

Vervoerplan NS 2006



30 januari 2006

Directie Nederlandse Spoorwegen

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
Inleiding	15
Outputsturing	17
Hoofdstuk 1: Het zorgaspect, het aangeboden vervoer	21
De zorgplicht	21
De vraag van de markt (instemming)	23
Het proces van vervoervraag tot vervoeraanbod (instemming)	24
Wijziging van de dienstregeling ten opzichte van 2005 (instemming)	26
Het aangeboden vervoer en reizigersgroei	28
Hoofdstuk 2: Het zorgaspect op tijd rijden	31
De zorgplicht	31
De prestatie-indicatoren (instemming)	33
Onderbouwing gemaakte keuzes (instemming)	35
Maatregelen (instemming)	39
Specificatie meetsysteem (instemming)	41
Hoofdstuk 3: Het zorgaspect Informatie verstrekken	43
De zorgplicht	43
De prestatie-indicatoren (instemming)	45
Onderbouwing gemaakte keuzes (instemming)	47
Maatregelen (instemming)	52
Specificatie meetsysteem (instemming)	54
Hoofdstuk 4: Het zorgaspect Serviceverlening: reinheid	55
De zorgplicht	55
De prestatie-indicatoren (instemming)	56
Onderbouwing gemaakte keuzes (instemming)	58

Maatregelen (instemming)	59
Specificatie meetsysteem (instemming)	59
Hoofdstuk 5: Het zorgaspect Sociale veiligheid	61
De zorgplicht	61
De prestatie-indicatoren (instemming)	62
Onderbouwing gemaakte keuzes (instemming)	64
Maatregelen (instemming)	66
Specificatie meetsysteem	68
Hoofdstuk 6: Het zorgaspect Toegankelijkheid	70
De invulling van de zorgplicht	70
Toegankelijkheid in 2006	70
Toegankelijkheid in de toekomst (stappenplan toegankelijkheid)	71
Hoofdstuk 7: Het zorgaspect Redelijke kans op een zitplaats	73
De zorgplicht	73
De prestatie-indicatoren (instemming)	76
Onderbouwing gemaakte keuzes (instemming)	76
Maatregelen (instemming)	77
Specificatie meetsysteem (instemming)	77
Hoofdstuk 8: Reactie op zienswijzen consumentenorganisaties	78
Hoofdstuk 9: Overleg met IPO en SKVV	84
Hoofdstuk 10 Afstemming met ProRail	95
Hoofdstuk 11: Ontwerp 2007	100
Bijlage 1: Specificatie klantoordelen en kwaliteitsmetingen	109

Samenvatting

Algemene ontwikkelingen

Het proces

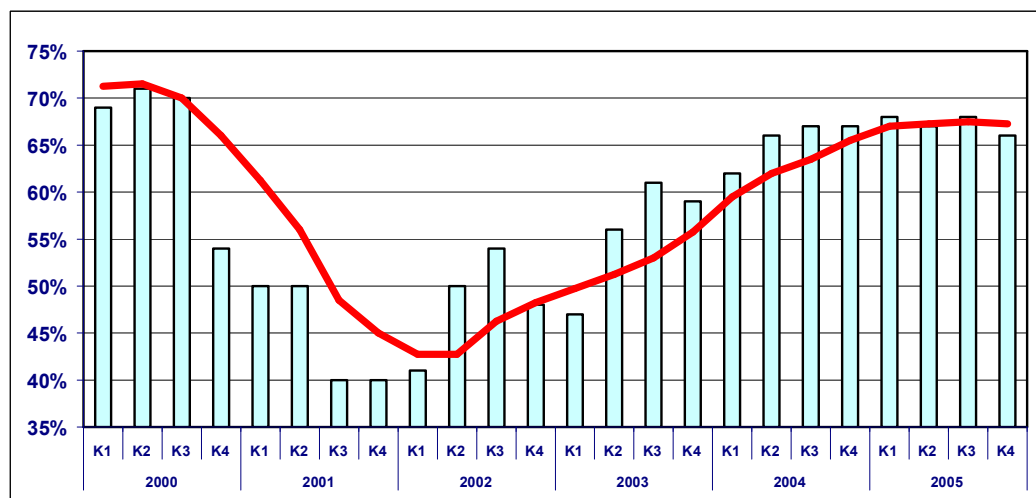
In dit Vervoerplan 2006 geeft NS voor de zeven zorgaspecten, die in de Vervoerconcessie voor het Hoofdrailnet zijn benoemd, aan hoe de prestaties zich ontwikkelen, welke verbeteringen NS nastreeft en welke maatregelen hiervoor worden genomen.

Het tot stand brengen van een 'Vervoerplan' is een ontwikkelingsproces. Na het eerste jaar 2005, toen een eerste proef van een Vervoerplan parallel met de Vervoerconcessie tot stand kwam, ligt er voor 2006 een meer uitgewerkt plan. Er staat een bouwwerk met een steviger fundament en meer samenhang tussen de onderdelen. Dat is ook het algemeen oordeel van de consumentenorganisaties, met wie we ditmaal voor de eerste keer over het Vervoerplan hebben overlegd.

De ambities en doelen, opgenomen in het Vervoerplan 2005, zijn op grond van de uitgevoerde analyses (zie paragraaf 1.3 Vervoerplan 2005) nog eens zorgvuldig geijkt. Dit leidt er toe dat het Vervoerplan 2006 ten opzichte van de vorige versie een meer afgewogen en realistische basis biedt. Vanuit deze basis kan NS de komende jaren stapsgewijs én continu komen tot verbetering van haar prestaties. De keuze voor stevige maar meer realistische (met de huidige inzichten) ambities betekent ook dat het Vervoerplan 2006 binnen de onderneming een prominente plaats inneemt. Goed gedefinieerde doelen motiveren de medewerkers om de beoogde verbeteringen te realiseren; zij zijn het immers die de prestaties in de praktijk tot stand brengen.

De prestatieverbetering tot en met 2005

Na het dieptepunt van de prestaties in 2001 is een proces in gang gezet om de dienstverlening aan de klant structureel te verbeteren. Vanaf 2001 laten de prestaties van NS een continu stijgende lijn zien. En ook in 2005 wordt deze positieve lijn voortgezet, onder andere in het algemeen oordeel van de klant. Onderstaande grafiek laat zien hoe het percentage reizigers dat de kwaliteit van de dienstverlening van NS met een 7 beoordeelt, is gestegen van 40% in 2001 naar 67% in 2005.



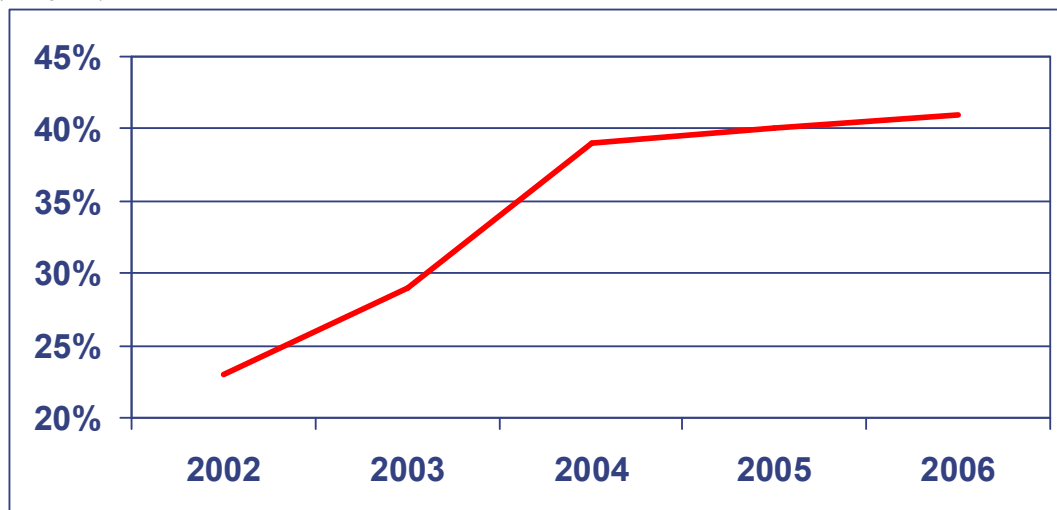
Grafiek: Algemeen klantoordeel

De aanpak van de prestatieverbetering geschiedt langs de volgende lijnen:

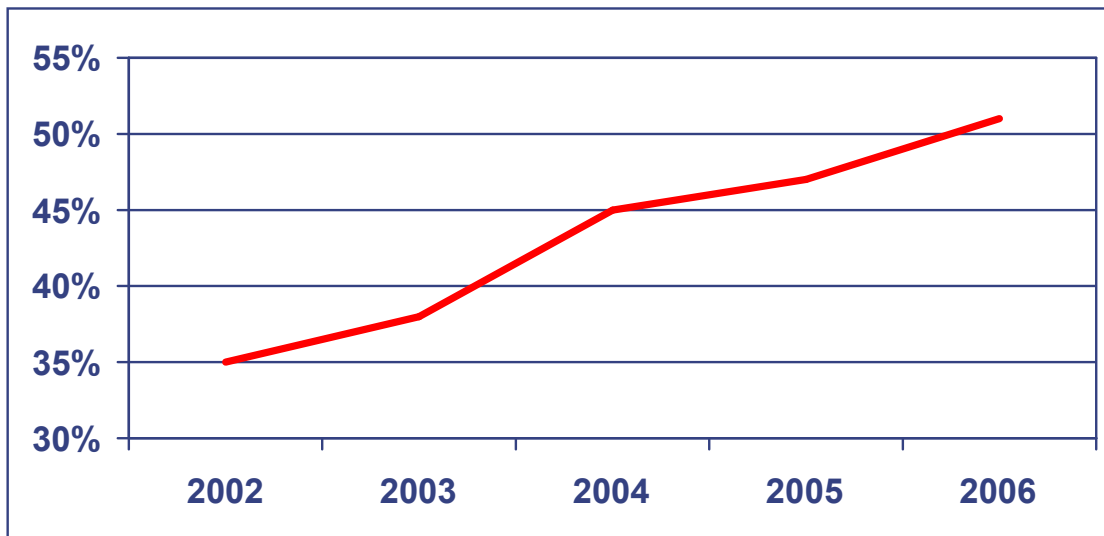
De klant staat centraal: het verbeterproces vindt plaats op alle zorgaspecten. Per zorgaspect is een pakket van maatregelen uitgewerkt om tot verdere verbetering te komen. In dit proces is steeds meer inzicht verkregen via welke maatregelen NS verbeteringen effectief kan realiseren:

- Scherper in beeld krijgen wat de precieze wensen en behoeften van de klanten zijn. Hiervoor voert NS voortdurend uitgebreid marktonderzoek uit (klantwensenonderzoek, onderzoek klantoordelen en onderzoek van specifieke klantthema's etc.) en voert een intensieve dialoog met consumentenorganisaties over verbetermogelijkheden;
- Verbetering van servicegerichtheid van medewerkers: er wordt hard gewerkt aan verbetering van de servicegerichtheid (gastheerschap) van conducteurs en servicemedewerkers op stations;
- Samenwerking met ProRail om de klanthinder te minimaliseren van de veelvuldige storingen en calamiteiten verbonden met de infrastructuur en van werkzaamheden ter vernieuwing van of onderhoud aan die infrastructuur.

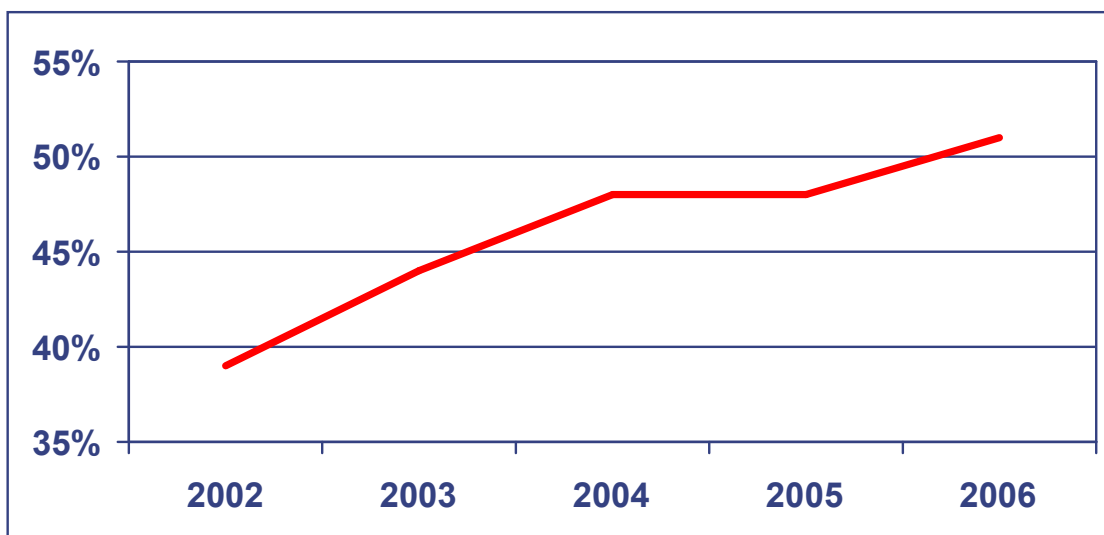
Uit de verbetering van de klantoordelen blijkt dat dit beleid succesvol is. De klanttevredenheid is voor NS de belangrijkste graadmeter voor de kwaliteit van de dienstverlening. Vrijwel alle klantoordelen laten een stijgende lijn zien. In onderstaande grafieken is dit geïllustreerd met de klantoordelen op de belangrijke zorgaspecten 'op tijd rijden' en 'informatievoorziening'. Op beide zorgaspecten neemt sinds 2001 het percentage klanten dat NS een 7 of meer geeft, gestaag toe en is inmiddels bijna het niveau van het jaar 2000 weer bereikt. De klanten geven hiermee een duidelijk signaal dat NS met haar dienstverlening op de goede weg is. Ook de reizigersgroei is hiervoor een belangrijke indicatie (zie verder het einde van deze paragraaf).



