dat het belang van een punctuele uitvoering van de dienstregeling voor de klant kent. Het op tijd rijden van treinen - de 'punctualiteit' - is een van de belangrijkste doelstellingen van NS.

Het druk bereden Nederlandse spoorwegnet is efficiënt, maar ook kwetsbaar: één storing in het systeem treft direct veel treinen en daarmee veel reizigers. Tegelijkertijd laat de drukte op het spoor weinig uitwijkmogelijkheden toe. Storingen door in- en externe factoren zijn nooit helemaal te voorkomen.

NS heeft een aantal ‘bouwstenen’ samengevoegd tot een goed functionerend bedrijfsproces. De zorg voor het op tijd laten rijden van treinen balt zich samen in dit bedrijfsproces. De belangrijkste bouwstenen zijn:

- mensen: de belangrijkste succesfactor zijn de medewerkers. Het betreft onder andere de conducteurs, de machinisten, medewerkers van de bijsturingorganisatie en de servicemedewerkers. Door selectie, opleiding, begeleiding op de werkplek en nascholing slaagt NS er in om voldoende medewerkers met de juiste kwalificaties in te zetten.
- planning / dienstregeling: elk jaar stelt NS, in samenspraak met de andere vervoerders en ProRail, na advisering door de consumentenorganisaties en consultatie van decentrale overheden de dienstregeling op. Op 10 december 2006 is NS gestart met een

totaal nieuw ontworpen dienstregeling, waarin, mede dankzij nieuwe infrastructuur, ook ruimte is voor meer treinen en meer stations en daarmee een groter aanbod voor de klant.

- materieel: door voortdurend te werken aan verhoging van de betrouwbaarheid van het materieel, kan NS verstoringen voorkomen en materieeldefecten die tot dispunctualiteit leiden reduceren.
- bijsturing: tijdens de uitvoering van de dienstregeling gaan soms zaken mis: er is sprake van verstoringen. Een trein of de infrastructuur raakt bijvoorbeeld defect. Zodra sprake is van een verstoring, lossen ProRail/Verkeersleiding en NS deze verstoring gezamenlijk op. Voor NS betekent dit het bijsturen (op een andere wijze inzetten dan volgens plan) van mensen en materieel.

2.1.2 De prestatie-indicatoren (instemming)

NS kiest voor dit zorggebied primair voor het klantoordeel als prestatie-indicator.

Daarnaast neemt NS als prestatie-indicatoren in dit Vervoerplan de items 'aankomstpunctualiteit 5 minuten', 'aankomstpunctualiteit 3 minuten' en 'percentage gereden treinen op'. In afwachting van goede indicatoren die de verbinding leggen tussen de output van ProRail en de output van NS in het zorggebied op tijd rijden, pleit NS voor prestatieafspraken op de items aankomstpunctualiteit en gereden treinen in het Beheerplan van ProRail.

In dit Vervoerplan hanteert NS naast de 3 minutennorm voor de aankomstpunctualiteit ook de 5 minutennorm, met als doel om in het Vervoerplan 2010 de 3 minutennorm voor de aankomstpunctualiteit niet meer op te nemen. Wel zal NS over de aankomstpunctualiteit op de 3 minutennorm ook na 2010 gewoon blijven rapporteren om daarmee de vergelijkbaarheid over de jaren te garanderen. Met deze werkwijze komt NS tegemoet aan de wens van de consumentenorganisaties in het Locov.

Voor deze verandering zijn verschillende redenen:

NS hanteert als uitgangspunt bij de keuze van haar indicatoren onder andere dat deze een goede afspiegeling dienen te zijn van de prestaties die zij levert. De indicator aankomstpunctualiteit is een indicator die internationaal door veel landen gehanteerd wordt. Bij het inschalen van prestaties wordt al snel de vergelijking gemaakt met andere maatschappijen in het buitenland. Deze vergelijking leverde tot nu toe echter een scheef beeld op doordat de prestaties van NS op de 3 minutennorm daarbij vergeleken worden met de prestaties van andere maatschappijen op de 5 minutennorm. Dit geeft geen goede afspiegeling van de prestaties van NS.

Ook geeft de indicator aankomstpunctualiteit op de 5 minuten norm een minder grillig beeld dan de aankomstpunctualiteit op 3 minuten. Dit maakt de indicator in externe verantwoording beter geschikt.

Tenslotte is de aanleiding om te gaan meten met de 3 minutennorm komen te vervallen. De WRT regeling (de regeling waarin is bepaald welke treinen op elkaar wachten) betreft nog maar een klein gedeelte van de treinen die met de indicator gerealiseerde aansluitingen worden gemeten. Daarbij is het aantal minuten dat treinen op elkaar wachten ook niet beperkt tot de drie minuten. Er zijn aansluitingen met uiteenlopende wachttijden. Een relatie leggen tussen de drie minuten norm aankomstpunctualiteit en de WRT is niet (meer) een betekenisvol argument om voor een bepaalde norm te kiezen.

Daarom kiest NS er voor in navolging van andere landen en conform de aanbevelingen uit het onafhankelijke onderzoek dat uitgevoerd werd in 2006 door de Boston Consulting

Group, de aankomstpunctualiteit te verantwoorden op basis van de 5 minutennorm, vanaf Vervoerplan 2010. In de Vervoerplannen 2008 en 2009 verantwoordt NS zich ook op de aankomstpunctualiteit op basis van de 3 minutennorm. Dit geldt voor de externe verantwoording, intern blijft NS sturen op géén vertraging, dus rijden op het springen van de klok.

Bij de overgang naar outputsturing blijft NS de objectieve prestatie-indicator gerealiseerde aansluitingen rapporteren in haar halfjaar- en jaarrapportage in 2008. Deze indicator maakt echter geen deel meer uit van de set indicatoren waar NS verantwoording over aflegt. De indicatoren gerealiseerde aansluitingen en aankomstpunctualiteit correleren zeer sterk met elkaar. Het opnemen van beide indicatoren betekent een dubbeling van informatie en dat is niet in lijn met de kern van outputsturing, om externe verantwoording over prestaties tot uitdrukking te brengen in een beperkte en representatieve set van outputindicatoren. NS kiest in dit Vervoerplan voor de aankomstpunctualiteit omdat deze ook bij begrotingsvraagstukken gebruikt wordt en dit geldt niet voor de indicator 'gerealiseerde aansluitingen'.

Als informatie item zal NS in de verantwoordingsrapportages ook gerealiseerde aansluitingen opnemen.

Tevens werkt NS in overleg met de consumentenorganisaties aan de ontwikkeling van een indicator voor reizigerspunctualiteit, waarin de drie graadmeters (gehaalde aansluitingen, aankomstpunctualiteit en gereden treinen) gecombineerd worden en gewogen naar het aantal betrokken reizigers. Mogelijk dat de ontwikkeling van deze nieuwe indicator reizigerspunctualiteit de keuze van indicatoren in dit zorggebied in de toekomst beïnvloedt. Welk effect dit heeft, is mede afhankelijk van het overleg dat NS hierover gaat voeren met de consumentenorganisaties en het ministerie van Verkeer en Waterstaat.

| Tabel 1.1 | Klantoordeel op tijd rijden (HRN) | | | |
|------------------|---|--------------------|----------------------|---|
| Definitie | Het percentage klanten dat een waardering van 7 of meer geeft voor het op tijd rijden van treinen. | | | |
| Eenheid | % rapportcijfers ≥ 7 | | | |
| Berekeningswijze | De resultaten worden gewogen naar afgelegde afstanden, in welke gebieden en op welke tijdstippen wordt gereisd. De steekproef geeft zo per periode een representatief beeld van klantwaardering van de NS-kwaliteit op basis van het aantal gemaakte reizen. Rekenregel conform berekeningswijze steekproeven. | | | |
| Jaar | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 – 2012 |
| Reeks | Realisatie 38,7% | Richtwaarde 42% | Grenswaarde 45,5% | 2009 45-46%, 2010, 45-47%, 2011, 45-48% en 2012, 45-50% Vanaf 2010, onder andere afhankelijk van de 2 ^{de} fase herstelplan spoor |

| Tabel 1.2 | | Aankomstpunctualiteit (HRN) 3 en 5 minuten | | | |
|--------------------|---|---|--------------------|--------------------|---|
| Definitie | De aankomstpunctualiteit van een trein geeft aan de mate waarin de trein op tijd aankomt op een vastgesteld station. Het betreft het percentage treinen dat op de meetpunten arriveert, waarbij het verschil tussen de gerealiseerde aankomsttijd en de (in het dagplan) geplande aankomsttijd minder dan de normtijd bedraagt. Voor de standaardnorm van 5 minuten geldt dat als het verschil tussen de geplande en gerealiseerde aankomsttijd gelijk of minder is dan 4 minuten en 59 seconden de trein als “op tijd” wordt beschouwd. | | | | |
| Eenheid | % | | | | |
| Berekeningswijze | Op de in de concessie vastgestelde knooppuntstations wordt de gerealiseerde aankomsttijd gemeten en vergeleken met de geplande aankomsttijd. Uitgevallen treinen worden bij de berekening niet meegenomen. | | | | |
| Meetmethode | De punctualiteit wordt gemeten door de gerealiseerde aankomsttijd van de hoofdrailnettreinen op een van de 35 knooppunten (komend vanaf een ander station op het hoofdrailnet) te vergelijken met de geplande aankomsttijd. | | | | |
| Jaar | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 – 2012 |
| Reeks 3-minutenorm | Realisatie 84,8% | Richtwaarde 87% | Grenswaarde 87% | Grenswaarde 87% | 2010 en verder: Na 2010 vervalt deze indicator in de externe verantwoording. |
| Reeks 5-minutenorm | Realisatie 91,8% | Informatiewaarde 93% | Grenswaarde 93% | Grenswaarde 93% | 2010 en verder 93% Onder andere afhankelijk van de 2 ^e fase herstelplan spoor |

| Tabel 1.3 | | Gereden treinen (HRN) | | | |
|------------------|--|------------------------------|----------------------|----------------------|--|
| Definitie | Het betreft het percentage van de (in het dagplan) geplande beladen gereden reizigerstreinen. Inclusief eventuele vervangende treinen. | | | | |
| Eenheid | % | | | | |
| Meetmethode | Het op de in concessie vastgestelde knooppuntstations gerealiseerde aantal aankomstactiviteiten gedeeld door het aantal geplande aankomstactiviteiten. Daarbij wordt rekening gehouden met de inzet van vervangende treinen. | | | | |
| Jaar | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 – 2012 | |
| Reeks | Realisatie 98,6% | Richtwaarde 98,5% | Grenswaarde 98,5% | 2009 en verder 98,5% | |

2.1.3 Instelniveaus 2008 (instemming)

Klantoordeel op tijd rijden

Het klantoordeel wordt bepaald door een samenspel van de objectieve NS-prestaties en de beeldvorming rond NS. Door een goede serviceverlening bij verstoringen kan NS die beeldvorming positief beïnvloeden. Bij grote calamiteiten is aankomstpunctualiteit van onderbeschikt belang. Onze aandacht gaat dan eerst uit naar de klant, NS focust op het spoedig op de plaats van bestemming krijgen van haar klanten, pas daarna komt aankomstpunctualiteit. Het instelniveau voor 2008 is met 45,5% bijna 7 procentpunt hoger dan de realisatie van het klantoordeel in 2006.

Aankomstpunctualiteit

NS werkt samen met ProRail aan een beter beheersbare treindienst, om de dienstverlening aan de klant te verbeteren en om daarmee de groei op het spoor te kunnen faciliteren. Met een punctualiteit van 93% op 5 minuten, lijkt het optimum van beheersbaarheid en klantvriendelijkheid bereikt te zijn, gegeven de ontwikkelingen zoals in deze paragraaf beschreven. Streven naar een hoger punctualiteitsniveau zou averechts voor de klant kunnen uitpakken en is voor NS geen doel op zich.

Door het toenemende aantal reizigers en treinen komt de punctualiteit steeds meer onder druk te staan. Verdere verbetering is mogelijk, maar zal steeds meer inspanning en kosten vergen en leidt tot moeilijke keuzes in relatie tot klantattractiviteit. De vraag is hoeveel inspanning en kosten maatschappelijk en bedrijfseconomisch verantwoord zijn.

Voor 2008 is het instelniveau 93%, ruim 1 procentpunt boven het realisatieniveau van 2006. Verdere verbeteringen in de dienstregeling en een betere verantwoordelijkheidsstructuur zijn de belangrijkste troeven waarmee NS verbetering van de punctualiteit in 2008 wil realiseren. Zorgen heeft NS bij externe ontwikkelingen die de punctualiteit en daarmee de beoogde verbetering verder onder druk zetten.

- Bij langdurige wegwerkzaamheden (A2, A6) pakt NS haar maatschappelijke rol om zoveel mogelijk extra treinreizigers te vervoeren, maar dit zet de punctualiteitsprestaties wel extra onder druk.
- In 2008 wordt substantieel meer infrastructuur onttrokken ten behoeve van onderhoud aan het spoor. Het onderhoudsrooster (met daggaten en nachtgate) leidt tot veel afwijkingen van de geoptimaliseerde patroondienstregeling. Dit leidt tot een krappere geplande spoorboekje, beperkingen in infra en extra rangeren met materieel bij een toch al chronisch tekort aan opstelcapaciteit.
- Voor 2008 wordt er van uitgegaan dat de capaciteit van de Betuweroute nog niet optimaal benut kan worden. Samen met een verwachte groei in het goederenvervoer is de verwachting dat vooralsnog niet minder, maar een gelijk of hoger aantal, goederentreinen gebruik gaat maken van het Hoofdrailnet.
- Ook in 2008 houdt NS rekening met veel korte en langdurige snelheidsbeperkingen als gevolg van toegenomen werkzaamheden aan het spoor in de vorm van kleine of grote buitendienststellingen.
- Onzekere factor in 2008 is de betrouwbaarheid van de infra. Naast storingen door extreem weer leiden ook het falen van techniek en ICT-systemen op cruciale knooppunten/baanvakken en/of op meer plaatsen tegelijk op dagniveau tot extreem lage punctualiteitscijfers.

Daarnaast houdt de reizigersgroei aan, wat op zich verheugend is. Door de groei neemt ook de drukte bij het in- en uitstappen toe en daarmee de kans dat de treinen vertraging oplopen doordat er een capaciteitstekort ontstaat.

Percentage gereden treinen

In 2006 reed 98,6% van de geplande treinen. In 2007 blijkt opnieuw hoezeer dit percentage afhankelijk is van extreme (weers-) omstandigheden. Door 3 dagen (18 en 19 januari en 8 februari) met extreme (weers-) omstandigheden, begin 2007 is het percentage gereden treinen gedaald tot ruim 98%. Voor 2008 wordt uitgegaan van een gemiddeld aantal extreme omstandigheden en blijft het instelniveau op 98,5%.

2.1.4 Specificatie meetsysteem (instemming)

Algemeen

De meetsystemen en methoden die gebruikt worden om de prestaties vast te stellen, zijn representatief. De wijze waarop de cijfers verwerkt en gebruikt worden, is statistisch verantwoord. Een beschrijving van het meetsysteem voor het klantoordeel is te vinden in bijlage 2: Specificatie meetsystemen. De wijze waarop de prestatie-indicatoren worden gemeten, is hieronder beknopt weergegeven.

Meetsysteem treinpunctualiteit

Een volledige beschrijving van de wijze waarop vertragingen en uitvoeringstijden van trein(activiteiten) in de systemen worden bepaald en vastgelegd, is te vinden in het document 'Uitvoeringstijden Treinactiviteiten in Vervoersgegevensbank VKL' (versie 1.2, december 2000, Verkeersleiding). Deze beschrijving geeft aan dat de methode statistisch verantwoord is.

De meetmethode is gebaseerd op automatische registratie van de passeertijd van een trein bij een omschreven meetpunt in de spoorweginfrastructuur vergeleken met de geplande tijd.

ProRail levert de punctualiteitscijfers met behulp van de applicatie TOP. Een volledige functionele beschrijving van de applicatie TOP is te vinden in de documenten:

- Functioneel Ontwerp TOP 2.0, versie 0.9, 23 januari 2001, Verkeersleiding A&M;
- Functioneel Wijzigingsdocument TOP 2.1, versie 0.4, 23 februari 2001, Verkeersleiding A&M.

Methode berekening kwartaal- en jaarcijfers

Het percentage 'treinen op tijd' over de periode van een kwartaal wordt berekend aan de hand van het percentage van alle hoofdrailnettreinen die op tijd rijden (zoals hierboven gedefinieerd) in de periodes januari tot en met maart, april tot en met juni, juli tot en met september en oktober tot en met december. Het jaarcijfer wordt berekend over alle metingen van het desbetreffende jaar. Alle percentages worden op tienden afgerond.

De werking van de methode samengevat

- Van alle treinen op het hoofdrailnet stelt ProRail vast of de geplande aankomsten op de gespecificeerde meetpuntstations wel of niet zijn gerealiseerd;
- ProRail stelt de omvang van de eventuele vertraging vast;
- ProRail bepaalt het aankomstpunctualiteit percentage door het totaal aantal aankomsten met een vertraging van minder dan vijf en drie minuten (per periode) te delen door het totaal aantal aankomsten (per periode).

Meetsysteem gereden treinen:

Voor gereden treinen wordt hetzelfde meetsysteem gebruikt als bij aankomstpunctualiteit om het aantal gerealiseerde aankomsten vast te stellen. Door dit te vergelijken met het geplande aantal aankomsten wordt vastgesteld welk deel van de treinen daadwerkelijk heeft gereden. Samenvattend:

- Van alle treinen op het hoofdrailnet stelt ProRail vast of de geplande aankomsten op de gespecificeerde meetpuntstations wel of niet zijn gerealiseerd;
- ProRail bepaalt het percentage gereden treinen door het totaal aantal gerealiseerde aankomsten (per periode) te delen door het totaal aantal geplande aankomsten (per periode).

2.2 Informatievoorziening

2.2.1 De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorggebied

NS onderzoekt permanent de behoeften van de klant op (reis)informatiegebied. Daaruit blijkt onder meer dat de klant behoefte heeft aan betrouwbare tijdige reisinformatie tijdens alle fases van zijn reis. En dit zowel bij ontregelingen (calamiteiten en buitendienststellingen) als tijdens niet-verstoorde/reguliere situaties. Hieronder de wensen en behoefte van de klant voorzien van voorbeelden en mogelijkheden:

- De klant wil vooraf en tijdens de reis in ieder geval gebruik kunnen maken van planningsinformatie, bijvoorbeeld door papieren middelen zoals het spoorboekje en vertrekstaten, maar ook reisplanners op internet.
- De behoefte van de klant gaat steeds meer uit naar zo actueel mogelijke reisinformatie, zoals de actuele reisplanner en dynamische overstapbegeleiding en elektronische vertrekstaten. Dat wil zeggen informatie voor reizigers over de treinenloop van dit moment, gebaseerd op de dienstregeling en geplande en ongeplande afwijkingen daarvan.
- De klant wil deze actuele reisinformatie graag op elk gewenst moment van de reis ontvangen middels onder meer omroep- en sms-berichten, zodat hij als het ware begeleid wordt tijdens zijn reis,
- Daarnaast wil de klant steeds meer een reisadvies op maat, zoals persoonlijke reis- en overstaptips, reikwijdteadviezen en 'location based services'.
- De klant wil dat zijn eventuele onzekerheid gereduceerd wordt en zijn reis zo ontspannen mogelijk is. Hij wil zoveel mogelijk controle hebben over zijn reis (zodat hij zelfstandig keuzes kan maken bij eventuele afwijkingen) en heeft er behoefte aan dat zijn (uitgekozen) route bevestigd wordt.

NS streeft ernaar om maximaal op de behoeften van de klant in te spelen en daarmee zijn tevredenheid te vergroten. NS verbetert dan ook de verstrekking van actuele reisinformatie aan de klanten thuis, onderweg, op het station en in de trein tijdens reguliere situaties en tijdens ontregelingen.

Verder blijken klanten met verschillende reismotieven verschillende behoeften aan reisinformatie tijdens de verschillende fases van hun reis te hebben. Ook verandert deze behoefte als gevolg van technologische ontwikkelingen. Hier speelt NS op in door onder andere:

- moderne middelen voor informatievoorziening aan te bieden aan de klant (bijvoorbeeld digitale schermen op perrons, mobiel internet, sms)
- de medewerkers, die een belangrijke rol spelen bij de informatievoorziening aan de klant, steeds van adequate training en opleiding te voorzien zodat ze op de hoogte zijn van de klantbehoefte en hier zo goed mogelijk op in kunnen spelen en de klant van dienst zijn en uitrusten met moderne informatiemiddelen zoals Railpockets (in 2007 is actuele informatie over de treinenloop op de minuut nauwkeurig beschikbaar gekomen, inclusief actuele overstapinformatie)
- moderne reisinformatiesystemen te ontwerpen en implementeren zodat de reisinformatie steeds betrouwbaarder, toegankelijker, beter op tijd, vollediger en consistent is voor onze klanten en medewerkers

- de informatiebehoeften van de klant permanent te onderzoeken zodat daar optimaal op ingespeeld kan worden
- de informatieprocessen van bron naar klant verbeteren (dat wil zeggen van logistieke bronnen via bijsturing naar reisinformatie aan de klant stroomlijnen)
- de verschillende partijen die een rol spelen in de informatievoorziening (zowel binnen NS als bijvoorbeeld met ProRail) met elkaar te verbinden zodat in samenwerking bovenstaande uitgevoerd kan worden.

2.2.2 De prestatie-indicatoren (instemming)

NS werkt voortdurend aan verbetering van de informatievoorziening bij ontregeling, omdat dit aspect van groot belang is bij de dienstverlening aan de reizigers en hun waardering van de kwaliteit. Verbeteren van de informatievoorziening bij ontregelingen is complex. Een betere beheersing van het proces en modernisering van de basismiddelen en systemen zijn noodzakelijk. Ook moeten alle betrokken partijen, op de verschillende niveaus en verschillende locaties zowel bij NS als bij ProRail, het belang van goede informatievoorziening erkennen en zelf beschikken over adequate informatie om vervolgens grote aantallen reizigers op verschillende plaatsen en met verschillende reisplannen en dus reisbehoeften te kunnen informeren. Adequate informatie beperkt zich niet tot 'wat is er aan de hand', maar omvat ook het bieden van heldere adviezen en oplossingen c.q. actuele adviezen en alternatieven aan de reizigers, liefst binnen enkele minuten.

Informatievoorziening is veel breder dan alleen het verstrekken van reisinformatie bij ontregelingen. Klanten vinden een goede informatievoorziening een basisvoorwaarde in niet-verstoorde situaties. In de meeste situaties is er geen sprake van een verstoorde treindienst en de klant verwacht ook dan een hoog niveau van reisinformatie. Daarom zoekt NS voor de toekomst naar een indicator die beter aansluit bij het volledige zorgaspect informatievoorziening.

Objectieve prestatie-indicatoren

Zoals reeds eerder beschreven versterkt NS in dit Vervoerplan de focus op de klant voor wat betreft de externe verantwoording die zij aflegt.

NS heeft besloten op basis van het overleg met de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov en het debat over outputsturing zoals dit gevoerd is op 11 oktober jl., ook nog twee additionele objectieve prestatie-indicatoren toe te voegen in dit Vervoerplan. Dit zijn:

- informatievoorziening bij ontregelingen in de trein (IBO trein)
- informatievoorziening bij ontregelingen op het station (IBO stations).

Het betreft allemaal reeds in eerdere Vervoerplannen opgenomen indicatoren.

In de interne sturing is NS overgegaan op procesindicatoren die duidelijker zijn voor het eigen personeel en daardoor beter communiceerbaar en dus ook meer motiveren. Zoals al eerder in dit Vervoerplan opgemerkt streeft NS er naar de indicatoren die een rol spelen bij de externe verantwoording zoveel mogelijk te laten aansluiten bij de interne sturing, zodat deze elkaar versterken. Een en ander ook in lijn met de aanbevelingen uit het HCG rapport, waarin beschreven staat dat indicatoren zinvol moeten zijn en primair dienen ter besturing van de bedrijfsprocessen.

Reden voor de interne overgang

In de oude indicatoren worden de meetgegevens omgerekend met behulp van een algoritme naar wegingsfactoren voor reizigersstromen. De indicatoren met weging en zonder weging geven eenzelfde beeld voor wat betreft de trend die ze laten zien (alleen er is sprake van een licht niveauverschil).

De procesindicatoren IBO trein, IBO station (en trefkans conducteur, zie paragraaf 2.4) hebben bij uitstek betrekking op de inspanningen die de medewerkers op de trein en op de verkeersleiding van ProRail leveren in de dagelijkse uitvoering van het werk. In de interne sturing is het van groot belang dat deze indicatoren voor het eigen personeel helder tot stand komen, zodat er over de geleverde prestaties en inspanningen gepraat kan worden. Juist in een situatie waarin NS overgaat op outputsturing is dit van groot belang. De indicatoren die in de sturing worden gehanteerd dienen dan wel 1 op 1 aan te sluiten bij de geleverde inspanningen en prestaties. De omrekening via een wiskundig algoritme werkt daarbij belemmerend. Om die reden is NS in de interne sturing overgegaan op de ongewogen indicatoren en spreekt NS deze indicatoren ook af voor de externe verantwoording. Wel zorgt NS dat deze overgang transparant gebeurt door de oude indicatoren in 2008 en in 2009 als informatie-item te rapporteren.

Om maximaal transparant te zijn in haar handelen, staan in de tabel hieronder voor beide indicatoren de realisatiecijfers met en zonder weging van de afgelopen drie jaar. Daarnaast zal NS de oude indicatoren als informatie-items rapporteren in 2008 en 2009.

Tabel met de realisatiecijfers van 2004, 2005 en 2006 voor de twee objectieve prestatie-indicatoren, **ongewogen** (nu in het Vervoerplan) en **gewogen** (voorheen in het Vervoerplan).

| | 2004 | 2005 | 2006 |
|------------------------------|-----------|-----------|-------------|
| IBO trein ongewogen | 24 | 24 | 21,0 |
| IBO trein gewogen | 23,0 | 25,0 | 22,2 |
| IBO Station ongewogen | 77 | 75 | 77,0 |
| IBO Station gewogen | 75,0 | 76,0 | 77,6 |

De beschreven weging van meetresultaten vindt ook plaats voor de klantoordelen. Die omrekening blijft gewoon gehandhaafd, omdat deze weging nodig is om tot het reële oordeel van de klanten te komen en er een minder directe relatie is met de interne sturing.

| Tabel 2.1 | Klantoordeel informatievoorziening bij ontregelingen in de trein en op het station(HRN) | | | |
|------------------|---|--------------------|--------------------|---|
| Definitie | De waardering die de respondent geeft aan de omroepinformatie in de trein en op het station bij ontregeling, uitgedrukt in een rapportcijfer. | | | |
| Eenheid | % rapportcijfers ≥ 7 | | | |
| Berekeningswijze | Het is het rekenkundig gemiddelde van de twee afzonderlijke indicatoren voor informatie bij ontregelingen in de trein en op het station. De resultaten worden gewogen naar afgelegde afstanden, in welke gebieden en op welke tijdstippen wordt gereisd. De steekproef geeft zo per periode een representatief beeld van klantwaardering van de NS-kwaliteit op basis van het aantal gemaakte reizen. | | | |
| Reeks | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 – 2012 |
| | Realisatie 47,4% | Richtwaarde 49% | Grenswaarde 51% | 2009: 51-52%, 2010: 51-53%, 2011: 51-54% en 2012: 51-55% |

| Tabel 2.2a | Klantoordeel aanspreekbaarheid medewerker service (aantal HRN-stations) | | | |
|-------------------|--|--------------------|--------------------|---|
| Definitie | De waardering die de respondent geeft aan de aanspreekbaarheid van het ambulante servicepersoneel op het station uitgedrukt in een rapportcijfer. Op die stations gemeten waar het ambulante servicepersoneel wordt ingezet. | | | |
| Eenheid | % rapportcijfers ≥ 7 | | | |
| Berekeningswijze | De resultaten worden gewogen naar afgelegde afstanden, in welke gebieden en op welke tijdstippen wordt gereisd. De steekproef geeft zo per periode een representatief beeld van klantwaardering van de NS-kwaliteit op basis van het aantal gemaakte reizen. | | | |
| Jaar | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 – 2012 |
| Reeks | Realisatie 49,5% | Richtwaarde 46% | Grenswaarde 57% | 2009: 57-58%, 2010: 57-59%, 2011: 57-60%, 2012: 57-61% |

| Tabel 2.2b | Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel in de trein | | | |
|-------------------|--|---|--------------------|---|
| Definitie | De waardering die de respondent geeft aan de aanspreekbaarheid van het treinpersoneel in de trein uitgedrukt in een rapportcijfer. | | | |
| Eenheid | % rapportcijfers ≥ 7 | | | |
| Berekeningswijze | De resultaten worden gewogen naar afgelegde afstanden, in welke gebieden en op welke tijdstippen wordt gereisd. De steekproef geeft zo per periode een representatief beeld van klantwaardering van de NS-kwaliteit op basis van het aantal gemaakte reizen. | | | |
| Jaar | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 – 2012 |
| Reeks | Realisatie 42% | Niet in vervoerplan 07 zie toelichting begin deze paragraaf | Grenswaarde 43% | 2009: 43-44%, 2010: 43-45%, 2011: 43-46%, 2012: 43-47% |

| Tabel 2.3 | Informatievoorziening bij ontregelingen in de trein ongewogen (HRN) | | | |
|------------------|---|---|--------------------|---|
| Definitie | Percentage van ontregelingen in de trein, waarbij daarover in de trein informatie is gegeven. Er is sprake van een ontregeling indien: Trein loopt op het station een vertrekvertraging op (van minimaal 3 minuten); Trein maakt ongeplande stop onderweg (van minimaal 3 minuten); Trein arriveert later (3 minuten of meer volgens dienstregeling); Een combinatie van bovenstaande situaties. | | | |
| Eenheid | % | | | |
| Berekeningswijze | Aantal keer dat er bij een ontregeling sprake is geweest van informatieverstrekking in de trein/ Totaal aantal ontregelingen | | | |
| Meetmethode | Door enquêteurs vastgesteld percentage van ontregelingen, te weten vertrekvertraging, stop onderweg of aankomstvertraging waarbij in de trein informatie is verstrekt. | | | |
| Jaar | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 – 2012 |
| Reeks | 21% | Niet in vervoerplan 07 zie toelichting begin deze paragraaf | Grenswaarde 32% | 2009: 32-33%; 2010: 32-34%; 2011: 32-35%; 2012: 32-36% |

| Tabel 2.4 | Informatievoorziening bij ontregeling op het station ongewogen (HRN) (*) | | | |
|------------------|---|------------------------|------------------|--|
| Definitie | Percentage van totaal aantal metingen (gedefinieerde verstoringen in de treindienst) waarbij informatie op het station is gegeven. | | | |
| Eenheid | % | | | |
| Berekeningswijze | Het door een meting vaststellen hoe vaak er informatie wordt gegeven bij een ontregeling (via omroep of CTA) gedeeld door het totaal aantal metingen. | | | |
| Meetmethode | Door enquêteurs vastgesteld percentage van ontregelingen, te weten te laat (3 minuten of meer) klaar staan van trein voor vertrek, perron- of bestemmingswijziging, waarbij op het station informatie is verstrekt. | | | |
| Jaar | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 – 2012 |
| Reeks | 77% | Niet in vervoerplan 07 | Grenswaar de 76% | 2009: 76-77%, 2010: 76-78%, 2011: 76-79%, 2012: 76-80% |
| (*) | ProRail verzorgt de omroep op stations en de bediening van de informatieborden op stations die gemeten worden met deze indicator. | | | |

2.2.3 Instelniveaus 2008 (instemming)

Klantoordeel informatievoorziening bij ontregelingen in de trein en op het station

De gekozen grenswaarden voor 2008 voor de klantoordelen informatievoorziening bij ontregeling in de trein en op het station zijn 1 procentpunt hoger dan de realisatie voor 2007. Voor de jaren 2009 tot en met 2012 is eveneens een jaarlijkse groei voorzien van 1 procentpunt. NS heeft voldoende inzicht in de factoren die van invloed zijn op het klantoordeel reisinformatie; dat neemt niet weg dat de totstandkoming van realisatiecijfers nog altijd geen wiskundige berekening is. Bij de totstandkoming van het klantoordeel speelt een complex van factoren een rol. Het effect van de maatregelen die NS trof in 2006 en 2007 ter verbetering van beide klantoordelen kan in 2008 zichtbaar worden, maar gezien de doorlooptijden waarschijnlijk pas echt in 2009. Daarnaast spelen ook ontwikkelingen die het klantoordeel negatief kunnen beïnvloeden.

Een aantal factoren beïnvloedt de klantoordelen over reisinformatie:

1. Door NS te beïnvloeden factoren

- Kwaliteit van de informatieverstrekking (juistheid, volledigheid, tijdigheid, relevantie, consistentie, toegankelijkheid, toepasbaarheid). In dit kader verwacht NS veel van de nauwe samenwerking met ProRail (onder andere zijn nu NS klantambassadeurs en vanaf 2008 ook NS reisinformatanten op de omroepstations van ProRail om logistieke beslissingen klantgericht te maken en eerstelijnsmedewerkers van NS pro-actief te informeren over ontregelingen waardoor klanten sneller en beter kunnen worden geïnformeerd).
- Ook de invoering van de treinreisinformatiefabriek in het kader van Infoplus, waardoor de informatie vanaf de logistieke bron naar de klant geautomatiseerd en daarmee gestroomlijnd en versneld wordt. Dit laatste zal bijvoorbeeld zichtbaar zijn op de informatieschermen die NS in samenwerking met ProRail de komende jaren op de perrons en in de stationshallen gaat installeren.
- Meer aandacht voor de klantimpact van besluiten in de logistieke bijsturing.
- Prestaties van andere klantoordelen en prestatie-indicatoren, zoals punctualiteit en klantoordeel prijs/kwaliteit.

2. Externe factoren die een invloed hebben op de (subjectieve) klantoordelen:

- Hogere verwachtingen van klanten en wijzigingen in de klantwensen, enerzijds door gewinning aan een hoger serviceniveau, anderzijds door veranderende verwachtingen op basis van technologische ontwikkelingen.

- Ernst van ontregelingen.
- Verbouw van grote stations (o.a. Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Arnhem) waardoor de kwaliteit van de reisinformatie onder druk komt te staan.
- Meer en zwaardere buitendienststellingen ter verbetering van de infrastructuur en de impact daarvan op de klant;
- Weersinvloeden en –omstandigheden.
- Prestaties van andere vervoerders (klant maakt over het algemeen geen onderscheid naar vervoerder in zijn oordeel over de kwaliteit van de informatievoorziening).

Bij bepaling van de grenswaarden is gekeken naar de belangrijkste ontwikkelingen die in 2008 verwacht worden. NS verwacht dat zij de negatieve ontwikkelingen kan compenseren met de genomen maatregelen en de stijgende lijn kan voortzetten en de serviceverlening op het gebied van informatieverstrekken steeds verder kan blijven verbeteren. Dit zorgaspect heeft een hoge attentiewaarde bij het management.

Klantoordeel aanspreekbaarheid medewerkerservice op het station

In de werkzaamheden die NS-medewerkers op de grote stations verrichten, komt de nadruk steeds meer te liggen op het verlenen van service en steeds minder op verkoop van vervoerbewijzen. Door het ontsluiten van back-office programma's, kan de service aan de klant via de balie worden uitgebreid en kan adequater op vragen van de klant worden gereageerd. Daarmee wordt het overgrote deel (80%) van de klantreacties in één keer, zonder inschakeling van de back-office afdelingen afgehandeld. Bovendien wordt op uniforme wijze over verschillende kanalen heen gehandeld, doordat overal hetzelfde systeem gebruikt wordt.

Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel op de trein

Vanuit de verwachte realisatiecijfers voor aanspreekbaarheid treinpersoneel over 2007 is ook hier de 1 procentpunt stijging per jaar als doelstelling genomen.

IBO trein en IBO station

Voor de procesindicatoren heeft NS doelstellingen opgenomen die een geleidelijke stijging laten zien. NS zou hier graag sneller stijgen, maar de ervaring van de afgelopen jaren leert dat NS verbeteringen realiseert, maar dat deze geleidelijk te realiseren zijn.

2.2.4 Specificatie meetsysteem (instemming)

Een beschrijving van het meetsysteem voor de klantoordelen en de kwaliteitsmetingen is te vinden in bijlage 2: Specificatie meetsystemen.

Informatie bij ontregeling in de trein en op het station

Bij de kwaliteitsmetingen Informatie bij ontregelingen in de trein of op het station wordt eerst vastgesteld of er een ontregeling is.

Als het gaat om de trein, dan wordt gemeten als één of een combinatie van de volgende aspecten zich voordoet:

- of de trein drie minuten of meer te laat vertrekt, hoewel hij wel op tijd klaar stond;
- of er is een stop 'in het weiland' van minimaal drie minuten;
- of de trein drie minuten of meer te laat aankomt.

Als het gaat om het station, dan wordt gemeten als één of een combinatie van de volgende aspecten zich voordoet:

- of de trein te laat klaar staat;
- of de trein vertrekt te laat, omdat hij te laat klaar stond;
- of er is een spoor- of bestemmingswijziging doorgevoerd.

In deze situaties moet er informatie gegeven worden. Het maakt daarbij niet uit of de informatie direct na de optredende ontregeling wordt gegeven. Op basis van metingen wordt het percentage berekend van het aantal keren dat bij een ontregeling informatie wordt gegeven.

2.3 Reinheid

2.3.1 De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorggebied

NS stelt zichzelf ten doel haar reizigers te vervoeren met schone treinen en via schone stations. NS geeft invulling aan het zorggebied 'reinheid' door het proces waarvan de elementen in dit hoofdstuk zijn beschreven. De klantoordelen voor reinheid trein en reinheid stations, zijn een resultante van de inspanningen die NS levert in dit zorggebied. Waarbij voor reinheid stations invulling wordt gegeven in onderlinge samenwerking met ProRail die op dit zorgaspect ook verantwoordelijkheid draagt. Daarbij vormen realisatiecijfers op (objectieve) prestatie-indicatoren en aanvullende analyses een belangrijke basis voor beleid.