Grafiek: Ontwikkeling klantoordeel op tijd rijden



Grafiek: Ontwikkeling klantoordeel informatie bij ontregelingen in de trein



Grafiek: Ontwikkeling klantoordeel informatie bij ontregelingen op stations

NS wil de positieve waardering van de klant voor de prestaties vasthouden en vergroten door in 2006 in aanvulling op de hierboven geschetste aanpak de volgende twee punten op te pakken:

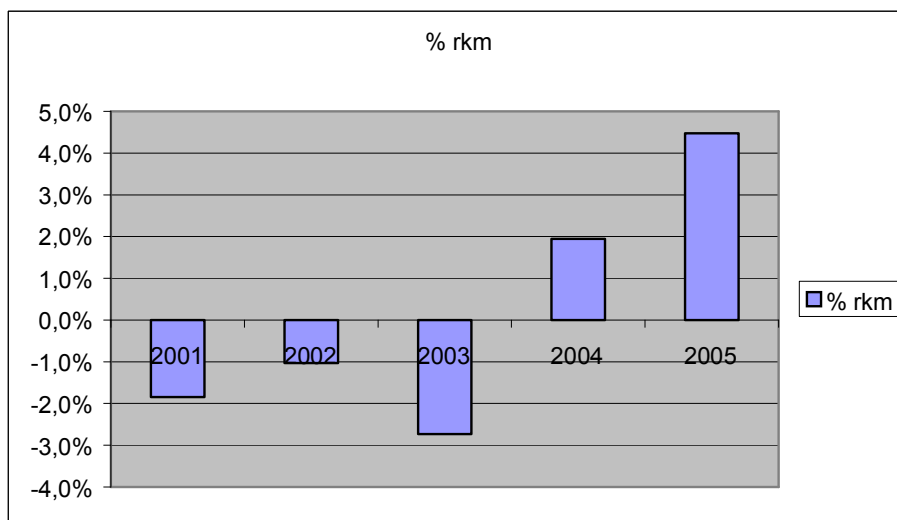
- Verdere verbetering van de prestaties op de zorggebieden: bij 'op tijd rijden' en 'informatieverstrekking' blijven in 2005 de waarden op de prestatie-indicatoren achter bij de doelstellingen. Om een beter vertrekpunt voor prestatieverbetering te krijgen heeft NS de ambities in het Vervoerplan 2006 (ten opzichte van het Vervoerplan 2005) aangepast. Voor andere zorgaspecten, zoals 'reinheid', 'sociale veiligheid' en 'redelijke kans op een zitplaats' zullen in 2005 de doelstellingen wel gehaald worden en blijven de ambities voor 2006 ongewijzigd.
- De dienstverlening nog beter aan laten sluiten op de wensen en behoeften van de klant. Nu de basisdienstverlening van NS steeds beter op orde komt, kunnen de inspanningen meer gericht worden op verbetering van comfort en beleving. Hier neemt NS bijvoorbeeld initiatieven als het realiseren van

comfortabele wachtruimten, goede vergaderfaciliteiten en draadloos internet op stations. Het verhogen van het comfortniveau is vooral van belang om nieuwe reizigers naar de trein te trekken.

Reizigersgroei

De verbeterde dienstverlening in de afgelopen periode heeft bijgedragen aan een groei van het aantal reizigers: reizigers kiezen weer voor de trein. De groei in 2005 bedraagt ruim 4%. Ook in 2006 gaat NS voor groei en is de ambitie om met ruim 2% à 3% groei, weer meer reizigers voor de trein te laten kiezen. Om dit te bereiken zal NS allereerst de operationele prestaties verder verbeteren. Daarnaast neemt NS onder andere een aantal maatregelen die automobilisten moet verleiden, zoals meer comfort, vergaderfaciliteiten en verbeterde parkeergelegenheid bij stations en het onder de aandacht brengen voor propositities die met name op de zakelijke reiziger zijn gericht (bijv. NS Business Card). Ook voert NS in 2006 een grote marketingcampagne uit om nieuwe groepen klanten met de trein kennis te laten maken. Hierbij ligt het accent op de sociaal recreatieve reiziger (zie bijvoorbeeld de recente, succesvolle Kruidvat-actie).

Grafiek: Groei in reizigerskilometers



Migratie naar outputsturing

In lijn met de systematiek in de Vervoerconcessie is in dit Vervoerplan voor de meeste zorgaspecten sprake van richtwaarden en geeft NS aan welke maatregelen zij neemt om de richtwaarden te realiseren. Bij grenswaarden zijn de prestaties bepalend voor de verantwoording die NS aflegt.

In 2005 is geanalyseerd of de in het Vervoerplan 2005 opgenomen indicatoren wel de juiste prikkels genereren om de beste prestaties voor de klant te leveren. Daarnaast is onderzocht of de aan deze indicatoren gekoppelde grens- en richtwaarden werkelijk geënt zijn op realistische ambities en haalbare doelen. Dit analyseproces heeft er toe geleid dat in dit Vervoerplan ten opzichte van het Vervoerplan 2005 op enkele punten indicatoren en instelniveaus aangepast zijn. Dit wordt concreet aangegeven bij de behandeling van de zorgaspecten in de paragraaf: 'Verbeterde dienstverlening en service' in deze samenvatting. In dit proces heeft NS dankbaar gebruik gemaakt van verbetersuggesties van consumentenorganisaties, regionale overheden en ProRail (zie paragraaf: 'Overleg met stakeholders' in deze samenvatting).

Naast de verbetering van de dienstverlening werkt NS aan de vereisten om te komen tot outputsturing. De klantwaarde en klantoordelen zijn uiteindelijk bepalend voor de richting van de verbeteringen in de dienstverlening aan de klant. Het blijvend onderzoeken van wie onze potentiële klanten zijn, welke wensen en behoeften zij hebben en vervolgens het monitoren van de geleverde prestaties is een continu proces. Daarmee is het oordeel van de klant zelf de meest ultieme vorm van beoordeling van onze prestaties.

NS wil graag de intensieve dialoog met consumentenorganisaties, regionale overheden voortzetten over wat in deze de beste aanpak is.

Belangrijke algemene constatering op basis van de ervaring en analyses in 2005 is dat het bepalen van de samenhang tussen kosten, baten, maatregelen, prestaties en klantoordelen zeer complex is. Meer inzicht verwerven in die samenhang en het expliciet en beter beschikbaar maken van de kennis en expertise die hierover binnen het bedrijf bestaat, zal de voorspelbaarheid van en de grip op prestaties vergroten. Daarom zullen in 2006 alle projecten en lopende activiteiten die bijdragen aan het doel van outputsturing systematisch worden gevolgd. Het programmamanagement hiervoor is ingericht.

Vooraf is van belang te erkennen dat dienstverlening geen exacte wetenschap is, waar met mathematische modellen een precieze schatting van het effect van maatregelen op prestatieniveaus en met name klantoordelen kan worden gedaan. De huidige prestatieniveaus zijn vooral ook een ervaringsgegeven.

Belangrijkste uitgangspunt voor de prognoses voor de komende jaren is "continuous improvement" van de dienstverlening aan de reizigers waarbij elk jaar opnieuw stappen kunnen worden gezet en de behaalde verbeteringen worden vastgehouden.

Verbetering dienstverlening en service in 2006

Op de zeven zorgplichtgebieden worden de volgende prestaties geleverd en zijn de volgende verbeteringen gepland:

Aangeboden vervoer

NS vervult een belangrijke rol in de mobiliteit, bereikbaarheid en leefbaarheid van Nederland. De verschillende treindiensten die NS aanbiedt, dragen in belangrijke mate bij aan de bereikbaarheid van de stadsgewesten. Op sommige verbindingen heeft de trein in de ochtendspits een marktaandeel van circa 50% of zelfs meer.

NS streeft er naar deze rol in de mobiliteit te versterken door nog gericht in te spelen op de wensen en behoeften van klanten in de verschillende deelmarkten. Uit de marktanalyses blijkt dat het interregionaal vervoer tussen de grote steden en economische kerngebieden de markt met de grootste groeipotentie vormt. Daarom differentieert NS haar aanbod met het hanteren van verschillende treinformules:

- HighSpeedTrain: snel en comfortabel, landelijke markt;
- Intercity: snel en comfortabel, interregionale markt;
- Sprinter: snel op de korte afstand, toegankelijk en transparant, voor de stadsgewestelijke en regionale markt.

Met de huidige dienstregeling zit NS zeker in de spits aan de grenzen van de maximale benutting van de capaciteit van de infrastructuur. NS werkt daarom samen met goederenvervoerders en ProRail in het kader van Benutten en Bouwen aan een vergroting van de betrouwbaarheid en capaciteit van het spoorwegnetwerk. Daarbij ontwikkelt NS in afstemming met de samenwerkingspartners een nieuwe, robuuste en toekomstvast dienstregeling. Uitgangspunt voor een nieuwe dienstregeling is dat deze weer mogelijkheden moet bieden voor verdere groei, zodat NS het aanbod van vervoer verder kan uitbreiden en daarmee kan bijdragen aan de bereikbaarheid van met name de grote steden, de economische kerngebieden en de landsdelen, in het bijzonder gedurende de spits.

Ook op basis van de bestaande dienstregeling heeft NS in de afgelopen jaren steeds verbeteringen in de dienstverlening doorgevoerd. Voor 2006 biedt NS haar klanten op verschillende trajecten betere reismogelijkheden:

- Een rechtstreekse verbinding vanuit de richting Eindhoven en Utrecht naar Schiphol. NS wil haar reizigers deze nieuwe verbinding bieden vanaf de start van dienstregeling 2006. Maar als gevolg van het niet tijdig gereedkomen van de Utrechtboog, gaat dit helaas niet lukken en zal de verbinding pas in de loop van 2006 mogelijk zijn;

- De bediening van vijf nieuwe stations: Arnhem Zuid, en Den Haag Ypenburg bij de start van de nieuwe dienstregeling; in de loop van 2006 volgen de stations Amersfoort Vathorst, Apeldoorn-Osseveld en Twello;
- Een frequentere verbinding tussen Leiden en Dordrecht en in het dal overdag tussen Den Haag en Rotterdam.
- Een betere verbinding op de regionale lijnen tussen Zwolle en Emmen en tussen Nijmegen en Roermond.
- De overige wijzigingen in de dienstregeling zijn aangegeven in hoofdstuk 1 van het plan.

De keuze van een reiziger voor de trein wordt ook sterk bepaald door de mogelijkheden in het voor- en natransport. Daarom is het belangrijk dat de vervoerketen op elkaar aansluiten. Hiertoe werkt NS samen met vele andere partijen die een functie vervullen in deze keten. Zo stemt NS de aansluiting op bus, tram en metro zo goed mogelijk af met de stad- en streekvervoerders. Daarnaast stimuleert NS het gebruik van de treintaxi (nieuwe stijl) en verhuur van auto's en fietsen.

Tenslotte zorgt NS - in samenwerking met partners - voor uitbreiding van het aanbod aan parkeerplaatsen en fietsenstallingen bij stations. In de afgelopen periode zijn veel nieuwe parkeerplaatsen bij stations tot stand gekomen. NS is inmiddels de grootste aanbieder van parkeerplaatsen in Nederland.

Ook een goede bereikbaarheid en toegankelijkheid van trein en station is een belangrijk onderdeel van de aanpak van de vervoerketen. Voor verbetering van de toegankelijkheid is inmiddels een stappenplan gemaakt om in 2030 tot optimale toegankelijkheid van treinen en stations te komen.

Op tijd rijden

Nederland heeft een van de drukst bereden spoorwegnetten ter wereld. In 2004 had NS een uitstekend jaar met een punctualiteit van 86%, waarmee de prestatie van het absolute topjaar 1999 (86,4%) dicht benaderd werd. Het klantoordeel 'op tijd rijden' stijgt en komt naar verwachting voor 2005 uit op ruim 40 procent (reizigers die NS voor dit aspect en rapportcijfer 7 of meer geven). Dit oordeel stijgt ondanks dat er in 2005 sprake is van een lichte daling van de aankomstpunctualiteit ten opzichte van het niveau van 2004. Dat de punctualiteitsverbetering in 2005 niet verder doorzet, heeft verschillende oorzaken. Uit extern onderzoek dat NS liet uitvoeren naar de prestaties en de genomen maatregelen in 2005, blijkt dat onder andere de gewijzigde vertrekprocedure die ter verbetering van de spoorwegveiligheid is ingevoerd, een grote negatieve impact (-1,5%) heeft gehad op de punctualiteit. Andere belangrijke oorzaken waren dat er in 2005 veel meer dagen met een uitzonderlijk slechte punctualiteit werden gemeten dan in 2004. Deze dagen vielen samen met bijvoorbeeld zeer slechte weersomstandigheden, ontsporingen en grote computerverstoringen. Ook zorgt het hogere aantal buitendienststellingen, vanwege de regelmatige uitloop van werkzaamheden, voor een daling van de punctualiteit.

Omdat de komende jaren onder andere in de infrastructuur veel vernieuwing en groot onderhoud moet plaatsvinden en de effecten op de punctualiteit van de gewijzigde vertrekprocedure in de dienstregeling 2006 niet verwerkt zijn, is het reëel rekening te houden met een aankomstpunctualiteit die lager ligt dan de 86% uit 2004. NS kiest er mede door aandringen van de staatssecretaris voor haar ambitie op 86% te stellen. Om deze ambitie waar te maken wordt in 2006 een uitgebreid pakket van maatregelen ingezet om tot deze verbetering te komen. Hierbij wordt maximaal gebruik gemaakt van de deskundigheid van het uitvoerend management en de medewerkers op de trein. Ook wordt intensief gewerkt aan het verminderen van het aantal vertragingen door defecte treinen.

NS wordt op dit zorggebied afgerekend op de maatregelen die zij treft. Het gaat bij punctualiteit immers om richtwaarden en nog niet om grenswaarden. Het inzicht in de totstandkoming van dispunctualiteit is nog onvoldoende om hier reeds de stap naar outputsturing te kunnen zetten. Voorwaarde voor outputsturing is dat er een adequaat monitoring systeem is van de effecten van verstoringen voor de treindienst. Een dergelijk systeem is in ontwikkeling, maar nog niet gereed.

Daarnaast is het voor een goede dienstverlening aan de reizigers van belang dat bij het verhelpen van verstoringen drukke baanvakken met veel reizigers de hoogste prioriteit krijgen.

Binnen de spoorsector werken NS en ProRail intensief samen om de klanthinder van verstoringen aan de infrastructuur en de gevolgen voor de klant van werken aan het spoor te beperken. Onder andere hebben NS en ProRail afspraken gemaakt om 's avonds laat en 's ochtends vroeg minder treinen te laten rijden en daardoor de mogelijkheden voor onderhoud 's nachts te verruimen. Deze maatregel is in goed overleg met de consumentenorganisaties tot stand gekomen (nadere toelichting in hoofdstuk 1).

Naast het werk 's nachts blijven ook overdag de komende jaren veel buitendienststellingen noodzakelijk om vernieuwing en groot onderhoud van de infrastructuur te laten plaatsvinden. Samen met ProRail werkt NS aan een planmatige aanpak van buitendienststellingen, zodat de hinder voor de klant wordt geminimaliseerd. Daarnaast is de zorg van NS erop gericht om de klant optimaal te informeren over de reismogelijkheden in het geval van onderhoud op zijn traject.

Informatie verstrekken

Ook bij 'informatie bij ontregelingen' stijgt het klantoordeel. Maar ook hier blijven in 2005 de waarden op de prestatie-indicatoren achter bij de doelstellingen. Voor belangrijke indicatoren als 'informatie bij ontregeling' en 'trefkans conducteur' geldt dat de prestaties ten opzichte van 2004 aanzienlijk zijn verbeterd, maar dat het tempo van verbeteringen in het Vervoerplan 2005 te optimistisch is ingeschat. Voor verdere verbetering van de prestaties op dit zorggebied zijn veranderingen in cultuur en gedrag noodzakelijk. Kenmerk van dergelijke veranderingen is dat ze langs geleidelijke weg tot stand komen en zich niet binnen één of twee jaar laten afdwingen. Daarom zijn voor genoemde indicatoren nieuwe vertrekpunten vastgesteld, zodat NS vanuit een realistischer ambitie kan werken.

De verbeteringen op het gebied van informatieverstrekking komen enerzijds tot stand door nieuwe middelen te ontwikkelen en anderzijds door meer en betere servicegerichtheid van de medewerkers, in het bijzonder diegenen die de directe contacten met klanten hebben.

Het prestatieniveau bij 'informatievoorziening bij ontregelingen op stations' is in 2005 niet verbeterd. De omroep op stations wordt in opdracht van NS door ProRail uitgevoerd. NS heeft in het afgelopen jaar veel aandacht en geld besteed aan de verbetering hiervan. Dit heeft helaas nog onvoldoende effect gehad. Ook nieuwe werkwijzen op stations, zoals automatische omroep zijn nog onvoldoende effectief om een opwaartse trend tot stand te brengen.

Bij de nieuwe middelen speelt het InfoPlus-project een grote rol. Dit project heeft inmiddels als resultaat opgeleverd dat NS klanten actuele reisinformatie en reisadviezen bij ontregelingen kan verstrekken. Ook zal NS in steeds meer treinen via displays reisinformatie tonen.

Om de servicegerichtheid van het treinpersoneel te vergroten is in voorjaar 2005 een groot project gestart ('Laat je zien, laat je horen'). Hierin werken conducteurs aan 'gastheerschap' in de trein. Voor verhoging van de servicegerichtheid van de servicemedewerkers op stations is een vergelijkbaar project gestart.

Serviceverlening: reinheid

De afgelopen jaren is hard gewerkt om de reinheid van treinen en stations te verbeteren. Er ligt een direct verband tussen reinheid en de beleving van veiligheid en ook comfort door de klant. De klantoordelen over de reinheid in de trein en op het station zijn de afgelopen jaren aanzienlijk verbeterd en hebben inmiddels een stabiel niveau bereikt: ruim 50 procent van de klanten geeft reinheid een 7 of meer.

In 2005 is onder meer samen met de schoonmaakbedrijven gekeken naar verdere verbetering van de schoonmaakprocessen, het beheer van onbemenste toiletten is verbeterd en samen met ProRail zijn verschillende kleinere stations opgeknapt.

Gelet op het hoge prestatieniveau van de schoonmaakactiviteiten kiest NS er voor in 2006 deze prestatie op min of meer hetzelfde niveau te handhaven. Dat NS op het zorggebied reinheid goed presteert wordt ook onderschreven door de consumentenorganisaties.

Voor 2006 besteedt NS samen met ProRail speciale aandacht aan de beleving op de grote stations, waar de komende jaren een verbouwing (dit drukt het klantoordeel voor de reinheid van het station) is gepland. Doel is het creëren van een prettige omgeving door een integrale aanpak van schoonmaak, verlichting, kleur- en materiaalgebruik en het plaatsen van kunstwerken.

Sociale veiligheid

Door de inzet van veel maatregelen en middelen (van ingangscontrole en camera's tot verscherpt politietoezicht en boetebeleid) is de sociale veiligheid in de trein en op het station de afgelopen jaren verbeterd. Het succes van de aanpak blijkt uit de klantoordelen, die zowel voor de sociale veiligheid in de trein als op het station zijn gestegen. Permanente aandacht voor de sociale veiligheid blijft echter geboden, mede gelet op nieuwe veiligheidsvraagstukken. Voor 2006 zal NS daarbij ook voor de trein het klantoordeel specificeren naar overdag en 's avonds; voor de stations wordt dit onderscheid al langer gehanteerd. De ervaring van de afgelopen jaren is dat er een groot verschil is tussen de objectieve veiligheid, die gemeten wordt in aantal agressiemeldingen en incidenten én de veiligheidsbeleving, die gemeten wordt door de klantoordelen. De beleving van de klant staat bij de te nemen maatregelen centraal. Vanzelfsprekend wordt ook met prioriteit gewerkt aan het terugdringen van ernstige incidenten. Deze hebben grote impact op de medewerkers en daarmee ook op de veiligheidsbeleving van klanten.

Om de sociale veiligheid van de reizigers verder te verbeteren, verschuift NS het beleid van meer reactief naar pro-actief. De grote lijn hiervan is:

- het nemen van correctieve en preventieve maatregelen op basis van evaluatie van ernstige incidenten.
- training van medewerkers om te leren beter om te gaan met lastige klanten;
- verschuiving van de controle van trein naar station. Daarbij vindt de inzet van controleteams nog meer in de avonduren plaats, dit in verband met de beleving van de veiligheid van reizigers in die periode. Ook worden overlastplegers geweerd met stationsverboden;
- verdere uitbouw van samenwerking met lokale en regionale partners, vastgelegd in veiligheidsarrangementen;
- innovatieve experimenten om(het gevoel van) sociale veiligheid te verbeteren (intelligente camera's, detectie met behulp van geluid, draadloze alarmknoppen).

Toegankelijkheid

Het toegankelijkheidsbeleid is uitgewerkt in het samen met ProRail opgestelde 'Stappenplan Toegankelijkheid'. Het opstellen van dit plan is een onderdeel van de Vervoerconcessie.

Het stappenplan bevat een samenhangend pakket van maatregelen voor verbetering van de toegankelijkheid van trein en station. Hiermee zal in 2030 een toegankelijk spoorstelsel in Nederland totstandkomen.

Het plan is september 2005 ingediend bij de minister van Verkeer en Waterstaat en aangeboden aan de Tweede Kamer. Medio 2006 zal een implementatieplan worden vastgesteld.

Redelijke kans op een zitplaats

De afgelopen periode zijn veel nieuwe treinen beschikbaar gekomen. Dit heeft geleid tot een aanzienlijk hogere zitplaatskans. Dit weerspiegelt zich in het klantoordeel: (prognose) 71 procent van de reizigers geeft een 7 of meer voor de zitplaatskans in de spits.

NS voert voortdurend analyses uit om de vraag naar zitplaatsen naar tijd en plaats te kunnen vaststellen. De capaciteit van de treinen wordt daarop afgestemd. Op basis van signalen van conducteurs en klanten wordt waar nodig en mogelijk extra capaciteit bijgeplaatst.

Er wordt nog gezocht naar een goede indicator die beter dan de huidige indicator (geplande zitplaatsgarantie in de spits) de zitplaatskans vanuit het perspectief van de klant weergeeft. De beste indicator op dit moment blijft het klantoordeel over de beschikbaarheid van een zitplaats in de spits. Op basis van de vervoersprognoses voor de komende jaren plant NS de ontwikkeling van het materieelpark. In 2008 stroomt het nieuwe Sprinter/LightTrain-materiaal in. Daarnaast worden de komende periode Intercity- en stoptreinen gemoderniseerd. Voorts leidt een betere planning ertoe dat minder materieel vanwege onderhoud uit bedrijf is.

Overleg met stakeholders

Consumentenorganisaties

Met de consumentenorganisaties is in het afgelopen jaar een drietal keren gesproken over het Vervoerplan. Allereerst is in het voorjaar op basis van het Vervoerplan 2005 besproken welke wijzigingen in indicatoren een betere weergave zouden kunnen geven van de prestaties in de dienstverlening. NS heeft de verbetersuggesties die in dit overleg naar voren kwamen, meegenomen bij de ontwikkeling van het Vervoerplan 2006. Vervolgens is in september 2005 de voortgang in de aanpak voor de verschillende zorgaspecten voor het Vervoerplan 2006 besproken.

Op 14 oktober heeft het officiële overleg met de consumentenorganisaties over het concept-Vervoerplan 2006 plaatsgevonden. Uit dit overleg kwam in hoofdlijn naar voren dat de consumentenorganisaties vinden dat het bouwwerk 'Vervoerplan' goed in de steigers staat en daarmee in grote lijnen strookt met hun verwachtingen van een 'Vervoerplan'. Daarbij constateren zij dat NS in het concept-Vervoerplan 2006 een aantal grens- en richtwaarden naar beneden heeft bijgesteld en dat dit resulteert in instelniveaus die voorzichtig en conservatief zijn. Dit baart hen zorgen, omdat er kennelijk nog onvoldoende grip is op een aantal sturingsmechanismen om tot verbetering te komen. Wel vinden zij het positief dat NS door het verrichten van onderzoek continu werkt aan het verbeteren van het inzicht en dat de focus van NS ligt bij de oordelen van de klant. Een voorbeeld hiervan is de sturing op dagen, waarop de treinenloop ernstig is ontregeld. De consumentenorganisaties onderschrijven de keuze van NS om op dergelijke dagen –zoals bij Sail 2005- niet de aankomstpunctualiteit leidend te laten zijn, maar de zorg dat zoveel mogelijk klanten zo snel mogelijk op hun bestemming komen. Ook al heeft een dergelijke keuze nadelige consequenties voor het bereiken van de streefwaarde voor aankomstpunctualiteit.