Het zorgaspect 'reinheid' heeft een sterke relatie met de andere zorgaspecten. Een schoner voorkomen van materieel en stationsruimten beïnvloedt bijvoorbeeld de gepercipieerde sociale veiligheid van reizigers en medewerkers.

Bij de inrichting van de reinigingsprocessen gaat NS nog meer dan voorheen uit van de klantpreferenties en klantbeleving. NS heeft in 2007 verschillende analyses verricht om verder inzicht te krijgen in de relatie tussen de reinigingsprocessen en het klantoordeel. In 2008 werkt NS hier verder aan. Tevens maakt NS voor dit specifieke zorggebied vanaf 2007 gebruik van klantpanels. Met deze klantpanels onderzoekt NS welke verdere maatregelen nodig zijn om de klant tevreden te stellen. Deze aanpak heeft NS samen met ProRail ingezet.

Het monitoren van wat voor de klant belangrijk is en hoe zich dat verhoudt tot de eigen activiteiten en reinigingsprocessen is een continu proces.

Schoonmaak treinen

NS laat het interieur van alle treinen dagelijks schoonmaken. Tijdens tussenstops op de keerpunten worden afvalbakken geleegd, achtergebleven kranten verwijderd en krijgt het toilet een kleine beurt. 's Nachts reinigen de schoonmaakploegen het interieur. Eén tot twee keer per week wordt de buitenkant van de trein grondig schoongemaakt. Elke trein krijgt periodiek een grote reinigingsbeurt. Speciale aandacht gaat uit naar de bestrijding van graffiti. NS streeft ernaar deze binnen 48 uur na melding te verwijderen. Daardoor worden aanbrengrers van graffiti sterk ontmoedigd, zo leert de ervaring.

Schoonmaak stations

'Op alle stations maken we schoon en daarin gaan we best ver', luidt het motto van de in 2006 door NS gelanceerde landelijke campagne om de reiziger bewust te maken van de kwaliteit van de reinheid van de stations. NS werkt bij het schoonmaken en schoonhouden van stations nauw samen met ProRail. Dagelijks zijn ongeveer 400 schoonmakers actief op NS stations. Zij maken alle grote stations twee keer per dag schoon: afvalbakken legen, perrons vegen, stationshal en wachtruimtes dweilen en grof vuil verwijderen. Op ruim 74 stations wordt, zowel voor als tijdens de ochtend- en avondspits schoongemaakt. Bij periodieke reinigingsbeurten worden grote schoonmaakklussen onderhanden genomen zoals het reinigen van het perronmeubilair, glasbewassing en perronspoorreiniging. Daarnaast verwijdert NS graffiti op de stations.

NS volgt alle schoonmaakactiviteiten met objectieve metingen:

- de geleverde technische schoonmaakkwaliteit (indicator: periodieke en dagelijkse kwaliteit schoonmaakonderhoud)
- de 'Service Level Monitor' (indicator: reinheid transfervoorzieningen); hierbij meet NS, conform afspraak met ProRail, de voor de klant meest relevante schoonmaakitems.

NS analyseert deze cijfers voortdurend en stemt in het kader van de Beheerovereenkomst Stations de te nemen maatregelen af met ProRail.

2.3.2 De prestatie-indicator (instemming)

NS neemt de ontwikkelingen van de indicatoren standkwaliteit schone treinen en standkwaliteit stations op in de halfjaar- en jaarrapportages.

| Tabel 3.1 | Klantoordeel reinheid interieur treinen (hele net) en stations | | | |
|------------------|--|--------------------|--------------------|--------------------|
| Definitie | Het percentage klanten dat een waardering van 7 of meer geeft voor de reinheid van treinen en stations. Deze indicator is samengesteld uit de twee indicatoren: klantoordeel reinheid trein (50%) en klantoordeel reinheid station (50%). | | | |
| Eenheid | % | | | |
| Berekeningswijze | De resultaten worden gewogen naar afgelegde afstanden, in welke gebieden en op welke tijdstippen wordt gereisd. De steekproef geeft zo per periode een representatief beeld van klantwaardering van de NS-kwaliteit op basis van het aantal gemaakte reizen. | | | |
| Jaar | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 – 2012 |
| Reeks | Realisatie 53% | Grenswaarde 51% | Grenswaarde 55% | 2009 en verder 55% |

| Tabel 3.2 | Schone treinen en stations | | | |
|------------------|---|--|----------------------|----------------------|
| Definitie | Rekenkundig gemiddelde van drie indicatoren met de volgende weging. 0,5 * Standkwaliteit is de mate van reinheid van het materieel op een willekeurig moment van de dag gedurende de dienst. 0,4 * Het percentage kwaliteitsmetingen waarbij de reinheid van het betreffende stationsobject met een voldoende (6 of hoger) wordt gewaardeerd. Dagelijkse reiniging. 0,1 * Het percentage kwaliteitsmetingen waarbij de reinheid van het betreffende stationsobject met een voldoende (6 of hoger) wordt gewaardeerd. Periodieke reiniging. | | | |
| Meetmethode | Per indicator: Het meten van de standkwaliteit trein wordt uitgevoerd door daarvoor speciaal opgeleide reinigingsinspecteurs. Jaarlijks vindt er een ijking plaats van de normen door een extern opleidingsinstituut. Het meten van dagelijkse en periodieke schoonmaak van stations wordt gedaan door reinigingsinspecteurs, die de reinheid meten van de schoongemaakte stations (alle NS Stations) op basis van een steekproefmethode. De beschrijving van deze methode is op verzoek beschikbaar. | | | |
| Jaar | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 – 2012 |
| Reeks | Realisatie 90% | Indicator maakte geen deel uit van Vervoerplan 2007. | Grenswaarde 86,5% | 2009 en verder 86,5% |

2.3.3 Instelniveau 2008 (instemming)

Vanaf 2002 is het klantoordeel reinheid gestegen naar ruim 53% in 2006 en 2007. Treinen en stations die gedurende het operationeel zijn vervuild raken, zijn een 'dissatisfier' voor klanten. NS blijft binnen de reinigingsprocessen zoeken naar die items en maatregelen, die het oordeel van de klant het meest beïnvloeden tegen een acceptabele prijs. Bij het klantoordeel over de reinheid van treinen en stations speelt allereerst de technische schoonmaak van materieel en gebouwen een belangrijke rol. De vragen die NS zich daarbij steeds moet stellen, zijn: hebben we de goede schoonmaakprogramma's en voeren we ze

ook goed uit? En in het geval de schoonmaak is uitbesteed aan schoonmaakbedrijven: leveren zij de kwaliteit die we hebben afgesproken? NS heeft in de afgelopen jaren veel inspanning geleverd in de ontwikkeling van de programma's en de aansturing van de uitvoering.

Daarnaast blijft het van groot belang om de beschikbare middelen ook in te zetten op andere processen dan 'reinheid' en daarbij te richten op 'satisfiers'; bijvoorbeeld, voorzieningen die het station voor de reiziger aantrekkelijker maken.

NS wil het klantoordeel reinheid voor 2008 nog iets verbeteren. Dat is met name een uitdaging vanwege de lopende of aanstaande verbouwingen op 'Nationale Sleutel Projecten' stations (Arnhem, Rotterdam Centraal, Den Haag Centraal, Breda en Utrecht Centraal). Daarnaast vinden ook verbouwingen plaats op andere grote stations in Nederland. Zo zal station Amsterdam Centraal tot na de periode waar dit Vervoerplan betrekking op heeft in de 'steigers' staan. Op de stations Zaandam, Hilversum, Leiden en Eindhoven gaan de reizigers tijdens (een deel van) de periode waar dit Vervoerplan betrekking op heeft ook hinder ondervinden van grootschalige bouwwerkzaamheden. Op deze stations samen, stapt dagelijks meer dan de helft (53%) van alle reizigers van NS in of uit. Het vergt grote inspanning om deze reizigers tevreden te houden, aangezien verbouwingen op of bij stations een negatief effect hebben op het klantoordeel. NS speelt hier op in door bij verbouwingen onder andere extra aandacht te besteden aan de bewegwijzering en (opgefleurde) schotten te plaatsen, waardoor de overlast wordt verminderd en de bouwwerkzaamheden minder in het oog springen. Hierbij werkt NS nauw samen met ProRail die verantwoordelijk is voor de bewegwijzering.

Hetzelfde effect geldt voor de leeftijd en de uitstraling van treinen: ook al zijn de schoonmaakbeurten identiek aan de schoonmaakbeurten van nieuwer materieel, dan nog krijgen oudere treinen een lagere klantwaardering.

De uitdaging voor 2008 is dan ook om het klantoordeel over reinheid op peil te houden door naast schoonmaak blijvend te werken aan een materieelpark met een frisse, moderne uitstraling en stations waar de reiziger zich prettig blijft voelen, ondanks het rommelige beeld, gewijzigde bewegwijzering en opwaaiend stof die met verbouwingen gepaard gaan.

Voor wat betreft de objectieve prestatie-indicator, schone treinen en stations, geldt dat NS kiest de goede realisatiecijfers op het hoge niveau te handhaven. Dit ondanks de reeds hiervoor genoemde verbouwingen.

De doelstellingen die NS gecontracteerd heeft met schoonmaakbedrijven zijn uitgangspunt bij het vaststellen van de doelstellingen voor 2008 in dit Vervoerplan.

2.3.4 Specificatie meetsysteem (instemming)

Zowel voor het meten van de reinheid van treinen als voor het meten van de reinheid van stations past NS meetmethoden en meetsystemen toe. Deze voldoen aan de eisen van representativiteit en zijn statistisch betrouwbaar. In de voorgaande tabellen zijn de systemen beknopt beschreven. De beschrijvingen van deze systemen zijn te uitgebreid om opgenomen te worden in dit Vervoerplan, maar zijn wel beschikbaar. Een beschrijving van het meetsysteem voor de klantoordelen is te vinden in bijlage 2: Specificatie meetsystemen.

2.4 Sociale veiligheid

2.4.1 De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorgaspect

NS zorgt ervoor dat mensen veilig kunnen reizen en werken. Belangrijk uitgangspunt van het beleid is dat mensen zich veilig voelen. Het belangrijkste doel dat NS zich daarbij stelt, is het verhogen van het klantoordeel over de sociale veiligheid. Intern is zorg voor het medewerkeroordeel over de sociale veiligheid van evident belang.

NS geeft invulling aan dit zorggebied door het inzetten van mensen en middelen op tijden, plaatsen en trajecten waar dat het hardst nodig is. De verdere introductie van de OV-chipkaart voor het openbaar vervoer en de beheerste toegang van stations door het plaatsen van toegangspoortjes zullen ertoe leiden dat de controle op vervoerbewijzen grotendeels van boord (trein) naar wal (stations) wordt verplaatst, waarmee het zwartrijden nog verder wordt teruggedrongen. NS verwacht dat dit in de komende jaren de klantbeleving van sociale veiligheid positief zal beïnvloeden en het aantal incidenten zal terugdringen, omdat zwartrijders belangrijke veroorzakers zijn van een onveilig gevoel bij treinreizigers.

NS geeft invulling aan haar verantwoordelijkheid om de bedrijfsorde te waarborgen. Als de bedrijfsorde overgaat in openbare orde, wordt NS ondersteund door de politie, justitie en andere externe partijen. In dit verband heeft NS afspraken gemaakt met het OM en Justitie over de afhandeling van en de strafmaat voor notoire zwartrijders. Ook worden lokaal, onder meer met betrokken gemeentes veiligheidsarrangementen afgesloten, om een integrale regionale aanpak te waarborgen.

NS gaat een grotere rol spelen in de snelle afhandeling van incidenten door het instellen van (mobiele) Toezicht en Veiligheidsteams, die aangestuurd door een Veiligheidscentrale, snel kunnen optreden bij (dreigende) incidenten.

NS sluit aan bij de doelstellingen die de overheid heeft geformuleerd in het programma “Naar een veiliger samenleving”, de sectorale uitwerking daarvan in het “Aanvalsplan Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer” en de specifieke afspraken die gemaakt zijn in het kader van het “Nationaal Veiligheids Arrangement Spoor”.

NS is zich ervan bewust dat bij het realiseren van de doelstellingen op dit zorgaspect externe, maatschappelijke ontwikkelingen een belangrijke rol blijven spelen. Veiligheidstaken binnen NS worden verder geprofessionaliseerd en NS zal nadrukkelijk de regiefunctie op zich nemen bij de inzet van (veiligheids)medewerkers en de afhandeling van incidenten, waardoor effectiever ingespeeld kan worden op onveilige situaties.

Het beleid ten aanzien van terrorismepreventie is vooral gericht op risicobeheersing, drempelverhoging, voorbereid zijn op dreiging van terrorisme en om de gevolgen van eventuele aanslagen zoveel mogelijk te beperken. Dit betekent onder meer medewerkers “bewust en alert” maken door training in het herkennen van en het omgaan met lastige en/of verdachte situaties.

2.4.2 De prestatie-indicator (instemming)

NS is met ingang van 2007 overgegaan op het klantoordeel als prestatie-indicator naast de vanuit de Concessie verplichte trefkans conducteur. Het klantoordeel is een goede graadmeter voor de mate waarin klanten zich veilig voelen bij NS.

Daarnaast zal NS in de halfjaarlijkse en jaarlijkse rapportage de andere indicatoren aangaande sociale veiligheid uit de eerdere Vervoerplannen als informatie item opnemen, zodat het mogelijk is de ontwikkeling hiervan te blijven volgen. Het betreft hier de volgende indicatoren:

- het klantoordeel in de trein en op het station overdag,
- het klantoordeel in de trein en op het station in de avond,
- het totaal aantal incidenten, onderscheiden naar oorzaak,
- het aantal ernstige incidenten,
- het percentage medewerkers dat een incident heeft meegemaakt,
- het percentage reizigers dat een incident heeft meegemaakt en
- het medewerkeroordeel over de sociale veiligheid in de trein en op de stations, onderscheiden naar dag en avond.

In de interne sturing is NS overgegaan op procesindicatoren die duidelijker zijn voor het eigen personeel en daardoor beter communiceerbaar en dus ook meer motiveren. Zoals al eerder in dit Vervoerplan opgemerkt streeft NS er naar de indicatoren die een rol spelen bij de externe verantwoording zoveel mogelijk te laten aansluiten bij de interne sturing, zodat deze elkaar versterken. Een en ander ook in lijn met de aanbevelingen uit het HCG rapport, waarin beschreven staat dat indicatoren zinvol moeten zijn en primair dienen ter besturing van de bedrijfsprocessen.

Reden voor de interne overgang

Bij de oude indicatoren worden de meetgegevens omgerekend met behulp van een algoritme naar wegingsfactoren voor reizigersstromen. De indicatoren met weging en zonder weging geven eenzelfde beeld voor wat betreft de trend die ze laten.

De procesindicator trefkans conducteur (en de procesindicatoren IBO trein en IBO station, zie paragraaf 2.2) heeft bij uitstek betrekking op de inspanningen die de medewerkers op de trein leveren in de dagelijkse uitvoering van het werk. In de interne sturing is het van groot belang dat deze indicatoren voor het eigen personeel helder tot stand komen, zodat er over de geleverde prestaties en inspanningen gepraat kan worden. Juist in een situatie waarin NS overgaat op outputsturing is dit van groot belang. De indicatoren die in de sturing worden gehanteerd dienen dan wel 1 op 1 aan te sluiten bij de geleverde inspanningen en prestaties. De omrekening via een wiskundig algoritme werkt daarbij belemmerend. Om die reden is NS in de interne sturing overgegaan op de ongewogen indicator en spreekt NS deze indicator ook af voor de externe verantwoording. Wel zorgt NS dat deze overgang transparant gebeurt door de oude indicator in 2008 en in 2009 als informatie-item te rapporteren.

Om toch maximaal transparant te zijn in haar handelen, staan in de tabel hieronder voor de 'trefkans conducteur' de realisatiecijfers met en zonder weging van de afgelopen drie jaar. Daarnaast zal NS de oude indicatoren als informatie-items rapporteren in 2008.

Tabel met de realisatiecijfers van 2004, 2005 en 2006 voor trefkans conducteur, **ongewogen** (nu in het Vervoerplan) en gewogen (voorheen in het Vervoerplan).

| | 2004 | 2005 | 2006 |
|--|-----------|-----------|-------------|
| Trefkans HC ongewogen (aantal HC-Rondes per 30 minuten) | 69 | 71 | 63,0 |
| Trefkans HC gewogen | 45,8 | 47,0 | 42,3 |

NS heeft er in dit Vervoerplan expliciet voor gekozen om het klantoordeel, en niet het medewerkeroordeel als prestatie-indicator te hanteren. Hiervoor is zowel een inhoudelijke als een methodologische reden. Personeel dat zich veilig voelt, is een randvoorwaarde voor een positieve veiligheidsbeleving van klanten. Als medewerkers zich niet veilig voelen, is dat terug te zien in het klantoordeel. Dientengevolge is voor NS het klantoordeel ook een goede en verantwoorde graadmeter voor de mate waarin eigen medewerkers zich veilig voelen. Daarnaast wordt het veiligheidsgevoel van de medewerkers jaarlijks gemeten in een personeelsmonitor. Doordat de meting jaarlijks plaatsvindt zijn de gegevens minder betrouwbaar dan de maandelijks op brede schaal uitgevoerde klantonderzoeken. Voor NS als goed werkgever zijn de gegevens die betrekking hebben op het gevoel van ervaren sociale veiligheid van eigen medewerkers uiteraard wel zeer belangrijk.

| Tabel 4.1 | Klantoordeel veiligheid | | | |
|---|--|------------------|------------------|--|
| Definitie | De waarde van deze indicator wordt als volgt berekend: $0,3 * \text{klantoordeel sociale veiligheid in de trein overdag} +$ $0,2 * \text{klantoordeel sociale veiligheid in de trein avond} +$ $0,25 * \text{klantoordeel sociale veiligheid op het station overdag} +$ $0,25 * \text{klantoordeel sociale veiligheid op het station avond.}$ NB: Deze berekening is conform de wijze waarop NS deze indicatoren in eerdere Vervoerplannen berekende en conform de wijze waarop NS deze indicatoren bespreekt in de begeleidingscommissie met de consumentenorganisaties. Het klantoordeel sociale veiligheid in de trein (respectievelijk op het station) overdag en avond is het percentage respondenten dat hun veiligheidsbeleving in de trein (respectievelijk op het station) overdag en in de avond na 19:00 uur waardeert met een cijfer 7 of hoger. | | | |
| Eenheid | % | | | |
| Berekeningswijze | De resultaten worden gewogen naar afgelegde afstanden, in welke gebieden en op welke tijdstippen wordt gereisd. De steekproef geeft zo per periode een representatief beeld van klantwaardering van de NS-kwaliteit op basis van het aantal gemaakte reizen. | | | |
| Jaar | Realisatie 2006 | Grenswaarde 2007 | Grenswaarde 2008 | Doorkijk 2009 – 2012 |
| Klantoordeel trein en station Totaal | 73,7% | 71,7% | 75% | 2008 t/m 2011: 75-80% |
| Informatie-items | | | | |
| Klantoordeel trein overdag | 88% | 88% | 91% | 2009 en verder: 91% |
| Klantoordeel trein avond | 60% | 59% | 64% | 2009: 64-65, 2010: 64-66, 2011: 64-67% 2012: 64-68% |
| Klantoordeel station overdag | 87% | 84% | 84% | 2009 en verder: 84% |
| Klantoordeel station avond | 54% | 50% | 55% | 2009, nog onderwerp van gesprek tussen NS en ProRail |

| Tabel 4.2 | Trefkans conducteur (HRN) | | | |
|------------------|---|---|--------------------|---|
| Definitie | Het aantal Hc rondes per 30 minuten. | | | |
| Meetmethode | Uit de door enquêteurs geregistreerde duur van de treinrit en het aantal keren dat een conducteur langskomt wordt het aantal Hc rondes per 30 minuten berekend. | | | |
| Jaar | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 – 2012 |
| | Realisatie 63% | Niet in vervoerplan 07 zie toelichting begin deze paragraaf | Grenswaarde 59% | 2009: 59-60%, 2010: 59-61%, 2011: 59-62% en 2012: 59-63% |

Tevens zal NS in de halfjaar- en jaarrapportages de ontwikkeling laten zien van de indicatoren die ook in het Vervoerplan 2007 waren opgenomen.

2.4.2 Instelniveau 2008 (instemming)

NS speelt een rol van betekenis in de mobiliteit van Nederland. Dat kan alleen als de reizigers zich bij NS ook veilig voelen, zowel op de stations als in de trein. NS heeft in de afgelopen jaren heel veel maatregelen op dit gebied genomen, waarbij de samenwerking met andere partijen zoals ProRail, gemeenten, (spoorweg) politie en justitie cruciaal was en is. Te denken valt onder andere aan het boetebeleid, beheerste toegang tot stations in de avonduren, camera toezicht op stations, convenanten (inmiddels al meer dan 35), de inzet van extra ploegen bij risicovolle evenementen. Daarmee is NS erin geslaagd het klantoordeel in de afgelopen jaren fors te laten stijgen. En dat in een periode waarin het klantoordeel onder druk staat vanwege de blijvende dreiging van terroristische aanslagen, ook in treinen en op stations.

Trefkans conducteur

Vanuit de verwachte realisatiecijfers voor trefkans Hc over 2007 is ook hier 1 procentpunt stijging per jaar als doelstelling genomen.

De ontwikkeling van de klantoordelen in 2009 en verder zal mede afhankelijk zijn van de prestaties in 2008, omgevingsontwikkelingen en van de wijze waarop de verwachtingen van de klant zich ontwikkelen.

2.4.4 Specificatie meetsysteem (instemming)

Een beschrijving van het meetsysteem voor de klantoordelen is te vinden in bijlage 2: Specificatie meetsystemen.

Trefkans conducteur

De trefkansberekening is gebaseerd op een kwaliteitsmeting waarbij de enquêteur tijdens zijn rit op een bepaald traject in een bepaalde trein het aantal keren registreert dat een hoofdconducteur langskomt, inclusief de tijdstippen. Hij registreert ook de tijdsduur van zijn rit. Op basis van die informatie wordt de kans berekend dat een treinreiziger de hoofdconducteur binnen 30 minuten treft. De volgende punten zijn belangrijk:

- het gaat om een trefkans in treinen; de trefkans op het perron valt buiten deze beschouwing (dit is een ander aspect dat ook wordt gemeten);
- alle mogelijkheden om een conducteur aan te spreken tijdens een treinreis tellen mee; dus ook servic rondes of rondes door een rijtuig na vertrekprocedure, maar zonder controle op een geldig vervoerbewijs;

- al het treinpersoneel (ook medewerkers Proces Bijzondere Taken) geldt voor de NS-enquêteur als 'conductor'.

2.5 Redelijke kans op een zitplaats

2.5.1 De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorgaspect

NS geeft invulling aan het zorggebied voldoende zitplaatscapaciteit door een arbeidsintensief planningsproces waarbij op individueel treinniveau vraag en aanbod op elkaar worden afgestemd. Het klantoordeel voor zitplaatscapaciteit, is onder andere een resultante van de inspanningen die NS in dit proces levert om haar vervoeraanbod af te stemmen op de vraag.

De ontwikkeling van vervoercapaciteit op de lange termijn

De ontwikkeling van de vervoercapaciteit voor de langere termijn baseert NS op de vervoersprognoses voor de komende jaren. De vervoersprognoses zijn gebaseerd op ontwikkelingen die door NS zelf geïnitieerd worden (ondermeer dienstregeling en marketing) alsmede op een prognose van externe ontwikkelingen (economische groei, demografie, mobiliteitsmaatregelen).

NS baseert de ontwikkeling van de materieelvloot op de benodigde vervoercapaciteit, waarbij de benodigde capaciteit in de spitsuren leidend is.

De inzet van materieel

Klanten een plaats bieden is een belangrijk onderdeel van de dienstverlening van NS. Klanten vinden dit naast op tijd rijden van de treinen één van de belangrijkste basiskwaliteitsaspecten.

In hoofdstuk 1 (Publiek belang) is aangegeven hoe NS de marktvaart vertaalt naar het vervoeraanbod, zoals vastgelegd in de dienstregeling. Hieronder staat hoe NS de vervoersvraag en het vervoeraanbod op treinniveau afstemt op elkaar.

Het afstemmen van vraag en aanbod

Om de vraag van de klanten naar zitplaatsen naar tijd en plaats te kunnen vaststellen, voert NS voortdurend tellingen uit naar het aantal reizigers in de treinen. Zo stelt NS over een gedefinieerde periode een gemiddelde treinbezetting vast. Het tellen vindt plaats op 'teltrajecten'. Een teltraject is dat deel van het traject waar het aantal klanten in die specifieke trein het grootst is (capaciteitsbepalend trajecten van een trein). Op basis van deze telcijfers past NS iedere twee maanden de materieelinzet aan, waar dit mogelijk en wenselijk is.

Vraag is niet constant

Uit de tellingen blijkt dat het aantal klanten in een trein afhankelijk is van veel factoren, zoals de dag van de week, perioden van het jaar (al dan niet vakantieperiode) en specifieke omstandigheden die een vervoervraag genereren (acties, evenementen en dergelijke). Met de telcijfers wordt per trein een vraagcurve opgesteld. Hiermee bepaalt NS de vereiste hoeveelheid materieel en neemt die vervolgens in de materieelplanning op. NS stelt daarbij de capaciteit van de treinen in op de gemiddelde treinbezetting plus de standaardafwijking. Daarmee voldoet het aanbod van plaatsen in ruim 80% van alle voorkomende gevallen aan de reizigersvraag uitgaande van de voor een trein geldende comfortnorm. Het is bedrijfseconomisch en daarmee ook maatschappelijk niet verantwoord om de vervoercapaciteit uitsluitend in te stellen op de drukste dag en tijdstip van het jaar, zodat alle klanten altijd een plaats geboden kan worden.

Randvoorwaarden

Naast het kiezen van een balans tussen kwaliteit en kosten moet in de materieelinzet ook rekening gehouden worden met logistieke randvoorwaarden. In het afstemmen van vraag en aanbod zijn onder meer de volgende randvoorwaarden aan de orde:

- maximale lengte van een trein (door lengte van de perrons waar de trein stopt);
- minimale opvolgtijden tussen treinen (door seingeving en beveiligingssysteem moet er bijvoorbeeld drie minuten tijd tussen twee opeenvolgende treinen gepland worden);
- maximale baanvakbelasting (het maximale aantal treinen dat per uur over een baanvak kan rijden).

2.5.2 De prestatie-indicatoren (instemming)

NS verantwoordt zich voor dit zorggebied met de indicatoren 'klantoordeel beschikbaarheid zitplaats in de spits' en 'geplande zitplaatsgarantie in de spits'. De spits is voor NS het meest kritische moment tijdens de uitvoering van de treindienst, voor wat betreft de beschikbaarheid van zitplaatsen.

In het Vervoerplan 2006 heeft NS aangegeven een indicator te hebben ontwikkeld om de belangrijkste processen die een rol spelen in dit zorggebied te monitoren. Het betreft indicatoren die een vergelijking maken tussen

- 'de specificatie van de inzet en de planning van de inzet' en
- 'de planning van de inzet en de realisatie van de inzet'.

Met deze indicatoren volgt NS de belangrijkste processen in dit zorggebied en kan zo effectief bijsturen waar dit nodig is.

Hiernaast heeft NS in de Vervoerplannen van 2006 en 2007 aangegeven een nieuwe objectieve indicator te zullen ontwikkelen. In 2007 is een nieuwe indicator ontwikkeld. De indicator is nog niet getest op betrouwbaarheid of kosten van de metingen. In 2008 wordt de nieuwe indicator getest. Wanneer het testen succesvol verloopt, zal NS de nieuwe indicator, met grenswaarde opnemen in het Vervoerplan 2009. NS zal u en de consumentenorganisaties in 2008 informeren over de ontwikkelingen op het gebied van deze nieuwe indicator.

| Tabel 5.1 Klantoordeel beschikbaarheid zitplaats in de spits (HRN) | | | | |
|---|--|--------------------|--------------------|--------------------|
| Definitie | De waardering die de respondent geeft aan de beschikbaarheid van zitplaatsen in de spits uitgedrukt in een rapportcijfer. | | | |
| Eenheid | % rapportcijfers ≥ 7 | | | |
| Berekeningswijze | De resultaten worden gewogen naar afgelegde afstanden, in welke gebieden en op welke tijdstippen wordt gereisd. De steekproef geeft zo per periode een representatief beeld van klantwaardering van de NS-kwaliteit op basis van het aantal gemaakte reizen. | | | |
| Jaar | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 – 2012 |
| Reeks in de spits | Realisatie 70,9% | Richtwaarde 70% | Grenswaarde 70% | 2009 en verder 70% |

| Tabel 5.2 Geplande zitplaatsgarantie in de spits (HRN) | | | | |
|---|---|--------------------|--------------------|-----------------------------|
| Definitie | De gemiddelde verhouding tussen het aantal geplande zitplaatskilometers (inclusief klaptzittingen) en het aantal gerealiseerde reizigerskilometers in de spits. | | | |
| Eenheid | Numeriek getal met één cijfer achter de komma | | | |
| Berekeningswijze | Het door meting vaststellen van het aantal geplande zitplaatskilometers gedeeld door het aantal reizigerskilometers vastgesteld door reizigersonderzoek. | | | |
| Jaar | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 – 2012 |
| Reeks in de spits | Realisatie 2,6 | Richtwaarde 2,5 | Grenswaarde 2,5 | Voor 2009 en verder: 2,5 |

2.5.3 De instelniveaus 2008 (instemming)

NS beoogt een aanbod aan zitplaatsen dat voorziet in de behoefte bij de klant. Tegelijkertijd streeft NS naar zo min mogelijk 'lege' zitplaatsen, uit overwegingen van kosten en bij lage bezetting ook uit overwegingen van sociale veiligheid. In 2008 wil NS wederom reizigersgroei realiseren. Het tevreden houden van klanten op het aspect 'redelijke kans op een zitplaats in de spits' zal dan ook blijvend spannend zijn. NS creëert in 2008 extra zitplaatskilometers om de sterke toename van het aantal klanten op te vangen. NS verhoogt het aantal zitplaatskilometers onder andere door revisie van materieel en daarbij de beschikbare ruimte in de trein efficiënter te gebruiken en de aanschaf van nieuw materieel. Door deze maatregelen kan NS de geplande zitplaatsgarantie in de spits op hetzelfde niveau houden. Voor het klantoordeel beschikbaarheid van zitplaatsen in de spits wil NS het hoge niveau van 70% handhaven voor 2008. Reden voor deze gelijkblijvende doelstelling is de al eerder genoemde toename van het aantal reizigers. Dit betekent dat in 2008 het klantoordeel beschikbaarheid zitplaats in de spits onder druk komt te staan.

2.5.4 Specificatie meetsysteem (instemming)

Zitplaatsen en zitplaatskilometers

Het aantal zitplaatsen (inclusief klapzittingen) per materieeleenheid is bekend. Op basis van de inzetplanning van het materieel in de dienstregeling voor het komende jaar stelt NS het aantal zitplaatskilometers vast. Deze zitplaatskilometers worden gedeeld door de gerealiseerde reizigerskilometers en dit quotiënt geeft de waarde voor deze indicator.

Reizigerskilometers

Door voortdurend in de trein metingen te verrichten, stelt NS het reisgedrag van reizigers vast. Door de resultaten te combineren met de verkochte kaarten en abonnementen, ontstaat een representatief inzicht in het aantal reizigerskilometers. De opzet van het onderzoek en de omvang van de gekozen doelgroep, garanderen betrouwbaarheid en representativiteit. De betrouwbaarheid vermindert als de zitplaatskans verder wordt verfijnd door deze per traject tussen de grote stations te bepalen.

Een beschrijving van het meetsysteem voor het klantoordeel is te vinden in bijlage 2: Specificatie meetsystemen.

3 Toegankelijkheid

In de Vervoerconcessie is vastgelegd dat NS er voor zorgt dat de treinen toegankelijk zijn voor iedereen die er gebruik van wil maken (artikel 6c en 8b). Hieronder geeft NS aan hoe zij in 2008 en in de jaren daarna invulling geeft aan deze zorgplicht.

3.1 Toegankelijkheid in 2008

Het toegankelijkheidsbeleid is nader uitgewerkt in het 'stappenplan toegankelijkheid', dat in september 2005 is ingediend bij de minister van Verkeer en Waterstaat. Op 30 juni 2006 is het vervolgrapport Implementatieplan Toegankelijkheid aangeboden aan de minister. Het Implementatieplan Toegankelijkheid is door NS en ProRail opgesteld. Op hoofdlijnen geeft NS als volgt invulling geeft aan haar beleid toegankelijkheid.

Assistentieverlening

- In het toegankelijkheidsbeleid van NS neemt assistentieverlening aan gehandicapten (AVG) een centrale plaats in. Mensen met een (tijdelijke) handicap kunnen tot drie uur voor aanvang van hun reis hulp bij het in- en uitstappen van de trein aanvragen. Dit kan 7 dagen per week tussen 07:00 uur en 23:00 uur. NS regelt de reis van en naar 107 stations, inclusief een aantal stations buiten het hoofdrailnet (onder meer ook voor Arriva en Syntus). Op deze stations is een (veiligheids)opgeleide AVG-reisassistent aanwezig, die gebruik kan maken van een invalidenbrug (noodzakelijk voor het in- en uit de trein rijden van niet-inklapbare rolstoelen). NS werkt voortdurend aan verbetering van de kwaliteit van de toegankelijkheidsvoorzieningen. Zo zijn in 2006 alle oude 'bruggen' (voor het in- en uit de trein helpen van mensen met een functiebeperking) vervangen door nieuwe modellen.
- De assistentieverlening wordt op 46 grotere stations van de eerste tot en met de laatste trein verleend; op de overige stations op werkdagen van 07:00 uur tot 23:00 uur en in het weekend van 08:00 uur tot 22:00 uur. Elke twee jaar wordt in overleg met de Chronisch Zieken en Gehandicapten Raad Nederland (CG-Raad) bezien of aanpassingen aan de orde zijn.
- In juli 2007 is een proef gestart waarbij assistentie wordt verleend door vrijwilligers. Hiertoe heeft NS een contract afgesloten met de initiatiefnemer: de gemeente Culemborg. De betrokken vrijwilligers hebben een (veiligheids)training gevolgd bij NS. Klanten voor AVG in Culemborg melden zich aan bij het centrale reserveringsnummer van NS en reizen op basis van dezelfde voorwaarden als van en naar andere AVG-stations. Na ongeveer een half jaar wordt de proef geëvalueerd.
- Wanneer de verbouwing van station Amsterdam Bijlmer ArenA gereed is, wordt ook op dit station assistentie verleend.
- Vanaf begin 2008 is het reserveren van een treinreis met AVG, eventueel gecombineerd met een rit met de Valystaxi, nog gemakkelijker gemaakt door de reis te reserveren via www.ns.nl.
- Het NS-systeem van assistentieverlening behoort gemeten naar dekking en kwaliteitsaspecten (zoals aanmeldtijd) tot de betere in Europa. De instap in de trein is daardoor nu al geen bottleneck. NS acht het daarom temeer van belang dat de toegankelijkheid van de ketenonderdelen, waarop zij geen directe invloed heeft wordt verbeterd.

- Een ander belangrijk element is de OV-begeleiderkaart (OV-BK). Sinds 1987 is de Regeling (van de Wet c.q. Besluit Personenvervoer) van kracht waarin wordt bepaald dat NS als enige instantie is aangewezen om de (toen nog NS-) Begeleiderkaart af te geven. De OV-BK is geldig in alle vormen van openbaar vervoer (trein, bus, tram en metro) en biedt een reiziger met een functiebeperking de mogelijkheid om gratis een begeleider mee te nemen. Deze gratis kaart wordt verstrekt na toetsing (aan de hand van vooraf opgestelde criteria) door een extern medisch adviesbureau. NS en het Ministerie van Verkeer & Waterstaat zijn in overleg over aanpassing van bovengenoemde Regeling, waarbij de verantwoordelijkheid voor toekenning van de kaart elders (niet meer bij NS) wordt belegd. De streefdatum voor overdracht van deze verantwoordelijkheid is 1 januari 2008.
- Bij de training van alle NS-personeel dat betrokken is bij directe dienstverlening aan reizigers wordt aandacht besteed aan reizigers met een functiebeperking. Reisassistenten, de uitvoerders van AVG, volgen een aparte opleiding.
- NS legt bedrijfsvoorstellen met een toegankelijkheidscomponent voor aan een extern adviseur (Intergo in samenwerking met Nederlands Centrum voor Totale Toegankelijkheid/ NCTT) voor toetsing. NS probeert binnen de financiële randvoorwaarden zoveel mogelijk rekening te houden met de aanbevelingen van deze adviseur. Wel worden daarbij altijd de gevolgen voor alle reizigers betrokken.
- Buiten gestructureerd overleg in het Locov heeft NS regulier contact over toegankelijkheidsaspecten met de CG-Raad, Stichting Lezen & Schrijven, de Taskforce Handicap en Samenleving, Viziris, Nederlands Centrum voor Totale Toegankelijkheid (NCTT) en met de Europese collega's.

Reisinformatie

Reisinformatie is toegesneden op gebruik door doven en slechthorenden, en door blinden en slechtzienden. Voor gebruikers die in het bezit zijn van een pc met aanpassing (lettervergroting, kunstmatige spraak of een brailleleesregel) zijn de Reisplanner en de folders in aangepaste vorm te gebruiken. In 2006 en in 2007 is NS.nl volledig gecertificeerd met het Waarmerk Drempeelvrij.nl.

In het najaar van 2007 is www.ns.nl uitgerust met een voorleesbutton. Hiermee kunnen alle teksten, ook de reisadviezen, worden voorgelezen. Hiervoor is geen speciale apparatuur of programmatuur nodig.