De verbetersuggesties van de consumentenorganisaties zijn goede input geweest en hebben hun weerslag gevonden in dit Vervoerplan. NS begrijpt de zorg van de consumentenorganisaties over de keuze van NS om in het plan een aantal grens- en richtwaarden naar beneden bij te stellen. Deze bijstelling heeft echter zo beperkt mogelijk plaatsgevonden, namelijk voor aankomstpunctualiteit en gerealiseerde aansluitingen en voor het klantoordeel en de prestatie-indicator Informatie bij ontregelingen op Stations. Voor het klantoordeel reinheid stations is het instelniveau ook aangepast om het Vervoerplan 2006 consistent te maken met het Beheerplan 2006 van ProRail dat rekening houdt met de op handen zijnde verbouwingen aan grote stations. Deze bijstellingen leiden tot een realistischer vertrekpunt voor verbeterprocessen.

Wat betreft de sturing is de constatering van de consumentenorganisaties juist: er is nog onvoldoende grip op de totstandkoming van prestaties om op alle zorggebieden de stap te zetten naar grenswaarden en outputsturing. Overigens was het nog ontbreken van voldoende inzichten voor output- en outcome-sturing bekend bij de totstandkoming van de Vervoerconcessie. In hoofdstuk VII (Ingroefase) van de Vervoerconcessie is immers vastgelegd dat pas in de loop van volgend jaar en begin 2008 de migratie naar outputsturing op alle zorggebieden zodanig zal zijn gevorderd dat in de sturing kan worden overgegaan van maatregelen en richtwaarden naar grenswaarden.

De consumentenorganisaties hebben hun opvattingen en verbetersuggesties vastgelegd in het document 'Zienswijzen Vervoerplan 2006', dat is opgenomen in het plan (hoofdstuk 8). In dat hoofdstuk is ook opgenomen de reactie van NS op deze suggesties en opmerkingen. Daarin is aangegeven op welke onderdelen de suggesties en opmerkingen van de consumentenorganisaties leiden tot aanpassing van het Vervoerplan 2006 of worden meegenomen in de verdere ontwikkeling van de sturing van de prestaties van NS. Daarnaast is de reactie van de consumentenorganisaties verenigd in het LOCOV als bijlage toegevoegd bij dit Vervoerplan.

IPO/SKVV

Conform artikel 7 van de Vervoerconcessie voor het Hoofdrailnet moet NS voorafgaand aan het Vervoerplan overleg voeren met het Interprovinciaal Overleg (IPO) en met de koepelorganisatie van de kaderwetgebieden SKVV. Belangrijkste onderwerpen van dit overleg zijn de wensen van de decentrale overheden en de vraag

of het vervoer dat NS aanbiedt en de voorgenomen wijzigingen in de dienstregeling bijdragen aan de bereikbaarheid.

In goed overleg met IPO en SKVV heeft NS voor de invulling van deze bepaling vooral de reeds bestaande reguliere overleggen tussen NS en de decentrale overheden benut. In elk van de vier NS regio's is het reguliere overleg gebruikt voor het verzamelen van reacties op het aangeboden vervoer en de wensen van de overheden voor het stadsgewestelijke en streekgewestelijke spoorvervoer.

Belangrijke gemeenschappelijke thema in de reactie van de decentrale overheden was de nachtelijke treinvrije periode voor onderhoud van de infrastructuur in plaats van uitbreiding van het experiment met het onderhoudsrooster, dat ook in de ogen van de betrokken overheden teveel hinder voor de reizigers opleverde. Daarnaast hechten de decentrale overheden evenals NS aan uitgebreide informatie aan de reizigers over de vakantiedienstregeling in kerst-, mei- en zomerperiode. De overige uitkomsten van de overleggen met de decentrale overheden en de wijze waarop NS met deze inbreng is omgegaan, zijn verwerkt in dit Vervoerplan (hoofdstuk 9).

Tenslotte geven IPO en SKVV aan dat zij niet het mandaat hebben om de resultaten van het overleg in de regio's, weergegeven in het document vast te stellen. Zij kunnen niet in de verantwoordelijkheden treden van individuele provincies of kaderwetgebieden. Zij kunnen slechts vaststellen dat er overleg is geweest. IPO, SKVV en NS spreken af het gelopen proces te evalueren, aangezien dit voor allen nieuw is en men nog zoekende is naar hun rol in dezen. Verbeteringmogelijkheden die uit deze evaluatie zullen voortkomen, zullen gebruikt worden om het proces rondom het vervaardigen van het Vervoerplan 2007 te verbeteren.

ProRail

Ook met ProRail heeft overleg over het Vervoerplan plaatsgevonden. De gedetailleerde reactie van ProRail, inclusief de verwerking daarvan door NS, is beschreven in hoofdstuk 10 van het plan.

Voor een deel heeft de reactie van ProRail betrekking op formuleringen en definities in het Vervoerplan en de wens de aansluiting tussen Beheerplan, dat op 1 september jongstleden gereed is gekomen en Vervoerplan verder te verbeteren. NS en ProRail hebben daarom voor het vervolg een aantal procesafspraken gemaakt over afstemming tussen beide plannen. Ook het gereedkomen van een nieuwe Toegangsovereenkomst, naar verwachting begin 2006, kan hierin een belangrijke rol vervullen. Daarnaast zullen partijen in de nabije toekomst in de migratie naar outputsturing waar nuttig samen optrekken, in het bijzonder waar de prestaties van ProRail input zijn voor de dienstverlening van NS aan de reizigers.

Voor een ander deel is de reactie van ProRail vooral gericht op de conclusie van NS dat verstoringen in de infrastructuur en toename in buitendienststellingen het bereiken van de richtwaarde voor aankomstpunctualiteit ernstig onder druk zetten. De reactie van ProRail is vooral gebaseerd op ontwikkeling van aantallen Treinvrije Periodes (TVP'en) en Treindienst Aantastende Onregelmatigheden (TAO's). Vanuit deze kengetallen redenerend stelt ProRail terecht vast dat het aantal TAO's x gemiddelde functiehersteltijd minder wordt en zich volgens doelstelling ontwikkelt en tevens dat het aantal TVP'en niet toeneemt. De optiek van NS is echter een andere, namelijk de zorg voor de reiziger en het leveren van punctueel en betrouwbaar vervoer. Natuurlijk helpt het daarbij als de omvang van onregelmatigheden afneemt, maar minstens zo belangrijk is wanneer en waar de verstoringen in de infrastructuur zich voordoen en hoeveel reizigers daardoor voor hoe lang worden geraakt. Met name verstoringen op belangrijke trajecten en knooppunten en op drukke tijden van de week en de dag leveren heel veel hinder op voor de reizigers. De samenwerking tussen NS en ProRail is nog onvoldoende ingericht op preventie en zo snel mogelijk herstel van verstoringen, met een onderscheid naar de mate van klant- en bedrijfshinder. Wat betreft de ontwikkeling van de buitendienststellingen geldt iets soortgelijks. Ook daar is gelijk blijven of reductie van het aantal op zich een goede ontwikkeling, maar wordt het effect voor de reizigers mede bepaald door de aard en de duur van de buitendienststellingen. Ook hier ligt voor NS en ProRail een uitdaging om in de samenwerking de klant en de klantwaarde meer dan tot op heden gebeurd is, leidend te laten zijn in de sturing.

Inleiding

Voor u ligt het Vervoerplan 2006 van NS. Na de inwerkingtreding van de Vervoerconcessie voor het hoofdrailnet in 2005, is het de eerste keer dat NS het proces van totstandkoming van het Vervoerplan doorloopt op de wijze die in de Vervoerconcessie is bedoeld. Op veel punten is dit proces beter verlopen dan in het 'oefenjaar' 2004. Waar het in 2004, parallel aan de Vervoerconcessie, tot stand gekomen Vervoerplan 2005 nog niet kon terugvallen op praktijkervaring met de Vervoerconcessie en de uitwerking daarvan in een Vervoerplan, kan het Vervoerplan 2006 dat inmiddels wel.

Het Vervoerplan 2005 was een eerste invulling van datgene wat met 'het instrument Vervoerplan' in het kader van de Vervoerconcessie werd beoogd en diende tevens ter illustratie hiervan bij de behandeling in de Tweede Kamer van de Vervoerconcessie. Het nu voorliggende Vervoerplan 2006 biedt, gegeven de nieuwe inzichten die NS dit jaar opdeed, een meer afgewogen en realistische basis van waaruit NS de komende jaren verbeteringen in haar dienstverlening aan de klant kan realiseren.

In dit Vervoerplan wordt op elk van de zorgaspecten de relatie gelegd tussen de doelstellingen zoals opgenomen in het Vervoerplan 2005 en de verwachte resultaten en maatregelen in 2005. Aan de hand hiervan wordt de verbinding gemaakt met de maatregelen en de instelniveaus in het Vervoerplan 2006 en de periode daarna.

In het migratieproces naar outputsturing is het oordeel van de klant voor NS de meest ultieme vorm van beoordeling van haar prestaties. Uit de verwachte realisatie over 2005 blijkt dat de klantoordelen voor de meeste zorggebieden een stijgende lijn laten zien. Deze stijgende klantoordelen zijn een duidelijk signaal van onze klanten dat wij op de goede weg zijn. De ambitie van NS is om deze positieve waardering van de klant voor de dienstverlening vast te houden en verder te versterken. Daarbij zal in 2006 de verbetering op de zorgaspecten 'op tijd rijden' en 'informatieverstrekking' minder groot kunnen zijn dan ten tijde van het Vervoerplan 2005 werd verwacht. Uit de realisatiecijfers in 2005 blijkt de verbetering van deze prestaties op onderdelen van de NS-dienstverlening onder druk te staan. Mede op basis van deze notie heeft NS een extern onderzoek laten uitvoeren naar de maatregelen die genomen in 2005 zijn in de verschillende zorggebieden. Een belangrijke constatering uit het onderzoek was dat NS de maatregelen zoals afgesproken in het Vervoerplan 2005 conform afspraak heeft uitgevoerd, maar dat desondanks in twee zorggebieden de prestaties een terugval vertonen, of minder snel stijgen dan voorspeld. Uit het onderzoek bleek dat de in 2005 geïntroduceerde vertrekprocedure in het kader van de spoorwegveiligheid een terugval in de punctualiteit veroorzaakte van 1,5%. Een belangrijke andere reden voor de terugval was de toename van het aantal dagen met slecht weer ten opzichte van 2004. Ook is er in 2005 enkele malen sprake geweest van een grote infraverstoring en waren er aanmerkelijk meer buitendienststellingen dan in 2004. Het effect van een proef met een onderhoudsrooster (december 2004 – maart 2005, corridor Utrecht-Enschede) om schouw- en kleine onderhoudswerkzaamheden voor Prorail mogelijk te maken heeft een effect van circa – 0,2% gehad.

De maatregelen die NS reeds getroffen had in 2005 hebben door dit onderzoek en intern uitgevoerde analyses geleid tot een verdere aanscherping in lijn met deze bevindingen. Voor de wel door NS beïnvloedbare factoren is een uitgebreid maatregelenpakket opgenomen. Bij informatieverstrekking speelt een rol dat verbeteringen hier – mede vanwege de benodigde veranderingen in cultuur en gedrag van medewerkers - langs een meer geleidelijke weg gerealiseerd worden dan eerder werd verwacht. Voor andere zorgaspecten, zoals reinheid en sociale veiligheid realiseert NS in 2005 de doelstellingen wel en blijven de ambities voor 2006 ongewijzigd.

Waar in 2005 de realisatie voor sommige zorgaspecten achterblijft bij de ambities uit het Vervoerplan 2005, zijn nadere analyses uitgevoerd en maatregelen aangescherpt. Bovendien zijn extra maatregelen getroffen. Uit de nadere analyses blijkt dat sommige indicatoren niet in alle gevallen en omstandigheden een goede weergave zijn van de prestaties van NS, noch de juiste prikkel zijn om de beste prestatie voor de klant te leveren. Een voorbeeld is de sturing op punctualiteit in het geval van een ernstige verstoring. Het strikt

hanteren van en sturen op de indicator punctualiteit leidt in situaties van ernstige verstoring niet tot een goede dienstverlening aan onze klanten. Sturing op punctualiteit zou hier betekenen dat de treinenloop pas weer goed op gang wordt gebracht vanaf het moment dat het mogelijk is om het vervoeraanbod conform het spoorboekje te realiseren. In de praktijk is het voor klanten allereerst van belang dat treinen weer spoedig rijden en dat is dan ook de keuze die NS in dit soort gevallen maakt. De consumentenorganisaties onderschrijven deze keuze.

Ook is uit de analyses duidelijk geworden dat sommige indicatoren bij monomane sturing tot ongewenste klanteffecten leiden. Informatievoorziening is belangrijk en de middelen waarover NS-medewerkers beschikken zijn de afgelopen jaren sterk verbeterd. Reizigers die zowel op het perron als bij vertrek van de trein, onderweg en bij aankomst op het eerstvolgende station worden geïnformeerd, ervaren de veelheid aan boodschappen niet altijd als adequaat. De focus moet vooral liggen op tijdige en accurate informatievoorziening over ontregelingen en alternatieve reisroutes, die wordt verstrekt op de momenten dat de reizigers daaraan de meeste behoefte hebben. De uitdaging voor NS op dit zorgaspect is om het aanwezige vakmanschap van conducteurs, servicemedewerkers en machinisten maximaal te gebruiken en te ontwikkelen, zodat zij in staat zijn de klant op het juiste moment te voorzien van de juiste informatie voor zijn reis.

In de Vervoerconcessie is vastgelegd dat de spoorsector in de periode tot 2008 migreert naar outputsturing. NS gaat er vanuit dat in de eindsituatie van outputsturing het aantal indicatoren per zorgaspect beperkt is tot maximaal 1 à 3. De focus van deze beperkte set indicatoren zal liggen op de klantwaardering voor de prestaties van NS. Een goede sturing vergt een duidelijke gerichtheid op specifieke aandachtsgebieden. Dit maakt een effectieve 'span of control' mogelijk. In de eindsituatie van outputsturing zal het aantal indicatoren substantieel lager zijn dan de 40 die nu opgenomen zijn in dit Vervoerplan.

Voor sturing op output is nodig dat NS voldoende inzicht heeft opgebouwd in de samenhang tussen haar doelstellingen, eigen inspanningen en resultaten. Dit betekent dus ook dat NS zowel de onderlinge interactie-effecten als de interactie-effecten met ProRail kent. Dan is het binnen bandbreedtes ook mogelijk steeds beter te bepalen welke prestaties gerealiseerd kunnen worden.

Voor outputsturing is ook noodzakelijk dat langetermijneffecten van de bedrijfsvoering inzichtelijk zijn en dat de bedrijfsvoering is ingericht op basis van de verworven kennis. NS heeft in de afgelopen jaren in de interne sturing een aantal belangrijke stappen gezet. Op alle zorgaspecten is het inzicht in de samenhang tussen maatregelen en resultaten vergroot. Ook heeft NS nader inzicht opgebouwd in de samenhang tussen procesperformance en klanttevredenheid. De analyses zijn per zorgaspect verwerkt in de voornemens voor 2006 en verder. Waar voorstellen worden gedaan voor wijziging van indicatoren, zijn deze in lijn met de eindsituatie van outputsturing. Dit betekent dat de ontwikkeling gericht is op indicatoren die zowel voor de klant in de dienstverlening zichtbaar en informatief zijn, als voor medewerkers beïnvloedbaar zijn en de klantgerichtheid bevorderen.

In 2006 zet NS het migratietraject intensief voort. Via programmamanagement worden alle projecten die bijdragen aan het doel van outputsturing, systematisch gevolgd. Net zoals in 2005 vindt op relevante onderdelen de migratie in samenwerking met ProRail plaats. In het bijzonder waar het de ontwikkeling van de indicatoren betreft, wordt ook overleg met consumentenorganisaties gevoerd.

Voor de nabije toekomst bouwt NS voort op twee sporen. Ten eerste zal de komende periode hard gewerkt worden om het ambitieniveau in dit Vervoerplan te realiseren en daarmee de positieve lijn van de afgelopen jaren voort te zetten. Hierbij kiest NS bewust voor een hoog, maar tegelijkertijd realistisch ambitieniveau, dat de medewerkers inspireert om de dienstverlening aan de klant verder te verbeteren en niet ontmoedigt door de bij voorbaat in te schatten onhaalbaarheid ervan. Ten tweede bouwt NS verder aan de inzichten die nodig zijn om te komen tot outputsturing. Hierbij staan nadere analyses van prestaties en ontwikkeling van nieuwe inzichten en mogelijke indicatoren centraal.

Outputsturing

De specificatie van outputsturing

De context van de outputsturing

NS is verantwoordelijk voor het leveren van spoorvervoerdiensten op het hoofdrailnet. Daarbij is de zorgplicht van NS uitgewerkt in zorgaspecten. Conform de spoorweg- en concessiewet gaat de relatie tussen NS en de Staat veranderen. In de nabije toekomst maken partijen afspraken over te leveren prestaties en zijn deze prestaties vastgelegd in de Vervoerconcessie. Omdat duidelijk is dat een dergelijke omslag naar sturing en verantwoording op basis van prestaties niet per direct ten aanzien van alle zorgaspecten mogelijk is, voorziet de Vervoerconcessie in een overgangsperiode.

Aanleiding

In de overgangsperiode, die loopt tot 2008 gaat NS gefaseerd over naar outputsturing. In Hoofdstuk VII van de Vervoerconcessie voor het Hoofdrailnet is bepaald dat NS daartoe zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 1 januari 2008 aan de volgende voorwaarden moet voldoen:

- bekend zijn het verband tussen operationele doelen, activiteiten en resultaten
- bekend zijn de interactie-effecten tussen de eigen activiteiten en doelen en die van de infrastructuurbeheerder
- bekend zijn met de langetermijneffecten van de wijze van bedrijfsvoering
- in staat zijn om haar bedrijfsvoering te richten naar de onder a tot en met c bedoelde kennis.

Het beoogde resultaat is om voor alle zorgaspecten in de concessie prestaties te bepalen en te realiseren. Voor de onderdelen 'informatieverstrekking', 'reinheid', 'sociale veiligheid' en 'zitplaatskans' zullen op een nader te bepalen tijdstip in 2006 alle richtwaarden vervangen worden door grenswaarden en daarmee de situatie worden bereikt waarin de Staat NS op resultaten aanstuurt en niet meer op inspanningen en maatregelen. Voor het zorgaspect 'op tijd rijden' zal de overgang naar outputsturing op 1 januari 2008 plaatsvinden.

Wat houdt outputsturing in

Outputsturing houdt in dat de Staat als concessieverlener per zorgaspect de prestatie-indicatoren en de prestatieniveaus vastlegt in de concessie. NS is dan zelf verantwoordelijk voor de maatregelen die leiden tot het behalen van de prestatieniveaus.

Bij Outputsturing wordt gebruikt gemaakt van prestatie-indicatoren, die een valide representatie zijn van het zorggebied, die voor de klant in dienstverlening zichtbaar en informatief zijn, die voor medewerkers beïnvloedbaar zijn en de klantgerichtheid bevorderen en waarvan betrouwbare meting en registratie plaatsvindt.

In de Vervoerconcessie (artikel 26) is naast outputsturing ook de term outcome-sturing opgenomen. Bij outcome-sturing gaat het er om of met de verbetering van de prestaties op de indicatoren ook de relevante effecten in de dienstverlening voor de klanten van NS worden bereikt.

Fasen

Om te komen tot outputsturing, is het noodzakelijk om per zorgaspect telkens de fasen te onderkennen van de prestatiespecificatie, van transparantie en van besturing.

De fase van prestatiespecificatie

Per zorggebied zijn de prestaties gedefinieerd in termen van output en outcome.

De prestaties zijn voorzien van prestatie-indicatoren en instelniveaus. Mede op basis van externe en interne ontwikkelingen worden instelniveaus vastgesteld.

De fase van transparantie

Per zorgaspect en per prestatie wordt vastgesteld wat de samenhang is tussen de prestatie, het proces waarbinnen de prestatie gemaakt wordt en de input van het proces. Het is mogelijk om vast te stellen hoe een prestatie verbeterd moet worden. Daarnaast is duidelijk wat de kosten en opbrengsten van een prestatieverandering zijn, zodat bewust en gericht gekozen wordt. Transparantie betekent tevens dat de interactie tussen de NS en ProRail processen is vastgesteld en gespecificeerd.

Besturing

Per zorggebied en per indicator is er een actieve en bewuste besturing van de prestaties op basis van het voortdurend meten van input- en procesindicatoren en de bijbehorende prestaties, het vaststellen van relevante in- en externe ontwikkelingen en het eventueel bijsturen via maatregelen of het aanpassen van het instelniveau van de betreffende prestatie. Onderdeel van deze besturing is het voorzien in die maatregelen die gericht zijn op het realiseren van het vereiste gedrag van betrokken medewerkers.

De resultaten van het migratietraject

Het resultaat van het migratietraject is een geslaagde invoering van outputsturing gekoppeld aan professionele primaire processen en een adequate cultuur. De geslaagde outputsturing op haar beurt levert heldere prestaties per zorggebied, waarbij er een balans is tussen kosten en opbrengsten.

De invulling per eis

Om te komen tot outputsturing is het volgende noodzakelijk:

Transparantie en beïnvloeding

- Per zorggebied zijn de te leveren prestaties, de prestatie-indicatoren en de instelniveaus vastgesteld;
- De processen en maatregelen zijn voorzien van de vereiste procesindicatoren;
- Voor de proces- en prestatie-indicatoren wordt een betrouwbaar meetsysteem gebruikt;
- Waar de prestatie achterblijft, vindt bijstelling plaats van input, proces of maatregelen;
- Per prestatie is de relatie gelegd met de outcome, met andere woorden het gewenste effect in de dienstverlening aan de reizigers.

Afstemming met ProRail

- Voor punctualiteit, informatie bij ontregelingen, reinheid en sociale veiligheid is de relatie tussen output van ProRail en input, dan wel proces van NS uitgewerkt en meetbaar gemaakt;
- NS en ProRail hebben goede afspraken gemaakt om de interactie op deze variabelen te kunnen sturen;
- Er is een intensieve samenwerking tussen NS en ProRail onder de noemer "Samensporen". Het doel van deze samenwerking is om de prestatie van het spoorsysteem verder te verbeteren.

Systemen en werkwijzen

- De prestaties zijn onderdeel van de Planning en Control cyclus van NS en uitgangspunt voor de bedrijfsvoering;
- Er is een structuur ingericht om NS breed te communiceren over de behaalde prestaties en de eventuele benodigd bijsturing;
- Periodiek wordt vastgesteld of de prestatie -en procesindicatoren nog aansluiten bij de gewenste outcome voor de klanten.

Lange termijn effecten

- NS beoordeelt haar investeringen op basis van de verwachte klantwaarde die deze genereren en de daarmee samenhangende ROI, binnen de kaders van de eigen bedrijfsdoelen;
- NS heeft haar bedrijfsdoelstellingen afgestemd op de concessie en voert deze uit via een jaarlijkse planningscyclus met een horizon van 5 jaar. De basis van de planningscyclus wordt in een zogenoemde kaderbrief opgenomen. De bedrijfsactiviteiten worden voortdurend afgestemd op de kaderbrief. Investeringen worden afgewogen door middel van een lange termijn beoordelingsmodel.

De invulling van het migratietraject

Op alle zorggebieden zijn in 2005 activiteiten ontwikkeld die bijdragen aan de migratie naar outputsturing. De belangrijkste zijn:

- Onderzoek naar de samenhang tussen klanttevredenheidsoordelen en prestatie-indicatoren.
- In kaart brengen van de huidige kosten van kwaliteit, voor de zorggebieden op tijd rijden en sociale veiligheid.
- Opbouwen van inzichten in de effecten van maatregelen.
- Analyses waarom bij bepaalde maatregelen het effect minder groot is dan verwacht.
- Vanuit het te bereiken resultaat waar nodig aanscherping, bijsturing en/of aanvulling van het maatregelenpakket, inclusief een definitie van de verwachting van het effect.
- Bij mogelijke nieuwe maatregelen toetsen op resultaat, uitvoerbaarheid, tempo en betaalbaarheid.
- Analyse of sturing op de huidige prestatie-indicatoren ook leidt tot de gewenste effecten in de dienstverlening aan de klanten. Waar dit niet of deels niet het geval is, zijn voorstellen voor wijziging of aanvulling van de prestatie-indicatoren geformuleerd.

Daarnaast is in 2005 zowel in planning als in proces en inhoud de aansluiting tussen de interne businessplanning en het Vervoerplan nader ingevuld en waar nodig verbeterd ten opzichte van het Vervoerplan 2005.