Bij de oriëntatie op de reis kunnen doven en slechthorenden – naast de website en het reguliere gedrukte materiaal - gebruik maken van een speciale teksttelefoon (OV 9292).

Momenteel wordt reeds op alle stations elementaire reisinformatie geboden in auditieve en visuele vorm. In het kader van het project InfoPlus zijn investeringen gepland met als uiteindelijk doel de totale reisinformatieketen te verbeteren waardoor op alle stations actuele reisinformatie in beeld en geluid wordt geboden. InfoPlus is een gezamenlijk programma van NS en ProRail.

Individueel Reis en Informatie Systeem

Viziris, de Federatie van slechtzienden- en blindenverenigingen ontwikkelt een programma waarbij gesproken informatie over routes in en rond stations wordt gegeven. Deze informatie is thuis of onderweg te raadplegen, via Internet (www.ns.nl) of de mobiele telefoon. ProRail en NS werken mee aan het in kaart brengen van de stations en zorgen ervoor dat deze up to date blijft. Bij verbouwingen kan een route heel anders lopen dan de klant gewend is. Zeker voor mensen met een visuele beperking is dit belangrijke informatie. NS en ProRail en het Ministerie van Verkeer & Waterstaat ondersteunen dit project ook financieel.

Een beschrijving van het volledige pakket actuele maatregelen is te vinden op de internetsite van NS en in de speciale brochure 'Reizen met een functiebeperking', waarvan elk half jaar een nieuwe versie uitkomt (in januari en juli).

3.2 Toegankelijkheid in de toekomst

Het implementatieplan beschrijft alle maatregelen die worden genomen om een zelfstandig toegankelijk spoorstelsel te realiseren. Het betreft naast lopende maatregelen op het gebied van service, verkoop en reisinformatie een pakket infrastructuurmaatregelen.

De maatregelen op de stations worden door ProRail gerealiseerd in overleg met NS. Voorbeelden zijn de aanpassing van toiletten en wachtruimten en bewegwijzering op stations in braille.

Ook het aanpassen van perrons ten behoeve van een gelijkvloerse instap maakt deel uit van de plannen. Een gelijkvloerse instap vraagt een nauwe afstemming tussen perron en treinvloer. Hiervoor worden maatregelen genomen aan perron en materieel (hoogte perrons aanpassen, inzet van materieel met lage vloer). In dit kader stelt ProRail voor om de normhoogte voor de perrons te wijzigen in 76 cm. NS ondersteunt, onder enkele technische voorwaarden, deze normaanpassing. Deze Europese normhoogte sluit goed aan op toekomstige materieelontwikkelingen en biedt goede vooruitzichten voor het realiseren van een gelijkvloerse instap. Deze wijziging van de normhoogte heeft geen invloed op de kosten en de doorlooptijd van het Implementatieplan.

78 stations worden nog van liften voorzien, zodat de perrons voor mensen met een motorische functiebeperking bereikbaar zijn. Op 35 locaties worden voor 2015 liften aangelegd; de overige locaties zijn voor 2030 uitgevoerd. In totaal zijn in 2030 op circa 145 stations liften aanwezig.

De Rijksoverheid heeft onder de noemer Valysgelden in totaal 20 miljoen euro extra ter beschikking gesteld om versneld toegankelijkheidsmaatregelen (liften en maatregelen met een korte doorlooptijd) te nemen. Door ProRail en NS wordt met de Valysgelden een pakket aan maatregelen voorbereid die passen binnen het Stappenplan en Implementatieplan.

Fasering

Het aanpassen van de perronhoogte op stations duurt tot 2030 en wordt gefaseerd uitgevoerd. Voor het aanpassen van de perrons wordt de eerst komende jaren een inhaalslag gemaakt om de instroom van materieel met lage vloer te kunnen volgen. Het faseringsvoorstel kent daardoor in de eerste jaren een piek aan infrastructurele

maatregelen. De fasering wordt in het vervolgtraject van het Implementatieplan afgestemd met alle vervoerders en concessiehouders.

De maatregelen leveren per doelgroep de volgende resultaten op:

- Voor doven en slechthorenden worden de benodigde maatregelen, bijvoorbeeld visuele actuele reisinformatie, uiterlijk in 2010 gerealiseerd;
- Voor blinden en slechtzienden worden de meeste infrastructurele maatregelen, bijvoorbeeld dubbele buisleuning en een obstakelvrije route, uiterlijk in 2010 gerealiseerd. Ook de reisinformatie is grotendeels aangepast (beeld en geluid) in 2010. In de praktijk kunnen blinden en slechtzienden dan zelfstandig gebruik maken van het spoorstelsel.
- Voor mensen met een motorische beperking is de gelijkvloerse instap een belangrijke maatregel. Door de corridorgewijze aanpak kan op delen van het spoorwegnet al binnen enkele jaren zelfstandig worden gereisd.
NS is met ProRail in gesprek over aanpassing van lijnen waarop vanaf 2009 nieuwe gelijkvloerse NS Sprinters gaan rijden. Het gaat om een aantal belangrijke lijnen in de Randstad, die de reismogelijkheden voor mensen met een fysieke beperking aanzienlijk uitbreiden¹. In 2008 komen de eerste nieuwe Sprinters proefrijden. Uit de praktijkproef zal onder andere blijken of de combinatie van een perron op normhoogte en de uitklaptrede de gewenste gelijkvloerse instap geeft.
- Op basis van de huidige groeicijfers verwacht NS rond 2015 nieuw intercitymaterieel nodig te hebben. Studies zijn gestart naar materieel dat voldoet aan de Europese richtlijnen (Technische Specificaties voor Interoperabiliteit voor mensen met een functiebeperking; TSI PRM) en dat aansluit bij de perronhoogtenorm van 76 cm.
- In 2030 kan circa 90% van de reizigers met een motorische beperking zelfstandig reizen. Dat heeft te maken zowel met het aanpassen van de infrastructuur als met de inzet van materieel met een lage vloer.

Voor bestaand materieel dat naar verwachting na 2030 nog rijdt – zoals de bijbestelling eind 2006 van het dubbeldeksintercitymaterieel van het type VIRM – wordt tussentijds naar oplossingen gezocht om een gelijkvloerse instap te creëren. Dit gebeurt in overleg met consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov.

¹ Voorzienne inzet volgens het inzicht van zomer 2007

Eerste inzet (+/- 35 treinstellen)

- Serie 9800 (Utrecht – Den Haag C.) inclusief de spitsserie 19800 Den Haag C. – Gouda Goverwelle).
- Serie 5900 (Rhenen – Breukelen) inclusief de spitsserie 15900 en de serie 7200 (doortrek naar Amsterdam Zuid).

Vervolginzet (+/- 64 treinstellen)

- Serie 4300, Lelystad – Hoofddorp
- Serie 4600, Almere Oostvaarders – Amsterdam C
- Serie 3300, Hoorn Kersenboogerd – Hoofddorp

Serie 6300, Den Haag C – Haarlem.

4 Afstemming met stakeholders

4.1 Afstemming met consumentenorganisaties in het Locov

In onderstaande paragraaf is de reactie van de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov integraal opgenomen. Om de lezer een goed inzicht te geven in de reactie van NS, is per alinea of samenhangend deel in cursief de reactie, motivatie of manier van verwerken door NS opgenomen.

4.1.1 Algemeen deel

Waardering

Allereerst willen wij onze waardering uitspreken over het Vervoerplan voor 2008. Het is een helder en goed toegankelijk document.

Outputsturing: sturing op klantoordelen (i.p.v. indicatoren)

Zoals al aangegeven in onze reactie op het Vervoerplan 2007, vinden wij het een goede ontwikkeling dat NS sterker op klantoordelen gaat sturen. Natuurlijk blijft het belangrijk om de verschillende bedrijfsprocessen te ‘temperen’ door middel van objectieve indicatoren, maar uiteindelijk gaat het om de uitkomst van deze processen zoals deze door de reizigers wordt ervaren. Wij onderschrijven ook de opmerking van NS in de inleiding van het Vervoerplan, dat het sturen op objectieve procesindicatoren kan leiden tot verkeerde prikkels waarbij het klantbelang het onderspit delft.

Dat klantoordelen een belangrijke plaats innemen in het proces naar outputsturing betekent echter niet dat harde indicatoren kunnen vervallen. In combinatie met de ‘zachtere’ klantoordelen vormen ze een onmisbaar sturingsinstrument voor het bedrijf zelf en de overheid. Bovendien leveren de indicatoren informatie, die wij als consumentenorganisaties nodig hebben om ons werk te kunnen doen. Zo is bijvoorbeeld in het zorggebied ‘informatievoorziening bij ontregelingen’ een harde(re) indicator wenselijk op het gebied van (verstaanbaar en relevant) omroepen op stations en in treinen.

NS vindt het prettig dat de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov (hierna kortweg de consumentenorganisaties) de zienswijze van NS delen over het belang van het oordeel van de klant en dat zij onderschrijven dat externe verantwoording op objectieve prestatie-indicatoren kan leiden tot perverse sturing.

Naar aanleiding van de vraag om meer objectieve prestatie-indicatoren heeft NS het Vervoerplan aangepast. In deze versie van het Vervoerplan zijn prestatie-indicatoren toegevoegd. Dit zijn de indicatoren IBO (informatie bij ontregelingen) trein, IBO station en de standkwaliteit reinheid trein en station.

Naast de informatie die NS opneemt in haar Vervoerplan en waarover zij verantwoording aflegt in haar halfjaar- en jaarrapportage, kan de minister altijd informatie opvragen over specifieke onderwerpen als de situatie daar aanleiding toe geeft.

NS onderzoekt in het zorggebied informatieverstrekking de mogelijkheden een nieuwe prestatie-indicator te ontwikkelen die een breder beeld geeft van haar prestaties in dit zorggebied. Voor dit moment kiest NS

voor de reeds eerder opgenomen (objectieve) prestatie-indicatoren te handhaven. Bij de ontwikkeling van die nieuwe indicator worden de overwegingen en suggesties van consumentenorganisaties meegenomen.

Indicatoren

Een aandachtspunt bij alle indicatoren blijft, dat zij een gemiddelde uitdrukken voor het hele land en voor alle tijdstippen waarop treinen rijden. Zij geven geen zicht op kritieke gebieden of tijdspannen waar het prestatieniveau beneden een aanvaardbaar minimum daalt. Wij vinden het van belang, dat zulke bodemniveaus worden gedefinieerd en dat structurele onderschrijdingen daarvan worden gesignaleerd. Dit is voor het volgen en sturen van de prestaties op kritieke gebieden of tijdspannen van wezenlijk belang.

Daar waar de dienstverlening van NS onder een aanvaardbaar minimum komt, levert dit directe schade op voor NS. Het gevolg is namelijk dat veel aandacht naar de specifieke situatie uitgaat, met alle gevolgen voor de beleving van klanten bij NS en de dienstverlening van NS. Dat is ook de reden waarom het sturen op het voorkomen van die situaties voor de interne bedrijfsvoering van NS van groot belang is. In haar interne sturing heeft NS hier ook de nodige indicatoren voor die toegespitst zijn op specifieke momenten en plaatsen. Voor de verantwoording richting concessieverlener zijn deze specifieke indicatoren echter niet geschikt, omdat ze een te grote mate van detail beschrijven. Het Vervoerplan is niet bedoeld om per incident of locatie in te zoomen op specifieke aspecten.

NS geeft in zijn visie op de klant en in de 'piramide klanttevredenheid' het groeiende belang van comfort aan, wanneer de 'basis' in orde is. Wij vinden het jammer dat in het Vervoerplan voor 2008 nog geen informatie wordt gegeven over inspanningen op dit gebied en eventuele indicatoren.

Het Vervoerplan gaat over de basiskwaliteit die NS moet leveren, zoals vermeld in artikel 6 tot en met 9. Op die basis zijn in 2005 de 4 zorggebieden vastgesteld en geoperationaliseerd door middel van indicatoren.

Comfort is voor klanten een belangrijk aspect en dus ook voor NS. Om die reden wordt dit kwaliteitsaspect op verschillende attributen nauwgezet gevolgd binnen NS en zonodig vindt bijsturing plaats. Dit zorgaspect (comfort) maakt echter geen onderdeel uit van de set indicatoren waarmee in het Vervoerplan de essentie van de basiskwaliteit van NS wordt beschreven.

Verhouding prijs - kwaliteit

Naar onze mening ontbreekt een belangrijke indicator in het Vervoerplan, namelijk het klantenoordeel over de prijs - kwaliteit verhouding. Normaliter maakt een klant op basis van de prijs en kwaliteit een keuze voor een bepaalde aanbieder. Ook voor de aanbieder is het van belang om een juiste prijs kwaliteitverhouding na te streven in een dergelijk geval, want ontevreden klanten doen hun boodschap twee deuren verder bij de concurrent.

Voor het vervoer per trein heeft de klant deze keuze niet. De prijzen van de diensten worden door NS bepaald, terwijl onduidelijk is of de klant vindt dat ze waar voor hun geld krijgen. Het lijkt ons van belang dat een maatschappelijke onderneming in ieder geval oog heeft voor dit punt. Klanten lok je immers niet met een te duur product.

NS heeft in het verleden aangegeven dat de reiziger niet in staat zou zijn, een goed oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding te geven. Dit omdat hij niet in staat zou zijn, een juiste vergelijking tussen treintarieven en autokosten te maken. Deze stellingname wijst NS van de hand. Het kan niet zo zijn dat u enerzijds stelt dat het oordeel van de klant zeer belangrijk is, en anderzijds dat de klant niet in staat is een oordeel te vellen. Overigens zou uw zienswijze betekenen dat reizigers ook geen mening kunnen hebben over bijvoorbeeld

zitplaatskans (in de auto is die 100%) of aansluitingen (automobilisten hoeven nooit over te stappen). Wij verlangen dus dat de indicator “prijs – kwaliteitverhouding” alsnog als indicator in het Vervoerplan wordt opgenomen.

Het oordeel over prijs kwaliteit is een samengesteld oordeel.

Geëncquêteerden beantwoorden deze vraag doorgaans door twee producten of leveranciers met elkaar te vergelijken. Bijvoorbeeld de geëncquêteerde vergelijkt twee verschillende supermarkten of twee verschillende auto's ten opzichte van elkaar. Daarbij wordt zowel de prijs als ook de kwaliteit van beide producten, diensten of leveranciers vergeleken.

Bij modaliteiten is deze vraag minder zinvol. Verschillende modaliteiten zijn zo fundamenteel verschillend in zowel prijs(opbouw) als kwaliteitsaspecten (zoals bijvoorbeeld de aard van het product). Hierbij zal het referentiekader voor iedere geëncquêteerde ook heel verschillend zijn (het maakt natuurlijk een groot verschil of de trein vergeleken wordt met taxi, fiets, auto, boot, vliegtuig). Het klantoordeel over prijs-kwaliteitverhouding meet daardoor andere zaken, dan dat dit cijfer suggereert.

Om die reden is er in de concessie voor gekozen een gezonde prijs-kwaliteitverhouding op een andere manier te borgen. In de concessie staan afspraken over de verantwoordingssystematiek die continue kwaliteitsverbetering afdwingt en daarnaast zijn afspraken opgenomen over de gematigde prijsontwikkeling die NS mag doorvoeren.

Aandacht voor de klant

Uit het Vervoerplan blijkt dat NS steeds meer de reiziger centraal stelt en nieuwe klanten wil verleiden tot het gebruik van de trein door kwaliteit, service en comfort te bieden. Ook de geleidelijke introductie van de OV-chipkaart, met aandacht voor de bevindingen en het oordeel van de klant, wijst in deze richting. Dit zien wij als een verstandige strategie.

Grenswaarden: ambitieus en haalbaar

Hoewel de waarden voor klantoordelen in vergelijking met het Vervoerplan 2007 iets meer ambitie tonen, zou de lat over de hele linie echt hoger moeten liggen. Zo stijgt het klantoordeel over 'op tijd rijden' slechts fractioneel de komende vijf jaar, terwijl de robuustere dienstregeling 2007 toch duidelijk ontworpen is om hierin verbetering te brengen. Ook de klantoordelen over informatieverschaffing komen vrijwel niet boven de 50%. Dit betekent dat meer dan de helft van de reizigers lager dan een 7 geeft! Dit zou voor NS toch onaanvaardbaar moeten zijn.

NS heet haar doelstellingen in dit Vervoerplan aangepast aan de inmiddels beschikbare realisatiecijfers over 2007. Dit heeft geleid tot aanzienlijke hogere doelstellingen. Onder andere voor het klantoordeel over op tijd rijden betekent dit een sprong van bijna 7 procentpunten (tussen realisatie 2006 en doelstelling 2008).

Daarnaast moet bij het beoordelen van de doelstellingen in dit Vervoerplan rekening worden gehouden met:

- 1. de overgang op outputsturing, in combinatie met het feit*
- 2. dat voor veel indicatoren doelstellingen zijn opgenomen die niet eerder gerealiseerd werden*
- 3. dat voor sommige indicatoren een sprong wordt gemaakt ten opzichte van de doelstelling 2006.*

Ad 1

In dit Vervoerplan gaat NS over op outputsturing. Dit betekent dat waar NS zich eerder moest verantwoorden over de maatregelen die zij opnam in haar Vervoerplan, zij nu verantwoording aflegt over het halen van opgenomen doelstellingen in het Vervoerplan. De verantwoording op maatregelen gaf NS de ruimte om ambitieuze interne doelstellingen over te nemen in het Vervoerplan. Doelen die weliswaar haalbaar waren, maar waarbij NS ook een groter risico nam de doelstelling niet te halen. Dit

risico komt mede voort uit het feit dat de prestaties van NS nu eenmaal gedeeltelijk door externe omstandigheden worden bepaald en effecten van maatregelen nog onvoldoende waren in te schatten. Bij output gestuurde verantwoording wordt gewerkt met afrekenbare grenswaarden. Deze grenswaarden kunnen als ondergrens gezien worden, waarbij NS vanzelfsprekend blijft streven naar continue verbetering van haar prestaties. Het kiezen van zo'n ondergrens zou een neerwaartse bijstelling van doelstellingen betekenen.

NS kiest er edoch voor om ondanks de veranderde verantwoordingssystematiek geen trendbreuk te creëren met voorgaande Vervoerplannen en dus haar ambitieuze reeksen te handhaven ook bij de overgang op outputsturing.

4.1.2 Zorggebieden

Huidige markt: waar staan wij nu?

OV-chipkaart

Onze zorgen over de ontwikkeling van de OV-chipkaart zijn over de afgelopen jaren steeds groter geworden. De kaart is straks technisch (als kaartdrager) overal in Nederland te gebruiken, maar juist op de grensvlakken tussen NS en de regionale vervoerders dreigen drempels te ontstaan. Zo zullen reizigers mogelijk worden lastiggevalen met talloze verschillen in procedures, apparaten en tarieven. Op die manier maakt de OV-chipkaart het reizen niet gemakkelijker en toegankelijker, maar juist meer gecompliceerd. Een belangrijk doel van de OV-chip is verhoging van het gemak voor de reiziger. In de communicatie is dat een hoofdboodschap. Bij het reizen met NS ziet de reiziger geen extra gemak. Tegenover de gewenningsongemakken staan (nog) geen houtsnijdende vereenvoudigingen die de acceptatie bevorderen of het reizen per spoor extra aantrekkelijk maken.