Tevens zijn de definities van de indicatoren in dit plan op sommige punten qua formulering aangepast, zodat er geen enkel verschil in verwoording meer bestaat tussen de formulering in Vervoerplan en Businessplannen. Nota bene: het gaat hier, tenzij expliciet in de tekst anders aangegeven, louter om de formulering en niet om wijziging van de indicator of de meetmethode.

In de volgende hoofdstukken van dit Vervoerplan zijn per zorggebied de inhoudelijke resultaten van bovengenoemde activiteiten weergegeven. Belangrijke algemene constatering op basis van de ervaring en analyses in 2005 is dat de samenhang bepalen tussen kosten, baten, maatregelen, prestaties en klantoordelen zeer complex is. Meer inzicht verwerven in die samenhang en het expliciet en beter beschikbaar maken van de kennis en expertise die hierover binnen het bedrijf bestaat, zal de voorspelbaarheid van en de grip op prestaties vergroten.

Tegelijkertijd is van belang te erkennen dat dienstverlening geen exacte wetenschap is, waar met mathematische modellen een precieze schatting van het effect van maatregelen op prestatieniveaus en met name klantoordelen kan worden gedaan. De huidige prestatieniveaus zijn vooral ook een ervaringsgegeven en de prognoses voor 2006 en verder, worden primair ingegeven door het uitgangspunt van voortdurend blijven verbeteren en de focus op tevreden klanten. Zo speelt bij het beoordelen van prestaties door klanten de psychologie van de klant ook altijd een belangrijke rol. Dit is een groot verschil met de prestaties van ProRail.

Ook de samenhang tussen maatregelen en tussen de verschillende kwaliteitsaspecten van de dienstverlening maakt dat de werkelijkheid altijd complexer zal zijn dan vanuit de benadering van de onderscheiden zorggebieden zichtbaar is. Voorspellingen van prestaties binnen bandbreedtes liggen voor de toekomst dan ook meer voor de hand dan de huidige puntschattingen.

De outputgerichte activiteiten en werkwijzen, die hierboven zijn weergegeven, zijn meestal niet nieuw. Ook in de periode vóór de Vervoerconcessie en het Vervoerplan vond besluitvorming over het treffen van maatregelen plaats op basis van analyses en voorspellingen van de effectiviteit. Nieuw is vooral dat het belang van deze activiteiten als onderdeel van het komen tot sturing op resultaat wordt herkend en erkend. De inventarisatie van activiteiten die bijdragen aan outputsturing is nog in uitvoering en zal in 2005 worden afgerond. Daarbij zal per zorggebied op basis van de resultaten per eis tevens worden vastgesteld waar activiteiten nog ontbreken of versnelling behoeven. Tevens zal in de komende periode in overleg tussen de betrokken partijen verdere invulling worden gegeven aan het eindbeeld dat hoort bij outputsturing.

In 2006 zullen alle projecten en lopende activiteiten die bijdragen aan het doel van outputsturing systematisch worden gevolgd. Op relevante onderdelen zal, evenals dit jaar, de migratie in samenwerking

met ProRail plaatsvinden. Op inhoud zal, in het bijzonder waar het ontwikkeling van de indicatoren betreft, ook het overleg met consumentenorganisaties worden gevoerd. Eind 2005 is het programmamanagement hiervoor ingericht.

Hoofdstuk 1: Het zorgaspect, het aangeboden vervoer

De zorgplicht

NS geeft in het Vervoerplan aan welke groei zij verwacht voor het komende jaar en welke maatregelen zij neemt om met het aangeboden vervoer reizigersgroei te realiseren (artikel 8 lid c).

NS geeft in het Vervoerplan aan op welke wijze het aangeboden vervoer voldoet aan de vervoervraag (artikel 9 lid a):

- van en naar de grote steden;
- van en naar economische kerngebieden;
- van en naar alle landsdelen.

NS geeft in het Vervoerplan (artikel 9 lid a) aan of haar vervoeraanbod ten opzichte van het vorige jaar wijzigt (artikel 9 lid b).

Lange termijn ontwikkeling; visie en ambitie

Met de toenemende economische ontwikkeling, neemt ook de behoefte aan vervoer toe. De wegen worden drukker, en in grote steden worden parkeerplaatsen steeds duurder. Om de bereikbaarheid te waarborgen is er discussie over het invoeren anders betalen voor mobiliteit. In de Nota Mobiliteit wordt aangekondigd dat de groei van het wegverkeer tot 2020 mogelijk zal worden geremd met behulp van prijsstijgingen. Het vervoer per trein is sterk op drukke corridors, op de interregionale en nationale afstanden en naar en van concentraties als de grote steden en Schiphol. Daar zou de trein de bereikbaarheid kunnen ondersteunen door een alternatief voor of aanvulling op de auto te bieden. NS wil graag vanuit haar kracht een rol spelen in de bereikbaarheid van de grote steden, de economische kerngebieden en op de nationale en interregionale verbindingen met alle landsdelen. Dit wordt onder andere vorm gegeven door mee te werken aan de studie NetwerkAnalyses, zoals die in de Nota Mobiliteit (deel 3) is aangekondigd. Hierbij staan met name de regionale mobiliteitsontwikkelingen in de komende 15 jaar centraal.

De huidige modal split (aandeel van de trein in het vervoer) in Nederland kent grote verschillen per vervoerscorridor in Nederland. Het marktaandeel van de trein is mede een resultante van de concurrentiepositie die de trein weet te behalen ten opzichte van de auto. De concurrentiepositie tussen trein en auto wordt onder andere bepaald door:

- reistijdverhouding tussen auto en trein
- kwaliteit van het treinvervoer (o.a. service, reistijd, aansluitingen, punctualiteit, kwaliteit materieel)
- filedruk
- prijs
- kosten van parkeren

De marktvraag die mede vanuit voorgaande factoren en door gerichte marktwerking wordt bepaald, wordt door NS voorzien van een passend aanbod. Gelet op de marktvraag resulteert dit dan ook in aanzienlijke verschillen van het marktaandeel van de trein per corridor en regio in Nederland. Om een indruk te geven:

Marktaandelen in de spits tussen de 4 grote steden in Nederland (bron: Mobiliteitsonderzoek Nederland):

Verplaatsing tussen:	Marktaandeel trein
Amsterdam-Rotterdam	52%
Amsterdam-Den Haag	49%
Rotterdam-Utrecht	68%

Marktaandeel trein (markt betreft hier auto én trein) per provincie in Nederland:

	Aandeel trein in % gemiddeld aantal verplaatsingen		
	0-50 km	> 50 km	totaal
Groningen	1	17	3
Friesland	1	7	2
Drenthe	1	0	1
Overijssel	2	19	3
Flevoland	5	14	7
Gelderland	2	14	3
Utrecht	4	21	6
Noord-Holland	4	23	6
Zuid-Holland	5	15	5
Zeeland	0	9	1
Noord-Brabant	1	14	2
Limburg	1	25	3
Totaal Nederland	3	15	4

	Aandeel trein in % gemiddeld aantal afgelegde km's		
	0-50 km	> 50 km	totaal
Groningen	4	12	7
Friesland	4	7	5
Drenthe	3	3	3
Overijssel	4	16	10
Flevoland	14	8	11
Gelderland	6	13	9
Utrecht	14	11	13
Noord-Holland	12	14	13
Zuid-Holland	11	12	11
Zeeland	2	13	7
Noord-Brabant	5	8	6
Limburg	7	22	12
Totaal Nederland	8	12	10

NS ziet dus grote verschillen in marktaandeel en verwacht ook verschillen in de vervoerontwikkeling per corridor. Een eerste stap naar 2020, het referentiejaar voor de netwerkanalyses uit de Nota Mobiliteit, is scherp te krijgen waar de grootste groei verwacht wordt.

Het kunnen bieden van een passend aanbod is ook afhankelijk van de mogelijkheden die de spoorweginfrastructuur de vervoerder kan bieden. De ontwikkeling van vervoersaanbod en de hiervoor benodigde productiemiddelen (waaronder infrastructuur) dienen hand in hand plaats te vinden. Nu al is op sommige verbindingen in de Randstad de capaciteit die de trein kan bieden in de spits op het maximum ingesteld.

Een grotere rol in de mobiliteit is wat NS nastreeft. Uiteraard zal dit doel binnen de huidige kaders van de rendementseisen van NS plaats vinden.

NS meent het publieke belang het beste te dienen door, binnen de randvoorwaarden van uitvoerbaarheid en van een redelijk rendement, benodigd om te kunnen blijven investeren in verdere verbeteringen van de kwaliteit van de dienstverlening, een zo groot mogelijk aandeel in de mobiliteit na te streven.

Benutten en Bouwen

V&W en de spoorsector hebben onderkend dat alleen als de handen ineen geslagen worden er een goed afgestemd lange termijn plan van het treinvervoer kan worden gemaakt. Immers, ambities in het treinvervoer dienen naadloos te passen op de mogelijkheden die de infrastructuur kan bieden.

De conclusie van de gezamenlijke studie was dat wil het treinvervoer nog substantieel kunnen groeien, de eerste stap moet zijn dat er een robuust ontwerp van de integrale dienstregelingen van de vervoerders (reizigers en goederen) moet worden gemaakt. Alleen dit kan, gelet op de beschikbare middelen die aanwezig zijn voor de uitbreiding in de infrastructuur, een basis vormen voor verdere groei. Dus de huidige infrastructuur beter benutten kan alleen als er een betrouwbaardere uitvoering van de planning plaats kan vinden.

Dit heeft zich verder vertaald in het project Ontwerp 2007 waarin deze filosofie verder wordt uitgewerkt. Dit is in hoofdstuk 11 van dit Vervoerplan verder beschreven.

De vraag van de markt (instemming)

Voor de invulling van de publieke functie is van belang hoe de mobiliteit zich ontwikkelt, wat de rol van de trein daarin is en op welke manier NS met haar aanbod de vraag van de markt accommodeert en stimuleert.

Korte termijn matchen van vraag en aanbod

Op landelijk niveau stelt NS jaarlijks een prognose op van de verwachte vraag voor de komende jaren. Daarbij houdt NS niet alleen rekening met economische en demografische ontwikkelingen, maar ook met de effecten van betere kwaliteit van de dienstverlening en wijzigingen in het aanbod, zoals de opening van stations, hogere frequenties en nieuwe verbindingen. De vraag is dus geen autonoom gegeven, maar ook afhankelijk van het aanbod en de wijze waarop het aanbod vermarkt wordt. De macro-ontwikkeling voor de middellange en lange termijn is maatgevend voor de ontwikkeling van het landelijke aanbod. Onder andere komt dit tot uitdrukking in de gewenste ontwikkeling van het materieelpark en daaruit volgende investeringsbeslissingen en bestellingen van materieel.

Verder is het voor een passend aanbod van belang om een verfijning van de marktvraag aan te brengen naar netwerk en regio. Met prognosemodellen stelt NS ramingen op van de toekomstige (inter)regionale vervoerstromen. NS houdt hierbij rekening met veranderingen in het productaanbod en de tarieven. Uit marktanalyses blijkt dat het interregionaal vervoer tussen de grote steden en economische kerngebieden onderling en tussen de kernen daaromheen, de markt met de grootste potentie is. De verschillende producten die NS aanbiedt voor het vervoer van reizigers, dragen in belangrijke mate bij aan de bereikbaarheid van de stadsgewesten. De nationale en regionale vervoersmarkten zijn redelijk stabiel. Door gerichte productverbetering en specifiek aanbod zoekt NS naar versterking van haar positie in deze markten.

NS gebruikt diverse kwantitatieve modellen om de marktvraag te verwerken in een concreet productaanbod en in een dienstregeling. Het belangrijkste kwantitatieve model is het toedelingsmodel TRANS (Toedelen Reizigers Aan Netwerksystemen).

Naast het opstellen van macroprognoses en ramingen per netwerk en regio monitort en analyseert NS de feitelijke ontwikkeling van de markt en de reizigersomvang. Deze informatie dient om het aanbod per nieuwe dienstregeling, waar nodig én mogelijk, tussentijds aan te passen.

Via marktonderzoek en periodieke tellingen verwerft NS inzicht in de omvang van de reizigersmarkt. Met de metingen onder treinreizigers en de verkoopinformatie maakt NS een inschatting van de aantallen vervoerde reizigers en reizigerskilometers per traject en per treinserie. Het marktonderzoek leidt tot een representatief

inzicht in de vraag naar vervoer per station en per relatie (netwerk tussen stations). Door combinatie van marktonderzoek en metingen ontstaat de relatiematrix: een overzicht van de vervoerstromen tussen alle stations in Nederland. Het marktonderzoek leidt eveneens tot inzicht in de wensen van de klant over de productkwaliteit.