Wij vinden het verstandig dat NS de verdere planning afhankelijk maakt van klantacceptatie. Dat is een beter uitgangspunt voor het streven naar tevreden reizigers dan de focus op een zo spoedig mogelijke afschaffing van papieren kaartjes. Wij willen NS adviseren:

- te zoeken naar een invulling van 'reizen op saldo', die in gebruik en tariefberekening beter is afgestemd op de betaalwijze bij het regionaal vervoer. Verder moet deze invulling voor de reiziger geen prijsverhoging ten opzichte van het retourtarief betekenen;
- samen met de regionale vervoerders en overheden te werken aan tariefintegratie in plaats van tariefdesintegratie (wat naar onze overtuiging een basis biedt voor succesvolle marketing voor het OV én de chipkaart);
- te onderkennen voor welke typen reissituaties de OV-chipkaart geen klantvriendelijke oplossing is (zeker wanneer voor de kaart een aanschafprijs moet worden betaald) en voor deze situaties een goed alternatief te bieden.

OV-chipkaart en poortjes: stapsgewijze en beheerste ontwikkeling

De invoering van de OV-chipkaart en de poortjes is een zeer groot, zeer complex en innovatief project. De onderlinge afhankelijkheden in het project zijn groot. De doelstelling klantgemak te vergroten is haalbaar als ervaringen van klanten met de nieuwe manier van reizen worden meegenomen bij de ontwikkeling van het systeem. Bij een dergelijk ingrijpende wijziging van een vervoersysteem zijn veel

factoren aan de orde die invloed kunnen hebben op het reisgemak van klanten. NS spant zich in om de juiste balans te zoeken tussen snelheid van de invoering en zorgvuldigheid.

Op basis van het voorgaande heeft NS gekozen voor een stapsgewijze, beheerste ontwikkeling van de OV-chipkaart en de poortjes. Dat betekent: eerst kleinschalig ontwikkelen en leren in de praktijk en pas daarna (eveneens stapsgewijs) landelijk invoeren. De ontwikkeling van de OV-chipkaart is geen kwestie van ontwerpen en in één beweging invoeren, maar vraagt om een zich herhalend proces van testen en ontwikkelen. NS neemt de tijd om waar nodig systeemelementen en reisconcepten aan te passen op basis van eigen evaluaties én de inbreng van klanten en andere belanghebbenden. Medezeggenschap en consumentenorganisaties hebben die aanpak ook aangeraden.

Reizen op saldo

NS heeft op basis van leerervaringen op de Hoekse Lijn, een integrale evaluatie en dialoog met belanghebbenden (waaronder consumentenorganisaties), gekozen voor een inhoudelijke aanpassing van het concept van reizen op saldo bij NS. NS stapt af van de huidige vorm van reizen op saldo als vervoersproduct, zoals op de Hoekse Lijn wordt getest. Dit is te ingewikkeld voor onze klanten gebleken, ook omdat het als product afweek van dat van de overige vervoerders. Reizen op saldo wordt een manier van betalen, en is derhalve geen vervoersproduct, maar een betaalproduct. Deze basiskeuze wordt de komende periode verder uitgewerkt.

Kaart- en tariefintegratie

Voortvloeiend uit de Wet personenvervoer 2000 en de NS Vervoersconcessie spant NS zich in om:

zoveel mogelijk kaartintegratie te realiseren met de overige OV-partners;

alle partijen de ruimte te bieden voor tariefdifferentiatie binnen het eigen domein.

Vanuit klantperspectief kiest NS voor kaartintegratie zonder tariefintegratie. Kaartintegratie biedt de klant gemak. Tariefintegratie zou zorgen voor een complexe en daarmee ook voor de klant minder inzichtelijke prijsberekening. NS en OV-partners hebben zonder tariefintegratie meer commerciële vrijheid en flexibiliteit, o.a. ten behoeve van de opzet van een op de specifieke klantgroepen toegesneden productportfolio.

Tot slot

NS spant zich maximaal in om de invoering van de OV-chipkaart en de poortjes te realiseren. Wij houden daarbij vast aan het uitgangspunt van een stapsgewijze en beheerste invoering. NS acht het haar verantwoordelijkheid om vóór landelijke invoering, zeer kritisch de geteste reisconcepten en bestaande aandachtspunten te evalueren. NS is vastbesloten om de OV-chipkaart en de poortjes in te voeren. Daarbij wordt gekozen voor een verantwoord evenwicht tussen snelheid van invoering en zorgvuldigheid. NS handelt hiermee in het belang van klanten, medewerkers en in lijn met de aan NS verleende concessie.

Naar aanleiding van het kamerdebat van donderdag 17 januari jl. is door de staatssecretaris aan de Tweede Kamer toegezegd een regieteam te formeren bestaande uit de gezamenlijke OV-bedrijven en de decentrale overheden. Dit regieteam heeft de opdracht om gezamenlijk een aanvalsplan OV-chipkaart uit te werken met betrekking tot veiligheid van de OV-chipkaart en privacy. NS neemt deel aan dit regieteam. Eind februari moet dit aanvalsplan gereed zijn.

Visie op het vervoer na 2008

Dienstregeling 2009

Wij zijn verheugd over het onderzoek in samenwerking met ProRail naar kleine infrastructurele maatregelen ten behoeve van reistijdverbetering. Wij vinden dat hierbij

nadrukkelijk moet worden gestreefd naar verbetering van de netwerkkwaliteit. Een kleine rijtijdwinst tussen twee knooppunten kan genoeg zijn om een slechte aansluiting te verbeteren en de betrokken reizigersstroom aan een grote reistijdwinst te helpen. Door de gewijzigde ontwerpnormen en de opening van nieuwe stations is een aantal aansluitingen, vooral buiten de Randstad, in de dienstregeling 2007 verslechterd. In Zwolle is inmiddels een aantal aansluitingen door een iets kortere opening van de IJsselbrug verbeterd. Wij zien graag dat ook elders met slimme infrastructurele maatregelen dit soort cruciale minuten wordt (terug)gewonnen.

Daarnaast doen wij de suggestie te onderzoeken welke rijtijdverbeteringen op met name stoptreindiensten nog mogelijk zijn door:

- de inzet van sneller optrekkend en afremmend materieel;
- kortere stationnementstijden (uiteraard zonder aan de veiligheid te tornen);
- een betere spreiding van reizigers over de trein;
- betere informatie aan reizigers over de plaats waar de trein aan het perron stopt. Mogelijk kunnen metrosystemen hierbij in sommige opzichten als voorbeeld dienen.

Mede met het oog op de 5%-groei-doelstelling pleiten wij, vooruitlopend op de toekomstige 10-minutendiensten op hoofdcorridors, voor meer en betere kwartierdiensten op een ruimer deel van het spoornet. In de stedelijke netwerken, zowel binnen als buiten de Randstad, zouden kwartierdiensten de norm moeten zijn. Dit zowel in het Sprinter- als in het Intercitysegment. Een regelmatige kwartierdienst, met intervallen niet groter dan 17 minuten, verlaagt de drempel om voor het OV te kiezen. Bij een kwartierdienst wordt het spoorboekje voor het tijdschema van de reiziger een minder bepalende factor. Bovendien vermindert bij overstappen het 'afbreukrisico' van een gemiste aansluiting.

De ingebruikneming van de HSL zal een nieuwe dimensie toevoegen aan het netwerk van treindiensten. Zeker na de ingroeiperiode zullen de HSL-treindiensten zich in snelheid, comfort en tarief onderscheiden van Intercity- en stoptreindiensten. De HSL is vooral ontworpen om een nieuw marktsegment te bedienen en laat een aantal steden links liggen. Ongetwijfeld zullen sommige Intercityreizigers tussen Amsterdam, Schiphol en Rotterdam overstappen naar de HSL, evenals een deel van de reizigers met de Benelux verbinding naar België. Maar de 'exclusiviteit' van de HSL en de omvang van de markt maken het naar onze mening nodig en gewenst, dat op de corridor Amsterdam – Den Haag – Rotterdam – Roosendaal – Brussel blijvend verbindingen van IC-kwaliteit tegen de gewone prijs worden geboden. Reizigers behoren op grond van kwaliteit te kunnen kiezen voor de HSL. Het moet uitdrukkelijk niet zo zijn dat de reizigers naar de HSL worden gedwongen, doordat een beter passende verbinding hen ontnomen is. Een verlaging van de vraag naar IC-kwaliteit zou kunnen leiden tot kortere treinen, maar niet moeten leiden tot een aanpassing van de kwaliteit door de dienstregeling te verslechteren.

Dienstregeling 2009-2020

Wij zijn positief over de groeiambities van het Kabinet (5% vervoergroei per jaar in deze kabinetsperiode) en NS (gemiddeld 2,5% vervoergroei per jaar tot 2020). Wij zien vervoergroei niet als doel op zichzelf – dat bijvoorbeeld zou kunnen worden bereikt door het vervoer gratis te maken – maar als resultaat van beleid dat is gericht op beter OV en een meer afgewogen mobiliteit. Een beleid waardoor mensen het OV vaker zullen zien als een aantrekkelijke en verstandige manier om zich te verplaatsen.

Het inzetten op vervoergroei en het meer met elkaar in verband zien van vraag en aanbod en van capaciteit en kwaliteit lijkt ons daarnaast een stap vooruit naar het beter anticiperen op de ontwikkelingen in de vervoervraag. Op een aantal knooppunten en corridors zijn de marges voor groei zonder kwaliteitsverlies van het 'treinproduct' nog maar heel smal. Wij delen dan ook de ongerustheid van NS over de trage voortgang van investeringsprogramma's voor het aanpakken van knelpunten op het spoorwegnet.

NS onderschrijft het belang van de zienswijze om bij rijtijdwinst de netwerkqualiteit als belangrijk uitgangspunt te nemen. De bijgevoegde suggesties zijn aspecten die NS continu probeert te verbeteren waarbij de klantvriendelijkheid, veiligheid en praktische haalbaarheid steeds in ogenschouw dient te worden genomen.

NS onderkent daarnaast het belang van kwartierdiensten om de drempel voor het gebruik van het OV zo laag mogelijk te krijgen. Hierbij probeert NS telkens het aanbod zo goed mogelijk af te stemmen op de vraag binnen de kaders van het bedrijfseconomisch haalbare.

Bij de zienswijze van de consumentenorganisaties betreffende de komst van de HSL dient de volgende aanvulling op het Vervoerplan in ogenschouw te worden genomen. Met de komst van de genoemde HSA-treinen (gecontracteerd bedieningspatroon) moet de bestaande dienstregeling op de "Oude Lijn" (Amsterdam – Rotterdam via traditionele route Leiden) aangepast worden. Dit wegens met name het samengebruik van de baanvakken en emplacementen Amsterdam Westtak, Schiphol, Den Haag – Rotterdam, Willemspoortunnel en Breda. In de AMvB over de capaciteitstoedeling, is vastgelegd dat de HSA-treinen met verhoogde prioriteit worden behandeld. De hoofd railnetdienstregeling (internationale treinen vallen buiten de reikwijdte van de Concessie) dient hier vervolgens op aangepast te worden. Door bij het herontwerpen op de "Oude Lijn" meer het accent te leggen op het stadswestelijke en (inter)regionaal vervoer ontstaat samen met de HSA-diensten een beter aanbod en een betere dienstverlening zodat er per saldo meer klanten gebruik maken van de trein.

De zorggebieden

Op tijd rijden

De wijze waarop NS invulling geeft aan het zorggebied op tijd rijden

Het Vervoerplan meldt in paragraaf 2.1.1: "het op tijd rijden van treinen – de 'punctualiteit' – is een van de belangrijkste doelstellingen van NS". Dat is niet per definitie hetzelfde als wat reizigers wensen. Reizigers zeggen weliswaar dikwijls dat de treinen op tijd moeten rijden, maar zij willen bij een beperkte vertraging niet de aansluitende trein voor hun neus zien weggrijden omdat er nu eenmaal vertrokken moet worden 'op het springen van de klok'. Op de keper beschouwd willen reizigers dat hun verplaatsing op tijd verloopt, dus inclusief het daarvoor noodzakelijke overstappen.

Natuurlijk kan de reiziger als individu niet de brede belangenafwegingen maken, die NS en ProRail bij het optreden van vertragingen wél moeten maken. Dit zijn afwegingen waarbij de hoeveelheid 'rek' in het productieproces een rol speelt, maar ook het gewicht van de doelstelling met betrekking tot de treinpunctualiteit.

Wij zien graag dat NS het op tijd vervoeren van de reizigers ofwel reizigerspunctualiteit als één van haar belangrijkste doelstellingen gaat zien. Door het bereik van deze doelstelling te verbreden van een productieproces naar het hele vervoerproces binnen het invloedsgebied van NS, wordt ons inziens een betere sturing op outcome mogelijk.

Prestatie-indicatoren

Zoals eerder is aangegeven, ondersteunen wij de keuze voor het klantoordeel als primaire prestatie-indicator. Wij hebben wel grote moeite met het kiezen van een andere definitie voor de procesindicator 'aankomstpunctualiteit', waarbij een trein als 'vertraagd' wordt beschouwd vanaf 5 in plaats van 3 minuten. Bij de overgang van de 3-minutennorm naar de 5-minutennorm wordt naar onze mening te weinig rekening gehouden met de belangen van reizigers.

De 3-minutennorm vindt zijn oorsprong in de wachttijdregeling voor een aantal belangrijke aansluitingen op knooppunten. De wachttijdregeling bepaalt dat een aansluitende trein blijft wachten, indien de aankomende trein maximaal 3 minuten is vertraagd. De punctualiteitsindicator met een 3-minuten norm zegt dus iets over het percentage treinen dat zodanig is vertraagd, dat reizigers belangrijke aansluitingen missen.

Daarnaast is de 3-minutennorm voor reizigers belangrijk, omdat er veel aansluitingen zijn van vijf minuten of minder. Vijf minuten vertraging kan de nekslag zijn voor veel aansluitingen, tenzij de aansluitende bus of trein wacht. Hoe hoger de norm, hoe meer wachttijd daarvoor nodig is. Het lijkt niet reëel te veronderstellen dat NS of andere vervoerders die extra wachttijd ook zullen bieden. Het Vervoerplan geeft in ieder geval geen aanwijzingen dat NS daaraan structureel aandacht geeft

NS voert als argument voor de overstap naar de 5-minutennorm aan dat op drukke trajecten in de Randstad de treinen met een hoge frequentie rijden, waardoor de relevantie van kleine afwijkingen afneemt. Dit argument gaat voorbij aan het feit dat Nederland niet bestaat uit de Randstad alléén en dat halfuurdiensten op het HRN buiten de Randstad de norm zijn en dat ten gevolge van het onderhoudsrooster ook binnen de Randstad in de Daluren (avonduren) slechtere frequenties worden geboden.

Tevens geeft NS aan naar een 5-minutennorm te willen vanwege de internationale standaard en vergelijkbaarheid. Wij begrijpen dit, maar pleiten gezien het bovenstaande voor het handhaven van de 3-minutennorm als prestatie-indicator. Voor reizigers is het maken van een internationale vergelijking immers niet relevant. Reizigers willen hun aansluitende bus of trein kunnen halen. Wij stellen NS voor door te gaan op de huidige manier: in benchmark studies de 5-minutennorm hanteren, en in het Vervoerplan de 3-minutennorm. Dit dient het belang van de reiziger en garandeert de internationale vergelijkbaarheid en met het verleden.

Het rijden van treinen is een proces en de indicator die NS kiest om dat proces te monitoren moet naar het inzicht van NS met name een goede weerspiegeling zijn van de gesteldheid van het proces.

Goede objectieve prestatie-indicatoren die gebruikt worden om dit proces te monitoren zijn onder andere: aankomstpunctualiteit en het aantal gereden treinen.

De aankomstpunctualiteit kan gemeten worden met elke willekeurige tijdsmarge. Zo kan er een indicator gekozen worden die meet welk percentage treinen één, twee, drie, vijf of tien minuten later binnen komt dan gepland.

Nu blijkt uit het correleren van de punctualiteitsgrafieken, dat het kiezen voor een bepaalde normering op zichzelf geen invloed heeft op de performance ten aanzien van het op tijd rijden, omdat in de sturing van het proces op seconden wordt gewerkt. Door van een 3 minutennorm over te gaan op een 5 minutennorm zal het proces niet veranderen en rijden er dus nog steeds evenveel treinen op tijd en

worden er nog steeds evenveel aansluitingen gehaald. De prestaties verbeteren hierbij autonoom, los van de gekozen meetmethodiek.

Ook geeft de indicator aankomstpunctualiteit op de 5 minuten norm een minder grillig beeld dan de aankomstpunctualiteit op 3 minuten. Dit maakt de indicator in externe verantwoording beter geschikt. De WRT regeling (de regeling waarin is bepaald welke treinen op elkaar wachten) beslaat maar een klein gedeelte van het aantal treinen dat met de indicator gerealiseerde aansluitingen wordt gemeten. Daarbij is het aantal minuten dat treinen op elkaar wachten ook niet beperkt tot de drie minuten. Er zijn aansluitingen van uiteenlopende wachttijden. Een relatie leggen tussen de drie minuten norm aankomstpunctualiteit en de WRT is niet (meer) een betekenisvol argument om voor een bepaalde norm te kiezen.

De indicatoren met verschillende normering (3 en 5 minuten) geven dezelfde trend weer en vormen zo eenzelfde afspiegeling van het proces. Dit gegeven en het feit dat internationaal een marge van 5 minuten wordt aangehouden, maakt dat NS over wil gaan op de 5 minuten norm. De 3 minuten norm zal echter nog onderdeel uitmaken van de verantwoordingssystematiek in de Vervoerplannen 2008 en 2009. Ook daarna verdwijnt de indicator niet uit beeld en blijft als informatie-item deel uit maken van de rapportages van NS.

Bij de ontwikkeling van een indicator voor de reizigerspunctualiteit kan NS rekenen op onze steun. Naar onze mening moeten in 2008 concrete vorderingen worden gemaakt bij de ontwikkeling van deze indicator. Het Vervoerplan geeft hierin weinig inzicht.

Zolang deze indicator nog niet operationeel is, kunnen de indicatoren voor 'gerealiseerde aansluitingen' en 'gereden treinen' niet worden gemist. De laatstgenoemde indicator is gehandhaafd, maar de indicator over de aansluitingen is geschrapt. Juist hierdoor kunnen wij ons niet aan de indruk onttrekken dat het belang van reizigers te weinig meespeelt in het zorggebied 'op tijd rijden'. Wij betreuren het dat NS het vervallen van deze prestatie-indicator in het geheel niet beargumenteert en adviseren deze indicator te handhaven. Beide indicatoren zijn immers van belang om een completer beeld te geven van de prestaties van NS op dit terrein.

Ook wordt geen gebruik gemaakt van het klantoordeel over aansluitingen van trein op trein, waarnaar in het klanttevredenheidsonderzoek wel wordt gevraagd. Wij vinden dit onjuist.

Al met al valt ons op, dat het goed regelen van aansluitingen in dit Vervoerplan teveel uit het beeld is verdwenen. Tegelijkertijd zien wij een ontwikkeling (ingezet met de dienstregeling 2007) waarin NS en ProRail de treinpunctualiteit willen verbeteren door op knooppunten meer in corridors te rijden en sommige relaties te 'knippen'. Nog even afgezien van onze bezwaren hiertegen, vinden wij dat deze politiek juist zou moeten samengaan met méér aandacht voor overstaprelaties.

Het realiseren van aansluitingen is voor NS een belangrijk kwaliteitsaspect van de dienstverlening. Er bestaat een logische relatie tussen gerealiseerde aansluitingen en het oordeel van de klant over op tijd rijden (waarvoor in dit Vervoerplan een grenswaarde is opgenomen).

Bij de overgang naar outputsturing blijft NS de objectieve prestatie-indicator gerealiseerde aansluitingen rapporteren in 2008 in haar halfjaar- en jaarrapportage. Deze indicator maakt zoals de consumentenorganisaties terecht opmerken geen deel meer uit van de set indicatoren waar NS verantwoording over aflegt. De indicatoren gerealiseerde aansluitingen en aankomstpunctualiteit correleren zeer sterk met elkaar. Het opnemen van beide indicatoren betekent een dubbeling van informatie en dat is niet in lijn met de kern van outputsturing, om de externe verantwoording over prestaties tot uitdrukking te brengen in een beperkte en representatieve set van outputindicatoren. NS

kiest in dit Vervoerplan voor de aankomstpunctualiteit omdat deze ook bij begrotingsvraagstukken gebruikt wordt en dit geldt niet voor de indicator 'gerealiseerde aansluitingen'.

NS is blij met de toegezegde steun bij de ontwikkeling van een nieuwe indicator. Zoals reeds afgesproken, gaat NS de consumentenorganisaties hier nader bij consulteren.

Instelniveaus

Slechts twee op de vijf reizigers zijn werkelijk tevreden over het op tijd rijden. NS verwacht dit aantal de komende vijf jaar te kunnen opkrikken tot twee en een half op de vijf reizigers. Wij vinden dit, gegeven de maatregelen in het dienstregelingmodel 2007 en het Herstelplan Spoor, getuigen van een veel te lage ambitie. Kijkend naar het klantoordeel over andere aspecten en over het 'reizen per trein' als geheel, zien wij meer verbeterruimte voor het oordeel over 'op tijd rijden' dan NS. Ook valt op dat de verbeterruimte bij het klantoordeel belangrijk groter is dan bij de procesindicator aankomstpunctualiteit. Dit roept de vraag op of NS voldoende zicht en grip heeft op de factoren die het klantoordeel over 'op tijd rijden' beïnvloeden.

Vertragingen zijn een dissatisfier. Dit betekent dat het uitgangspunt voor de klant is dat treinen op tijd rijden. De manier waarop NS de indicator definieert, het percentage klanten dat NS een 7 of meer geeft, geeft een goede indicatie van de mate waarin NS er in slaagt klanten voor het gevoel van de klant, op tijd te vervoeren. Aan de hoogte van het percentage sec kan echter niet een conclusie verbonden worden. Stel bijvoorbeeld dat ProRail en NS er in zouden slagen om 95% van de treinen op tijd te laten aankomen, een percentage dat met de huidige systeemeigenschappen als onhaalbaar wordt geacht, dan zou het nog steeds zo kunnen zijn dat het percentage klanten dat een 7 of meer geeft, slechts stijgt naar 50% of 60%. Ook bij deze indicator is het van groot belang dat er gekeken wordt naar de trend die de indicator laat zien.

Informatie bij ontregelingen

De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorggebied

Wij vinden dat NS op de goede weg is door informatie een hoge prioriteit te geven. NS kijkt hierbij zowel naar reguliere informatie als bij ontregelingen en houdt rekening met reizigersgroepen met uiteenlopende karakteristieken en behoeften. Wij maken ons wel zorgen over de moeizame voortgang van het verbeterproject InfoPlus. Informatieschermen in de trein kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan betere informatie van reizigers onderweg. Voorwaarde hierbij is wel dat voldoende aandacht wordt besteed aan de kwaliteit van de informatie en dat deze informatie niet wordt weggedrukt door 'entertainment' of commerciële uitingen.

De kwaliteit van informatie is een belangrijk aspect voor onze klanten en daarmee voor NS. NS volgt de kwaliteit van informatie met diverse indicatoren. In haar streven naar een betere procesindicator voor de externe verantwoording, zal NS ook de kwaliteitsaspecten ten aanzien van informatie meenemen. NS heeft er uiteraard een groot belang bij dat zij kwalitatief goede reisinformatie in goede balans met andere informatie aanbiedt. Dit blijkt onder andere doordat NS de wensen en het oordeel van de klant centraal stelt in haar interne en externe sturing. Klanten zullen via hun 'oordelen' in belangrijke mate ook invloed hebben op deze balans. Zodra de verschillende informatieonderdelen niet meer voldoende in balans zijn, zal dit vanzelf zijn weerslag hebben op het klantoordeel.

InfoPlus zal gefaseerd ingevoerd worden. In de proeftuin die in de tijd doorloopt tot in 2008 wordt uitgebreid getest met het systeem door medewerkers van het projectteam InfoPlus en gebruikers. Bevindingen die daarbij opgedaan worden, kunnen leiden tot bijstelling van het totale systeem. Zodra

deze fase is afgerond zal er een tijd schaduw gedraaid worden (het nieuwe systeem naast het oude) en vervolgens gefaseerd geïmplementeerd (per regio). Een en ander zal gebeuren met zo min mogelijk overlast voor het operationele systeem en dit vraagt dat dit een zorgvuldig proces dient te zijn.

Gezien de inspanningen van NS en ProRail vinden wij de verbeterambitie in het klantoordeel aan de pessimistische kant. Het klopt dat diverse oorzaken van een ontregelde treindienst buiten NS liggen, maar ook dan ligt het voor een zeer groot deel binnen het invloedgebied van NS en ProRail om de reizigers daarover goed te informeren. Wellicht zou NS hierover met ProRail hardere afspraken moeten maken. Bovendien dient de inzet van servicemedewerkers (ter compensatie van o.a. de balietoeslag) zich intussen toch te vertalen in een hogere klanttevredenheid, evenals het oordeel aanspreekbaarheid personeel in de trein en trefkans conducteur?

Wij vinden het overigens vreemd dat de trefkans van de conducteur alleen in de trein en niet op het perron wordt meegewogen. Ook daar hebben reizigers behoefte aan service en informatie. Personeel laat zich daar in de praktijk te weinig zien.

NS is het eens met de bevindingen van de consumentenorganisaties dat de oorzaak van een verstoring niet de plicht weg neemt reizigers daar goed over te informeren. De reden waarom NS geen hogere waarden opneemt voor het klantoordeel, is ook niet dat NS zich niet geroepen zou voelen reizigers goed te informeren, integendeel. De reden voor de rustig en gestaag opgaande lijn als het gaat om doelstellingen voor de klantordelen, is dat de ervaring van de afgelopen jaren leert dat ondanks het uitgebreide pakket maatregelen dat NS uitvoert in het kader van het verbeteren van reisinformatie, het oordeel van klanten slechts langzaam stijgt.

Het verlenen van service en geven van informatie op stations is voor NS een belangrijk kwaliteitsaspect. Om die reden heeft NS in de beperkte set van indicatoren hier ook een indicator voor opgenomen. Trefkans op het perron is in dit Vervoerplan opgenomen via de indicator klantoordeel aanspreekbaarheid servicemedewerkers op het perron. Net als voor de andere indicatoren gaat het hierbij over een grenswaarde en zal NS zich dus moeten verantwoorden voor het halen van de in dit Vervoerplan opgenomen grenswaarde.

Reinheid

Als enige opmerking hebben wij, met verwijzing naar onze reactie op het vorige Vervoerplan, de suggestie om bij de stations niet alleen goed te letten op de 'uitstraling' van de tijdelijke voorzieningen bij grote verbouwingen, maar ook de reguliere onderhoudstoestand scherp in de gaten te houden.

NS monitort de reguliere onderhoudstoestand van stations permanent. De resultaten van deze monitoring vormen de basis voor de onderhoudsactiviteiten welke zijn vastgelegd in het (meerjaren)onderhoudsplan van stations. Op die momenten dat aanvullend onderhoud noodzakelijk is en het (meerjaren)onderhoudsplan hierin niet voorziet, stuurt NS hierop bij.

Sociale veiligheid

Wij ondersteunen de nadruk die NS legt op verbetering in de avond en het nemen van het klantoordeel als belangrijkste indicator hiervoor. Daarnaast zien wij echter graag de 'trefkans conducteur' als indicator bij het onderdeel sociale veiligheid gehandhaafd. Dit geldt met nadruk ook voor de avonduren. In onze optiek draagt de aanwezigheid en

zichtbaarheid van personeel in belangrijke mate bij aan het verhogen van het veiligheidsgevoel van reizigers en de sociale veiligheid. In dit verband merken wij op, dat NS er goed aan zou doen om in stille uren niet met onnodig grote treinsamenstellingen te blijven doorrijden, zoals nu op een aantal verbindingen het geval is. Wij vragen NS hier eens kritisch naar te kijken.

Grote treinsamenstellingen in de avond zijn soms nodig om het logistieke systeem voor de nieuwe dag te prepareren. Door deze verplaatsingen staan er op de goede plaatsen weer voldoende treinen klaar om klanten gedurende ochtendspits van dienst te kunnen zijn. NS rijdt per definitie niet met onnodig veel materieel, al was het maar vanuit bedrijfseconomisch oogpunt.

NS probeert daar waar het mogelijk is delen van de trein gesloten en verduisterd te houden. De suggestie van de consumentenorganisaties in dit kader neemt NS mee in haar afwegingen.

Wij maken ons overigens zorgen over de lage ambitie op het gebied van 'trefkans conducteur'. De richtwaarde in 2007 was 48% en grenswaarde in 2008 45%. Wanneer de trefkans sterk afwijkt van het optimum ligt hier een duidelijk aangrijppunt voor verbetering.

Wij vragen in dit kader ook uw aandacht voor het voorstel Servicewagon dat door Rover in het Locov is ingebracht

Trefkans conducteur is een item dat zowel van belang is voor de informatievoorziening als ook voor de sociale veiligheid. NS heeft deze indicator verplaatst naar het hoofdstuk sociale veiligheid.

Ten aanzien van de hoogte van de indicator, geldt dat NS ook hier de realisatie over 2007 neemt als uitgangspunt en het in 2008 een procentpunt beter wil doen. Conform dit principe is dit Vervoerplan aangepast.

Voor wat betreft de aandacht voor de servicewagon, verwijst NS naar haar antwoord van 20 april 2006 op het voorstel vanuit de consumentenorganisaties.

Redelijke kans op een zitplaats

De opmerking die wij in de inleiding maakten over gemiddelden die geen zicht geven op kritieke prestatieniveaus naar tijd of plaats, gaat bij uitstek op voor het zorggebied 'zitplaatskans'. Uitpuilende treinen op drukke trajecten kunnen bijvoorbeeld onzichtbaar worden 'goedgemaakt' door overcapaciteit in tegenspitsrichtingen. Reeds bij de bespreking van het Vervoerplan 2006, hebben NS en consumentenorganisaties met elkaar geconstateerd dat er momenteel geen goede proces-indicator is voor zitplaatskans.

Uiteraard is het klantoordeel over de zitplaatskans leidend, maar toch hechten wij aan het ontwikkelen van een proces-indicator die zicht geeft op ontwikkelingen naar plaats en naar tijd. De huidige indicator geeft alleen inzicht in gemiddelden en een verdeling naar spits- en daluren. Probleemsituaties zijn daarin op zichzelf niet zichtbaar. Terwijl de spreiding in de zitplaatskans zeer verschillend is naar plaats en naar tijd. In de verhouding tussen geplande zitplaatskilometers en gerealiseerde reizigerskilometers blijft daarnaast ook buiten beschouwing in hoeverre NS de geplande materieelinzet feitelijk heeft waargemaakt.

Wij onderschrijven daarom de wenselijkheid van een betere kwaliteitsindicator, en wij zijn graag bereid daarover met NS verder van gedachten te wisselen. Een idee kan zijn in het Vervoerplan voor deze indicator ondergrenswaarden op te nemen voor drukke lijnen in de spits en mogelijk zelfs een gebaar naar de reiziger wanneer deze niet worden waargemaakt.

De argumenten van de consumentenorganisaties worden onderschreven door NS. NS is ook van mening dat die momenten waarop zij niet aan haar eigen comfortnormen voldoet een indicatie zijn voor haar prestaties. NS ontwikkelt momenteel een dergelijke indicator, mede naar aanleiding van het gesprek dat NS hierover voerde met de consumentenorganisaties. NS zal deze indicator bespreken binnen het Locov voor deze op te nemen in het volgende Vervoerplan.

Het zal echter altijd zo zijn dat NS zich in het Vervoerplan niet per locatie en tijdstip zal verantwoorden. In het Vervoerplan kiest NS altijd een aggregatieniveau dat recht doet aan de functie van het plan. Daarbij blijft de stelregel dat de set van indicatoren een zo goed mogelijk beeld moet geven van de overall prestaties van NS, en tegelijkertijd niet te omvangrijk mag zijn. Nadere detailinformatie is overigens altijd door de minister op te vragen.

Toegankelijkheid

Wij hebben waardering voor die onderdelen, waarop een doorkijk wordt gegeven naar de invulling van de beleidsplannen voor de komende jaren. Deze doorkijk vinden wij erg voorzichtig en weinig concreet. Een meer concrete invulling van de beleidsplannen zouden wij toejuichen. Als een concretere invulling niet mogelijk is zien we graag in het Vervoerplan terugkomen dat de verdere invulling in overleg met de Locov-partijen vorm zal krijgen.

NS begrijpt de wens van de consumentenorganisaties voor een concreter toekomstbeeld, maar kan vaak niet veel concreter zijn. Naarmate meer informatie beschikbaar komt, worden plannen concreter. Zo zijn inmiddels meer details bekend dan bij het opstellen van de eerste versie van het Vervoerplan. Deze zijn verwerkt in deze versie van het Vervoerplan.

NS heeft recent aan treinenbouwer Bombardier opdracht gegeven voor de levering van 64 additionele treinstellen van de nieuwe Sprinter met lage instap; aanvankelijk was opdracht gegeven voor 35 treinstellen. Met dit besluit is voorlopig bepaald op welke lijnen (zie hiervoor voetnoot onderaan paragraaf 3.2) deze treinen in de dienstregeling van 2009 (vanaf december 2008) zullen gaan rijden. Ook kunnen nu afspraken worden gemaakt met ProRail over de volgorde en het tempo waarin de stations langs deze lijnen zullen worden aangepast.

De snelheid waarin zelfstandig toegankelijke treinen op de rails komen hangt onder andere af van de reële reizigersgroei en bedrijfseconomische overwegingen, zoals upgraden van bestaande treinen of het bestellen van nieuwe treinen.

Wij vragen verder aparte aandacht in het Vervoerplan voor de communicatie over toegankelijkheid richting de reizigers.

Over verdere invulling van de communicatie, overleggen wij graag met de Locovpartijen.

Elk half jaar, in januari en juli, brengt NS een speciale folder uit: Reizen met een handicap. Hierin staat alle informatie over assistentieverlening, het aanvragen van een OV-Begeleiderskaart, tips en belangrijke telefoonnummers en adressen. Deze informatie én uitgebreide informatie over voorzieningen op stations is ook te vinden op www.ns.nl. De site is al gecertificeerd door Drempele Weg, maar wordt binnenkort nog beter bruikbaar voor mensen met een leesbeperking, blinden en slechtzienden. Welke stations zijn geopend voor assistentieverlening én welke combinatie van treinen en stations voor een gelijkvloerse instap zorgen, zal gemakkelijk te zien zijn op de boekingsite voor assistentieverlening die begin 2008 gereed is.

Tot slot zijn wij van mening dat NS ook plannen voor grote verbouwingen van materieel en voor tijdelijke stationsvoorzieningen (bij grote verbouwingsprojecten) moet voorleggen aan de consumentenorganisaties. Daarbij moet worden aangeven hoe de toegankelijkheidsaspecten zijn geregeld.

Toegankelijkheid van het openbaar vervoer is een van de onderwerpen waar NS conform het bepaalde in de wet en de concessie overleg over heeft met de consumentenorganisatie. Indien NS op basis van voornoemde regelgeving overleg dient te voeren met de consumentenorganisaties, dan gebeurt dit nu reeds. Zie ook onze opmerkingen in voorgaande alinea's. Hierbij zij vermeld dat bepaalde toegankelijkheidsaspecten binnen de regie van ProRail kunnen liggen, en dat dit onderwerp dan ook terugkomt in het overleg dat NS daarover met ProRail voert. NS staat daarbij als vanzelfsprekend open voor suggesties van de consumentenorganisaties.

4.2 Afstemming met ProRail

In onderstaande paragraaf is de reactie van ProRail integraal opgenomen. Om de lezer een goed inzicht te geven in de reactie van NS, is per alinea of samenhangend deel in cursief de reactie, motivatie of manier van verwerken door NS opgenomen.

4.2.1 Reactie op hoofdlijnen

Het concept-Vervoerplan 2008 is begin september aan de afdeling Relatiemanagement overhandigd ter consultatie. Wij hebben met veel interesse kennis genomen van het concept-Vervoerplan en maken graag gebruik van de mogelijkheid om hier op te reageren met deze brief.

In de bijlage treft u concrete suggesties aan ten behoeve van het concept-Vervoerplan 2008. Uiteraard zijn wij bereid om deze punten toe te lichten. Graag vernemen wij op welke wijze u onze suggesties meeneemt.

De bijlage is integraal opgenomen in paragraaf 4.2.2. Per opmerking van ProRail staat genoteerd hoe NS omgaat met deze opmerking

Wij streven ernaar, door samen te werken, als sector steeds betere prestaties te leveren in het belang van de mobiliteit en de reiziger. Het over en weer consulteren van het Beheer- en Vervoerplan is daar een belangrijk onderdeel van. Dit eens te meer nu NS en ProRail over willen gaan op outputsturing met bijbehorende grenswaarden.

Gezamenlijk hebben wij geconstateerd dat in de driehoek V&W – netwerkmanager - vervoerder, meer en meer de nadruk moet komen te liggen op de as netwerkmanager - vervoerder. De Toegangsovereenkomst, passend binnen de financiële kaders van de rijksoverheid, moet verder worden uitgebouwd tot het solide fundament van deze driehoek. Ik zie de gesprekken zoals wij die op 16 juli en 4 september 2007 met u voerden, als belangrijke stappen in de doorontwikkeling van de Toegangsovereenkomst en zet de dialoog met u op dit onderwerp graag voort. Tevens hebben wij de presentatie van de heer Huberts op 2 oktober 2007 over het Vervoerplan in de DirectieRaad zeer gewaardeerd.