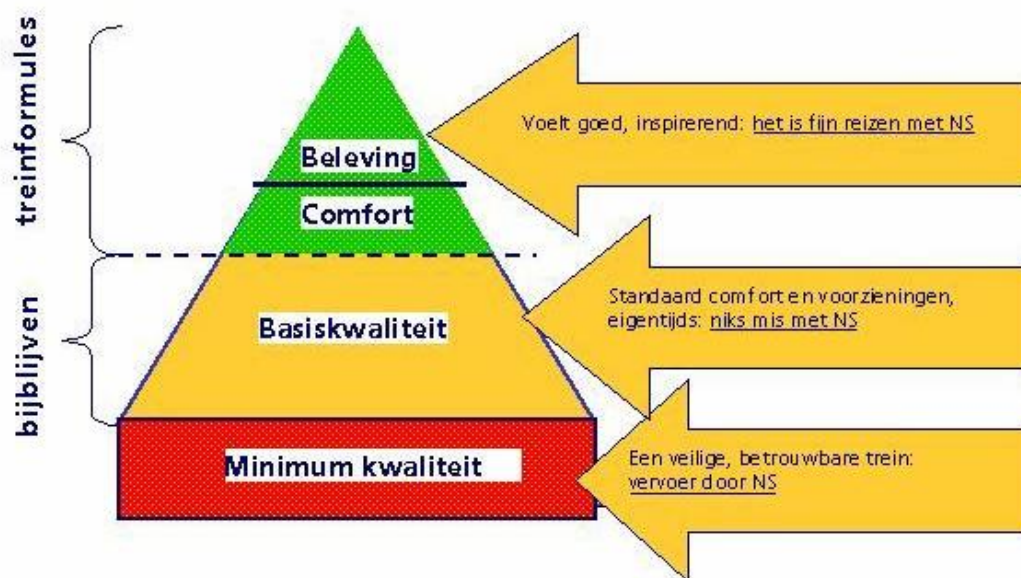
NS vervoert in 2005 naar de grote steden en economische kerngebieden in de ochtendspits dagelijks zo'n 120.000 reizigers. Op sommige vervoerrelaties heeft de trein in de ochtendspits een marktaandeel van ongeveer 50 procent.

In 2006 voldoet het aangeboden vervoer van en naar de grote steden, economische kerngebieden en de landsdelen in de spits aan de vraag. In de dienstregeling 2006 is de omvang en frequentie van het productaanbod zo ingevuld dat het aanbod van reizigers adequaat verwerkt wordt (in een niet verstoorde situatie, worden alle reizigers in de door hen gewenste trein vervoerd) en dat het overgrote deel van de reizigers een zitplaats kan vinden (zie voor een nadere beschouwing van dit onderwerp ook hoofdstuk 7).

Het proces van vervoervraag tot vervoeraanbod (instemming)

De wensen van de klant

De klant wil allereerst een veilige en betrouwbare dienstverlening. Deze twee wensen vormen voor NS het fundament van haar 'klantwensenpiramide'.



Voorwaarden daarbij zijn een herkenbaar, begrijpelijk en betrouwbaar treinvervoer. Naast snelheid wil de klant keuze in de mate van comfort en services, afhankelijk van onder andere de verplaatsing en het tijdstip. Bij het invullen van haar dienstverlening houdt NS rekening met de reistijd, het niveau van comfort en service, de te bieden betrouwbaarheid van het treinvervoer en de prijs. Bij het invullen van de dienstregeling vertaalt NS deze wensen naar zoveel mogelijk directe verbindingen, goede overstapmogelijkheden, op de markt afgestemde treinfrequenties en reissnelheden. Met het oog op kostenbeheersing streeft NS ook naar een voldoende treinbezetting.

Het opstellen van het vervoeraanbod in de vorm van een dienstregeling

Een complex ontwerpproces resulteert in het NS-vervoeraanbod in de vorm van de dienstregeling. Hierbij wordt er niet jaarlijks met een schone lei gestart. De dienstregeling van het voorafgaande jaar geldt als uitgangspunt voor de nieuwe dienstregeling. Het grondig veranderen van de dienstregeling is niet een proces dat jaarlijks doorlopen kan worden en heeft voor klanten ook te ingrijpende gevolgen. Transparantie

en voorspelbaarheid van het vervoersaanbod en de dienstregeling zijn voor de klanten van groot belang. Prognoses ten aanzien van groei in vervoersvraag worden jaarlijks ingepast in de bestaande dienstregelingregeling.

Belangrijke stappen in dit reguliere ontwerpproces zijn:

- het vaststellen van het gemiddelde aanbod van reizigers per tijdsblok per dag per traject op basis van onder andere markt- en verkoopanalyses;
- het in kaart brengen van het aanbod van infrastructuur en stations;
- het vaststellen van het aantal in te zetten treinen op basis van de verwachte vraag, de mogelijkheden van de infrastructuur en de wensen van externe stakeholders én op basis van de plannings- en bezettingsnormen die NS hanteert;
- het zo gelijkmatig mogelijk verdelen van het aanbod van reizigers over het aantal treinen, op basis waarvan het stopregime ontstaat;
- het vaststellen of de treinen aan elkaar doorgeknoopt moeten worden op basis van het aantal reizigers aan weerszijden van elk knooppunt;
- het vaststellen of er aansluiting geboden moet worden tussen twee treinseries aan de hand van het aantal overstappers.

In dialoog met onder andere de consumentenorganisaties (expertmeetings en adviezen in LOCOV-verband), de decentrale overheden en de capaciteitsmanager ProRail, ontstaat uiteindelijk de dienstregeling voor een volgend jaar. In de dienstregeling is het vervoeraanbod naar frequentie, exacte lijnvoering en materieelinzet. De interactie met ProRail is intensief. De afstemming spitst zich toe op de infracapaciteit die uiteindelijk beschikbaar is voor reizigersvervoer en goederenvervoer én de capaciteit die vereist is om zowel het lang cyclisch als het kort cyclisch onderhoud uit te voeren.

Gedurende het jaar dat de dienstregeling operationeel is, stuurt NS haar vervoeraanbod bij door middel van de wijzigingsbladen. Met deze wijzigingsbladen past NS haar dienstregeling aan op knelpunten tussen vraag en aanbod van vervoer, door aanpassing van de materieelinzet, daar waar dit mogelijk en wenselijk is. Incidenteel komt het voor dat de dienstregeling tijdens het jaar (soms met slechts een enkele minuut) wordt aangepast om de uitvoerbaarheid te verbeteren. Belangrijke bron van informatie voor deze wijzigingsbladen vormen de observaties en telcijfers van de rijdend personeel.

Differentiatie in het productaanbod

Om in te spelen op de klantwensen differentieert NS in haar productaanbod door zowel verschillende treindiensten als treinformules te hanteren. NS streeft naar de invoering van de volgende drie formules:

- HighSpeedTrain (HST): snel en comfortabel, nationaal schaalniveau, 220 km/u;
- Intercity: snel en comfortabel, interregionaal schaalniveau;
- Sprinter: transparant en functioneel, stadsgewestelijk en regio schaalniveau.

Een treinformule is het geheel van elkaar versterkende productaspecten als soort materieel, dienstregeling, tarief, uitstraling en service zoals de klant deze ervaart.

De grote steden worden bediend door specifiek stadsgewestelijk vervoer, door stoptreinen met regionale functie die geïntegreerd zijn in het netwerk van treindiensten, en door sneltreinen en Intercity's. De Intercity's hebben ook in het spitsvervoer naar de grote steden een fors aandeel.

Feiten en cijfers

Functie NS in bereikbaarheid grote steden

	totaal jaar	gem. werkdag	gem. spits	ic/snel	stop/sprinter
Reizen	309.490.687	994.691	442.278	70%	57%
Reizen grote steden	238.228.203	760.969	336.905	74%	46%

Reizen grote steden:	Van of naar één van de centrale stations van de 23 grote steden
Spits gem.	Ochtend en avond spits opgeteld
	Percentages tellen tot boven de 100% op omdat reizigers tijdens hun
Percentages ic/snel stop/sprinter	reis gebruik kunnen maken van zowel een intercity als een stoptrein.
gegevens	Alleen reizen met zowel herkomst als bestemming op NS station
Bron	Relatiematrix 2004

In bovenstaande tabel tellen de percentages voor intercity en stoptrein/sprinter op tot boven de 100%, omdat reizen uit meerdere delen bestaan. Bijvoorbeeld iemand die reist van Amsterdam CS met de intercity naar Utrecht CS en stapt daar over op de stoptrein richting Utrecht Overvecht.

Reizen en reizigerskilometers in bovenstaande tabel zijn inclusief internationale treinen.

Wijziging van de dienstregeling ten opzichte van 2005 (instemming)

De mate waarin NS voldoet aan de verwachte vervoervraag

Om te voorzien in de vraag past NS waar nodig en mogelijk de dienstregeling aan. De dienstregeling 2006 is het resultaat van een afweging tussen de marktvraag, de mogelijkheden op het drukbezette spoorwegnet en een bedrijfseconomisch verantwoorde bedrijfsvoering.

De aanpassingen in de dienstregeling 2006 zijn relatief klein. Hieronder worden deze toegelicht.

De aanpassingen in 2007 zullen veel groter zijn: de dienstregeling voor 2007 wordt opnieuw ontworpen, met de verwachte marktvraag als ontwerpvariabele. Naast de ingebruikname van de Betuweroute en de Hogesnelheidslijn heeft de dienstregeling 2007 de visie Benutten & Bouwen als integraal vertrekpunt. Benutten & Bouwen is het plan van de spoorsector om de huidige klanten beter te bedienen en de verwachte groei van het reizigers- en goederenvervoer de komende jaren in goede banen te kunnen leiden, op basis van een beter betrouwbaar systeem. NS, ProRail en Railion zetten zich dan ook gezamenlijk in om het spoorstelsel eerst betrouwbaarder te maken om daarna het bestaande spoor beter te benutten om reizigersgroei te kunnen accommoderen. In hoofdstuk 11 is een toelichting op de voorziene dienstregeling 2007 opgenomen.

Het vervoeraanbod in 2006 wordt op de volgende wijze aangepast:

1. Met het in dienst nemen van de Utrechtboog (naar nu bekend per 12 maart 2006) wordt een rechtstreekse verbinding aan onze klanten geboden vanuit de richting Utrecht naar Schiphol. Deze trein rijdt op alle dagen van de week twee keer per uur per richting tussen Utrecht en Schiphol, met een stop in Amsterdam Zuid/WTC. Op werkdagen tot ongeveer 20.00 uur wordt deze Intercity doorgekoppeld op de bestaande Intercity tussen Utrecht en Eindhoven. Zo krijgt Zuid-Nederland een doorgaande verbinding met Schiphol. Met deze verbinding komt NS tegemoet aan een bestaande marktvraag. Als gevolg van het niet tijdig gereed komen van de benodigde infrastructuur zal de Utrechtboog nog niet bij aanvang van de nieuwe dienstregeling in gebruik genomen worden.
Overige effecten:
de 5^e en 6^e IC in spitsuren Utrecht – Amsterdam Bijlmer – Duivendrecht – Amsterdam C. vervalt. Om de vervallen (spits)stop in Amsterdam Bijlmer te compenseren gaat de IC Heerlen/Maastricht – Eindhoven - Utrecht C. – Duivendrecht – Amsterdam Amstel – Amsterdam C – Haarlem op werkdagen, ook buiten de spits, stoppen in Amsterdam Bijlmer i.p.v. te Duivendrecht.
In het weekend blijft de situatie voor deze treindienst als heden: stoppend in Duivendrecht en niet in

Amsterdam Bijlmer. Hiermee blijft voor reizigers uit Limburg en Brabant naar Schiphol in het weekend de situatie vergelijkbaar met het aanbod in 2005.

De vervallen stops in Duivendrecht worden niet gecompenseerd, Duivendrecht wordt vooral gebruikt als overstapstation in de relatie Utrecht e.v. – Schiphol. De rechtstreekse verbinding Utrecht – Schiphol maakt die overstap overbodig.