Eén van de veranderingen die onze gesprekken heeft opgeleverd, is dat in de komende Toegangsovereenkomst afspraken worden vastgelegd over de dienst treinpad. De NPI treinpad kwantitatief zal als informatie-item opgenomen worden. Daarnaast zal een ontwikkelafpraak opgenomen worden met betrekking tot de NPI treinpad kwalitatief. Wij hopen hiermee een prikkel te introduceren voor zowel ProRail als de vervoerder om de prestatie van het spoorwegnet te verbeteren alsmede de tevredenheid van de reizigers te verhogen. ProRail gaat mee met de in het concept-Vervoerplan 2008 vermelde ambitie van NS van de prestatie-indicatoren reinheid op stations en sociale veiligheid op het station in de avond. De prestatie-indicator sociale veiligheid op het station overdag wordt door ProRail in het Beheerplan wel opgenomen. Wij horen graag uw reactie hierop.

NS heeft inmiddels de indicator in dit zorggebied aangepast, zodat de sociale veiligheid overdag op stations ook een plek heeft.

Hieronder vindt u mijn reactie op een drietal hoofditems. Specifieke reacties op een aantal tekstpassages zijn opgenomen in de bijlage.

Vervroegen afspraken / Meerjarigheid

ProRail wil graag zo goed mogelijk inspelen op de wensen van haar klanten. Voorwaarde daarvoor is, dat er tijdig afspraken worden gemaakt over gewenste prestaties. Daarom heeft ProRail het initiatief genomen door in de model Toegangsovereenkomst 2008 een doorkijk van de prestatie-indicatoren op te nemen. Deze doorkijk is dan vervolgens input voor het Vervoerplan 2009 en Beheerplan 2009. Wij horen graag of u bereid bent in de Toegangsovereenkomst 2008 afspraken te maken over de voor 2009 gewenste prestaties. Op deze wijze kan een eerste stap gezet worden naar een meerjarige overeenkomst.

NS is verheugd over de vorderingen die gemaakt worden ten aanzien van de Toegangsovereenkomst. Tegelijkertijd is nog geen definitieve set van indicatoren en grenswaarden (of een equivalent daarvan) bijvoorbeeld ten aanzien van de levering van treinpaden en verstaanbaarheid van de omroep. Voor NS kan pas sprake zijn van meerjarige toegangsovereenkomsten, vanaf het moment dat een stabiele en voor alle partijen bevredigende set indicatoren is vastgesteld.

Onderscheid rol ProRail versus rol NS

Op vele gebieden werken NS en ProRail nauw samen, met name op aspecten op sector niveau. Wij waarderen het dat in het Vervoerplan de samenwerking met ProRail grotendeels is aangegeven. Voor een correcte weergave vraagt ProRail, daar waar wij een nadrukkelijke rol hebben en deze niet is aangegeven, om deze vermelding. Zie de bijlage voor specifieke reacties.

In de bijlage die integraal is opgenomen in deze paragraaf zal aangegeven worden hoe NS omgaat met de suggesties van ProRail.

Punctualiteit

We vinden dat het Vervoerplan een duidelijke beschrijving geeft van de zorgplicht zoals die in de vervoerconcessie is vermeld. ProRail vindt het een positieve ontwikkeling om van de 3 minutennorm over te gaan naar de internationaal gebruikelijke 5 minutennorm, zodat de geleverde prestatie beter kan worden vergeleken met andere landen. Om de resultaten in de sector te verbeteren blijft monitoring van en sturing op 0 tot 3 minuten essentieel. Daarnaast zal in de Toegangsovereenkomst 2008 een ontwikkelafpraak opgenomen worden m.b.t. de NPI treinpad kwalitatief.

NS onderschrijft hier de mening van ProRail. De inzichten van diverse onderzoeken van de afgelopen jaren hebben het belang van sturen op seconden aangetoond in het streven om op tijd te rijden. Kleine vertragingen zullen deels ingelopen kunnen worden, maar deels zullen deze ook uitgroeien tot grotere vertragingen. Een voorbeeld van dit inzicht is de toegenomen dispunctualiteit in 2006 ten gevolge van een andere vertrekprocedure. De nieuwe vertrekprocedure zorgde voor enkele seconden vertraging bij vertrek, maar had wel tot gevolg dat 1,5% treinen niet meer tijdig aankwam (BCG onderzoek). NS gaat in de verantwoording dus over op de vijf minutennorm, maar blijft intern sturen op rijden zonder vertraging.

4.2.2 Specifieke reacties tekstpassages concept-Vervoerplan 2008

samenwerking NS – ProRail

Op een aantal plaatsen in het concept-Vervoerplan is de rol van ProRail onvoldoende vermeld. Voorbeelden hiervan zijn:

- paragraaf 1.1 – ‘bijdrage aan de mobiliteit in Nederland’

In samenwerking met de overheid geeft NS een vervolg aan de van A naar Beter campagnes. Bij werkzaamheden aan de weginfrastructuur zal, daar waar NS een oplossing kan bieden, een laagdrempelig aanbod worden gedaan aan automobilisten, die last hebben van verkeershinder op de weg als gevolg van de werkzaamheden.

NS biedt samen met ProRail een oplossing (bijvoorbeeld een tijdelijk station).

NS heeft de zinsnede toegevoegd:

Voor het bedenken van laagdrempelige maatregelen zijn vaak ook infrastructurele aanpassingen nodig. In die situaties werken ProRail en NS gezamenlijk aan oplossingen.

- paragraaf 1.1.3 – ‘visie op het vervoer na 2008’

De investeringen zullen grote maatschappelijke baten opleveren. Bij realisatie van deze visie realiseert NS evenveel reismogelijkheden als met de uitbreiding van de snelwegen naar 8-banen (2x4) tot in het hart van de steden en economische centra.

Bij realisatie van deze visie biedt ProRail de mogelijkheid om de reismogelijkheden uit te breiden.

NS heeft de zinsnede toegevoegd:

Bij de realisatie van deze visie schept ProRail de infrastructurele randvoorwaarde aan de vervoerders om de reismogelijkheden uit te breiden.

- paragraaf 2.2.3 - ‘informatievoorziening bij ontregelingen’:

Ook de invoering van de treinreisinformatiefabriek in het kader van Infoplus, waardoor de informatie vanaf de logistieke bron naar de klant geautomatiseerd en daarmee gestroomlijnd en versneld wordt. Dit laatste zal bijvoorbeeld zichtbaar zijn op de informatieschermen die NS de komende jaren op de perrons en in de stationshallen gaat installeren.

InfoPlus is een gezamenlijk programma van NS en ProRail. De informatieschermen worden door ProRail geïnstalleerd.

NS heeft een zinsnede opgenomen die recht doet aan de samenwerking tussen ProRail en NS op dit punt.

- paragraaf 2.3.3 - ‘reinheid’:

‘Op alle stations maken we schoon en daarin gaan we best ver’, luidt het motto van de in 2006 door NS gelanceerde landelijke campagne om de reiziger bewust te maken van de kwaliteit van de reinheid van de stations.

De schoonmaak van stations gebeurt in samenwerking door NS en ProRail.

NS heeft de zinsnede toegevoegd:

NS werkt bij het schoonmaken en schoonhouden van stations nauw samen met ProRail.

NS speelt hier op in door bij verbouwingen onder andere extra aandacht te besteden aan de bewegwijzering en (opgefleurde) schotten te plaatsen, waardoor de overlast wordt verminderd en de bouwwerkzaamheden minder in het oog springen.

De bewegwijzering bij verbouwingen is een verantwoordelijkheid van ProRail.

NS heeft de zinsnede toegevoegd:

Hierbij werkt NS nauw samen met ProRail die verantwoordelijk is voor de bewegwijzering.

- paragraaf 3.1 – ‘toegankelijkheid’:

Op 30 juni 2006 is het vervolgrapport Implementatieplan Toegankelijkheid aangeboden aan de minister. Het Implementatieplan Toegankelijkheid is door NS en ProRail opgesteld.

NS heeft deze zinsnede overgenomen.

In het kader van het project InfoPlus zijn investeringen gepland met als uiteindelijk doel de totale reisinformatieketen te verbeteren waardoor op alle stations actuele reisinformatie in beeld en geluid wordt geboden.

InfoPlus is een gezamenlijk programma van NS en ProRail.

NS heeft deze zinsnede overgenomen.

- paragraaf 3.2 – ‘toegankelijkheid’

Een aantal maatregelen zal binnen enkele jaren op alle stations zijn gerealiseerd.

De maatregelen op de stations worden door ProRail gerealiseerd.

NS heeft de zinsnede toegevoegd:

De maatregelen op de stations worden door ProRail gerealiseerd in overleg met NS.

visie op het vervoer na 2008

- In paragraaf 1.1.3 staat vermeld:

Gezien het ambitieniveau vindt NS het zorgwekkend dat het “Herstelplan Spoor fase 2” al een jaar vertraging heeft opgelopen.

Dit geeft een niet geheel juist beeld. ProRail stelt voor:

Realisatie van het “Herstelplan Spoor fase 2” was voorzien eind 2012. Gezien het ambitieniveau vindt NS het zorgwekkend dat enkele grote projecten hiervan mogelijk pas eind 2013 gereed zullen zijn.

Deze zinsnede heeft NS niet overgenomen. De zinsnede die NS hier geformuleerd heeft, doet naar haar mening recht aan de actuele situatie.

op tijd rijden

- In paragraaf 2.1.2 staat vermeld:

Daarnaast neemt NS als prestatie-indicatoren in dit Vervoerplan de items ‘aankomstpunctualiteit 5 minuten’ en ‘percentage gereden treinen op’. Dit op voorwaarde dat deze items ook in het Beheerplan van ProRail als prestatie-indicatoren zijn benoemd en daarmee een resultaatverplichting op sectorniveau bestaat.

ProRail is op dit moment binnen de beheerconcessie niet verantwoordelijk voor de items ‘aankomstpunctualiteit 5 minuten’ en ‘percentage gereden treinen’. Wél heeft ProRail aangegeven graag invulling te willen geven aan ‘betrouwbaarheid treindienst’.

ProRail stelt voor om dit te bespreken in de projectgroep NS - ProRail die bezig is met het ontwikkelen van de NPI treinpad.

NS heeft de tekst in het Vervoerplan aangepast..

- In de tabellen 1.1 en 1.2 staat vermeld:

Afhankelijk van de 2de fase herstelplan spoor

Hiermee wordt gesuggereerd dat het klantoordeel op tijd rijden en de aankomstpunctualiteit volledig afhankelijk zijn van de 2de fase Herstelplan Spoor. Deze is natuurlijk van veel meer factoren afhankelijk, bijv. de eigen processen van NS. ProRail stelt voor:

De tekst "Afhankelijkheid van de 2de fase herstelplan spoor" weg te laten, of eventueel te vervangen door "o.a. afhankelijk van de voortgang van Herstelplan Spoor 2de fase".

NS heeft de tweede suggestie van ProRail overgenomen.

- In tabel 1.2 staat vermeld:

De ambitie voor de jaren 2009 en verder zijn 93%.

Voor het bereiken van de groeidoelstellingen is een hogere punctualiteit essentieel; door punctueler te zijn kan NS meer treinen op het net laten rijden.

NS heeft de zinsnede toegevoegd:

NS werkt samen met ProRail aan een beter beheersbare treindienst, om de dienstverlening aan de klant te verbeteren en om daarmee de groei op het spoor te kunnen faciliteren. Met een punctualiteit van 93% op 5 minuten, lijkt het optimum van beheersbaarheid en klantvriendelijkheid bereikt te zijn, gegeven de ontwikkelingen zoals in deze paragraaf beschreven. Streven naar een hoger punctualiteitsniveau zou averechts voor de klant kunnen uitpakken en is voor NS geen doel op zich.

- In paragraaf 2.1.3 staat vermeld:

In 2008 wordt er substantieel meer infrastructuur onttrokken ten behoeve van onderhoud aan het spoor. Het onderhoudsrooster (met daggaten en nachtgaten) leidt tot veel afwijkingen van de geoptimaliseerde patroondienstregeling. Dit leidt tot een krappere gepland spoorboekje, beperkingen in infrastructuur en extra rangers met materieel bij een toch al chronisch tekort aan opstelcapaciteit.

ProRail stelt voor dit te nuanceren: de afwijking betreft ongeveer 100 van de 5000 treinen per dag. Het spoorboekje voldoet aan alle dienstregelingontwerpnormen (zoals vastgesteld in overleg met NS).

NS heeft deze passage niet overgenomen. NS is nog in gesprek met ProRail over de uiteindelijke onttrekking. Zie hierover ook de passage in hoofdstuk 1 onder het kopje capaciteitstoedeling 2008 en onderhoudsrooster.

Daarnaast is het aantal treinen met een patroonafwijking een veelvoud van 100. Elke afwijking van een patroonsituatie brengt een potentieel negatief effect op de punctualiteit met zich mee omdat deze niet overeenkomt met het verwachtingspatroon.

Ook in 2008 houdt NS rekening met veel korte en langdurige snelheidsbeperkingen aansluitend op een toenemend aantal buitendienststellingen ten behoeve van werkzaamheden aan het spoor.

Het aantal buitendienststellingen zal naar verwachting ongeveer hetzelfde blijven.

Weliswaar zullen er meer werkzaamheden plaats vinden, maar wordt het aantal buitendienststellingen beperkt door gebruik te maken van het nachtgat.

De toename van het aantal werkzaamheden vergroot de kans op uitloop van werkzaamheden en dus ook de kans op tijdelijke snelheidsbeperkingen. NS heeft de volgende tekst opgenomen in het Vervoerplan. Ook in 2008 houdt NS rekening met veel korte en langdurige snelheidsbeperkingen als gevolg van toegenomen werkzaamheden aan het spoor in de vorm van kleine of grote buitendienststellingen.

Onzekere factor in 2008 is de betrouwbaarheid van de infrastructuur. Naast storingen door extreem weer leiden ook het falen van techniek en ICT-systemen op cruciale knooppunten/baanvakken en/of op meer plaatsen tegelijk op dagniveau tot extreem lage punctualiteitscijfers. Het effect van storingen aan de infrastructuur op de dispunctualiteit ligt in de ordegrrootte van 10-15%. Dit effect is reeds verdisconteerd in de gestelde norm.

NS heeft deze tekst niet aangepast. De invloed van verstoringen aan de infrastructuur op de punctualiteit verschilt per jaar. Verwachtingen ten aanzien van een toename of een afname van het aantal verstoringen zijn dus van invloed op de verwachte waarde voor de punctualiteit in een bepaald jaar. Datzelfde geldt voor het weer.

In 2006 reed 98,6% van de treinen. In 2007 blijkt opnieuw hoezeer dit percentage afhankelijk is van extreme (weers-) omstandigheden. Door een aantal extreme (weers-) omstandigheden, begin 2007 is het percentage gereden treinen gedaald naar ruim 98%. Het effect van extreem weer op de opgeheven treinen ligt in de ordegrrootte van 25%. Dit effect is reeds verdisconteerd in de gestelde norm.

NS heeft de tekst iets aangepast. Echter NS blijft constateren dat de invloed van (extreem) weer op het aantal gereden treinen verschilt per jaar. De impact van extreem weer negeren bij het beoordelen van realisatiecijfers, gaat voorbij aan een belangrijke bepalende factor van de punctualiteit.

reinheid

In de inleiding is vermeld dat voor de zorggebieden waar NS en ProRail dezelfde prestatie-indicatoren hanteren, het een vereiste is dat NS en ProRail in het Vervoerplan en Beheerplan dezelfde grenswaarden opnemen. Ook de uitgangspunten moeten dezelfde zijn. In tabel 3.2 is vermeld:

- dat het de stations van het hoofdrailnet (HRN) betreft,
- en de berekeningswijze: "De resultaten worden gewogen naar afgelegde afstanden, in welke gebieden en op welke tijdstippen wordt gereisd."

ProRail stelt voor om de volgende uitgangspunten te hanteren:

alle stations in Nederland te betrekken,

en de berekeningswijze (aantal respondenten dat reinheid van stations waardeert met een cijfer ≥ 7) / (totaal aantal respondenten) * 100%.

NS doet een onderzoek naar de klanttevredenheid onder haar eigen klanten. Dit komt niet helemaal overeen met de scope van ProRail (die immers ook andere vervoerders bedient). NS ziet echter geen aanleiding om haar beproefde en geauditeerde meetsystematiek aan te passen.

sociale veiligheid

In de inleiding is vermeld dat voor de zorggebieden waar NS en ProRail dezelfde prestatie-indicatoren hanteren, het een vereiste is dat NS en ProRail in het Vervoerplan en Beheerplan dezelfde grenswaarden opnemen. Ook de uitgangspunten moeten dezelfde zijn. In tabel 4.2 is vermeld:

- *de berekeningswijze: “De resultaten worden gewogen naar afgelegde afstanden, in welke gebieden en op welke tijdstippen wordt gereisd.”.*

ProRail stelt voor om het volgende uitgangspunt te hanteren:

de berekeningswijze (aantal respondenten dat reinheid van stations waardeert met een cijfer ≥ 7) / (totaal aantal respondenten) * 100%.

NS doet een onderzoek naar de klanttevredenheid onder haar eigen klanten. Dit komt niet helemaal overeen met de scope van ProRail (die immers ook andere vervoerders bedient). NS ziet echter geen aanleiding om haar beproefde en geauditeerde meetsystematiek aan te passen.

4.3 Afstemming met regionale overheden (IPO en SKVV)

4.3.1 De wijze van afstemming

In artikel 7 van de Vervoerconcessie is vastgelegd dat NS met IPO en SKVV voorafgaand aan het opstellen van het Vervoerplan zal overleggen over:

- aansluiten van het aangeboden vervoer van en naar de grote steden en economische kerngebieden en van en naar alle landsdelen op de vervoersvraag, met name in de spits (art. 9 lid 1);
- eventuele wijzigingen in het vervoersaanbod aangaande bovenstaande ten opzichte van de dienstregeling van het voorafgaande jaar (art. 9 lid 1);
- de wensen van de decentrale overheden ten aanzien van de ontwikkeling van het stadsgewestelijk en streekgewestelijk spoorvervoer (art. 25).

In artikel 8 van de Vervoerconcessie is vastgelegd dat het Vervoerplan een weergave van de in dit overleg naar voren gebrachte zienswijze bevat en – voor zover het Vervoerplan afwijkt van die zienswijze – een deugdelijke motivering van die afwijking bevat.

NS voert de hiervoor beschreven dialoog al in de reguliere overleggen met decentrale overheden zoals deze in de vier NS-regio's plaatsvinden. In overleg met het IPO en de SKVV is dan ook afgesproken om die overleggen te gebruiken om invulling te geven aan de afspraken in de Vervoerconcessie. In 2007 is in elke regio het reguliere overleg gebruikt voor het verzamelen van de reacties op het aangeboden vervoer en de wensen ten aanzien van het stadsgewestelijke en streekgewestelijke spoorvervoer. De uitkomsten van deze overleggen zijn verwerkt tot één document dat als basis heeft gediend voor de invulling van de genoemde artikelen uit de Vervoerconcessie. In dit hoofdstuk is een weergave van de resultaten van dit overleg opgenomen.

De feitelijke uitwerking van het overleg is vanwege het formaat van het bestand in bijlage 4 geplaatst.