2. Bedienen van de nieuwe stations Arnhem Zuid (tussen Arnhem en Nijmegen) en Den Haag Ypenburg (tussen Den Haag Centraal en Zoetermeer) en, mits tijdig opgeleverd, in de loop van 2006 Amersfoort Vathorst en Apeldoorn Osseveld en Twello (tussen Apeldoorn en Deventer).
3. Het verhogen van de frequentie (van één naar twee keer per uur) tussen Leiden-Dordrecht in het dal overdag op het traject Den Haag-Rotterdam.
4. NS zal opnieuw tijdens een aantal momenten in de spitsuren een sneltrein Utrecht Centraal–Rotterdam Centraal v.v. inpassen. Deze rijdt dan aanvullend op de sneltrein Arnhem–Den Haag Centraal. In de daluren blijft de situatie als nu: een sneltrein Nijmegen–Utrecht–Gouda, die in Gouda splitst in een sneltrein naar Rotterdam Centraal en een naar Den Haag Centraal. Overleg met ProRail over deze aanpassing loopt. Er is immers onvoldoende infracapaciteit beschikbaar om alle gevraagde treinen (goederen en reizigers) te kunnen faciliteren. Deze wijziging wordt ingevoerd per februari 2006. Met de extra spitstreinen van en naar Rotterdam kan NS in de spits voor extra zitplaatscapaciteit zorgen. Bovendien wordt het aanbod robuuster vanwege de mogelijke punctualiteitsverbetering; in de spits hoeft niet meer te worden gesplitst en gecombineerd op station Gouda.
5. Stoptrein Hoofddorp-Hoorn Kersenboogerd. De patroontijden van deze stoptrein (uurdienst) worden, alleen in de richting Hoofddorp-Hoorn Kersenboogerd, met 30 minuten verschoven. De eerste trein gaat 30 minuten vroeger, de laatste trein 30 minuten later rijden ten opzichte van de dienstregeling 2005. Deze aanpassing is noodzakelijk vanwege infrastructuurkrapte in Hoofddorp en de daar benodigde capaciteit voor de nieuwe Intercitydienst tussen Utrecht en Schiphol.
6. De stoptrein Geldermalsen-Utrecht v.v. blijft in de kerst- en meivakantie van 2006 rijden. Deze aanpassing vindt plaats omdat de vervoersvraag op dit traject in de vakantieperiodes groter bleek te zijn dan verwacht.
7. De stoptrein Arnhem – Ede Wageningen welke in de spits doorrijdt naar Utrecht, gaat in de spits altijd stoppen in Maarn, de uitzonderingen in het aanbod 2005 zijn daarmee hersteld
8. Initiatieven om spooronderhoud en -vernieuwing af te stemmen op het vervoermodel van NS
In het Vervoerplan 2005 was aangegeven dat de grote omvang van de spoorvernieuwing in de komende jaren een risico vormt bij het realiseren van de verwachte vervoersgroei. In samenwerking met ProRail is daarom in 2005 uitgewerkt hoe de planning van de werkzaamheden maximaal afgestemd kan worden op het vervoermodel van NS. Het belangrijkste doel is om de hinder voor de klanten te minimaliseren, terwijl er tegelijkertijd voor ProRail voldoende tijd en ruimte is om de vernieuwing uit te voeren.

Om ProRail meer en veiliger mogelijkheden te bieden voor het noodzakelijke onderhoud aan het spoor, is tussen december 2004 en maart 2005 op het traject Amersfoort–Enschede een proef uitgevoerd. Hierbij was in verband met het uitvoeren van klein onderhoud tussen de ochtend- en avondspits 50 procent van de infrastructuur niet beschikbaar voor de treindienst. De dienstregeling op het betreffende traject is hierop aangepast. Enerzijds om structureel 'ruimte' te creëren voor onderhoud aan het spoor, anderzijds om de transparantie en voorspelbaarheid voor klanten zo goed als mogelijk te borgen.

Uit de proef bleek dat deze vorm van onderhoud te veel klanthinder opleverde. Vooral de uitvoerbaarheid van de dienstregeling was te kwetsbaar, waardoor de punctualiteit te veel schade

opliep. Ook lag het kwaliteitsniveau van het zitplaatsaanbod op een te laag niveau door de slechte punctualiteit en hiermee gepaard gaande uitval van treinen.

Structureel ruimte voor onderhoud in de nacht

In het overleg met ProRail over de resultaten van dit experiment heeft NS vervolgens de mogelijkheden verkend en vervolgens de keuze gemaakt voor een 'treinvrije' periode in de nacht. Met een aaneengesloten periode in de nacht ten behoeve van onderhoud wordt enerzijds ruimte geboden voor onderhoud van ProRail en anderzijds de klanthinder zoveel mogelijk beperkt.

De consequentie hiervan is dat tussen 00.00 en 6.00 niet meer rijdt of enkele minuten verschoven wordt. Hierbij blijft de eerste trein op elke dag gehandhaafd en zal er na elke geschrapte trein nog een mogelijkheid zijn de betreffende reis te maken. Daar staat tegenover dat de klant in de situatie voor de inwerkingtreding van dit onderhoudsrooster regelmatig werd geconfronteerd met 'incidentele' aanpassingen in de treindienst door onttrekking van infrastructuur. Een structurele maatregel die voorspelbaar en transparant is, biedt voor de klant ook voordelen. NS gaat er hierbij vanuit dat ProRail de geboden ruimte zo veel als mogelijk gebruikt. Het gebruik zal worden geëvalueerd.

Onderhoud op emplacementen

Naast ruimte creëren voor onderhoud in de nacht, wordt ook gewerkt aan het maken van ruimte voor veilig onderhoud op emplacementen. Om deze ruimte te kunnen geven, zijn spoorwijzigingen en kleine aanpassingen in de vertrek- en aankomsttijden in het dagdal noodzakelijk. Door een onafhankelijk bureau is becijferd dat het effect van deze (zogenaamde 'hindervrije') aanpassing tot een punctualiteitsverlies van maximaal 0,3% (landelijk, op jaarbasis) kan leiden.

Communicatie

Bovenstaande ontwikkelingen betekenen voor de klant een verandering van vertrouwde patronen. Zeer adequate en zorgvuldige reisinformatie is daarom op zijn plaats. Al onze reguliere reisinformatiemiddelen zijn op deze wijzigingen voorbereid. Daarnaast worden waar nodig extra middelen ingezet om de klant optimaal te bedienen, zoals flyers op de stations, extra media-aandacht en omroepberichten.

Toekomstige ontwikkeling

NS bereidt op dit moment de aanpassing van de dienstregeling 2007 voor. Deze aanpassing is in hoofdstuk 11 van dit plan nader beschreven.

Het aangeboden vervoer en reizigersgroei

In het Vervoerplan 2005 heeft NS een aantal maatregelen aangekondigd om een overall-reizigersgroei van één procent te bereiken (in reizigerskilometers). Uiteindelijk heeft NS een groei gerealiseerd in 2005 van ruim 4 %, beduidend hoger dan de prognose. Via het wijzigingsblad waarmee NS elke 2 maanden de dienstregeling aanpast aan wisselende omstandigheden wordt deze groei zo goed mogelijk gefaciliteerd.

Maatregelen Vervoerplan 2005

Op alle aangekondigde maatregelen is actie ondernomen. De maatregelen zijn samen te vatten onder de volgende noemers:

- Service, klantgerichtheid servicepersoneel. Voor zowel het personeel in de trein als op de stations zijn diverse projecten gestart om de klantgerichtheid te verhogen. Deze projecten krijgen in 2006 een vervolg. Bij de totstandkoming en uiteraard bij de uitvoering van deze projecten zijn vertegenwoordigingen van servicemedewerkers betrokken. Veel van de initiatieven draaien rond het begrip 'gastheerschap'. Ook rond buitendienststellingen vanwege het onderhoudsrooster is dit jaar speciale aandacht geweest voor de serviceverlening aan de klant. Ook dit aspect krijgt in 2006 nadrukkelijk de aandacht.

- Marktbewerkingsactiviteiten gekoppeld aan seizoenen (Lente, Zomer, Herfst en Winter). De campagnes zijn succesvol, zowel in verkoop van reizen als in naamsbekendheid. De campagnes hadden tevens een positief effect op het imago van NS, zo bleek uit onderzoek waarmee de publieksreacties op de campagnes werden gevolgd. Deze campagnes zet NS in 2006 door.
- Hetzelfde geldt voor de samenwerking met derden, zoals Joop van den Ende Producties, Kruidvat en de Sail Amsterdam-organisatie. Dergelijke acties richten zich vooral op het segment sociaalrecreatief en stimuleren het reizen in de daluren.
- Bewerken van de jongerenmarkt. Dit gebeurde door speciale acties, die gekoppeld waren aan de seizoenscampagnes. Voorbeelden hiervan zijn het gratis jaarabonnement op Elle Girl bij aankoop van een Zomertoer, of het winnen van kaarten voor de RTL FM-dag op Walibi.
- Volumebehoud woon-werkverkeer en marktbewerking gericht op scholen. De campagne gericht op scholen leidde tot contracten die voornamelijk werden bestemd voor het personeel; voor contracten gericht op leerlingen bleek minder belangstelling. Er zijn ook diverse acties uitgevoerd richting bedrijven. Het is duidelijk dat bedrijven zien dat NS een aantrekkelijk alternatief biedt voor de auto (zie volgende paragraaf). Ook het raamcontract voor de rijksoverheid dat in 2005 werd afgesloten kan in dit verband worden genoemd. In dit raamcontract is een regeling vastgelegd waarin het woon-werkverkeer wordt geregeld voor medewerkers van alle ministeries.
- Verhogen toegankelijkheid business card: er is een marktonderzoek gehouden naar het gebruik van de business card. Dit is een kaart waarmee de eigenaar eenvoudig een treinreis kan boeken, maar bijvoorbeeld ook kan parkeren bij Q-Park, of (trein)taxirit kan maken. Naast de integratie van deze vervoerproducten, biedt de kaart betalings- en boekingsgemak. Naar aanleiding van het marktonderzoek zijn de contracten vereenvoudigd en laagdrempeliger geworden. Daarnaast is een aantal middelen ontwikkeld om effectiever te zijn in het verkoopproces, zoals een mobiliteitsscan waarmee inzichtelijk gemaakt wordt hoeveel een bedrijf kan besparen. In het najaar is een groot aantal bedrijven benaderd in de MKB-markt. Aan deze ondernemingen wordt een aanbod gedaan, dat in samenwerking met American Express tot stand is gekomen.

Groeiambitie

Realisatie, prognose en ambitie per periode (miljoen rkms) (*)	Realisatie 2004	Realisatie 2005	Prognose 2006 (**)
Spits	3.654	3.771	3.833
dal	6.566	6.916	7.029
weekend	2.399	2.513	2.554
HRN totaal	12.618	13.200	13.416
spitsaandeel	29%	29%	29%

(*) Cijfers in deze tabel zijn exclusief de Benelux treinen.

(**) Prognose over dezelfde set lijnen gemeten als de realisatie 2005 (dus exclusief mutaties in 2006 omwille van vergelijkbaarheid over de jaren).

In haar budgettering gaat NS uit van een robuuste groei van ruim anderhalf procent. Dit is gebaseerd op de uitkomsten uit de rekenmodellen die NS hanteert die gebruik maken van de prognoses van het CPB. In haar activiteiten en ambities streeft NS een hogere groei na van 2 à 3 procent. Deze ambitie is onder andere gebaseerd op de goede resultaten in de tweede helft van 2005, toen met een goede performance en door hele gerichte marketingacties een sterke groei werd gerealiseerd. Het ambitieniveau van 2 á 3 % betekent een volumegroei tot een totaal van 13.596 miljoen reizigerskilometers gemeten over dezelfde set lijnen als de realisatie van 2005.

De realisatiecijfers in deze tabel laten verschillen zien ten opzichte van de tabel in het Vervoerplan 2005. Deze cijfers waren gebaseerd op het totale net. De cijfers in deze tabel zijn gebaseerd op het Hoofdrailnet.

Maatregelen om reizigersgroei te realiseren

Allereerst is de verbetering van de prestaties zoals opgenomen in dit Vervoerplan een belangrijke basis om deze groei(ambitie) te realiseren. De verbeteringen in de zorggebieden zoals verderop in dit plan beschreven maken dat reizigers tevreden zijn en dus klant blijven en dat er nieuwe klanten aangetrokken worden. Operationele performance is een belangrijke factor bij het realiseren van reizigersgroei.

Door het verder inrichten van het klantrelatiemanagement (CRM) kan NS beter inspelen op het reisgedrag van klanten en gerichte communicatie en aanbiedingen ontwikkelen op basis van kennis van individuele klanten of klantgroepen.

Daarnaast zet NS in 2006 de strategie van 'selectieve groei' en differentiatie voort. NS brengt daarmee onder andere groei van reizigers(kilometers) in de daluren tot stand; daar is immers nog veel onbenutte zitplaatscapaciteit. Speciale marketingacties worden ontwikkeld om het sociaalrecreatieve reizen te stimuleren. Hiermee wordt bedoeld: de reizen die klanten maken, voornamelijk in de daluren, met recreatieve of sociale doeleinden (bezoek aan familie, pretparken, dagje uit). Voor deze groep klanten biedt NS reisideeën via kanalen zoals internet en het blad Spoor, continuering van campagnes als 'Tijd voor Lezen', reisaanbod bij evenementen en samenwerking met derden voor de verkoop van reizen. In de marketingcampagnes zoekt NS aansluiting bij reismomenten (de seizoenen) en reismotieven.

NS neemt in 2006 de volgende maatregelen om de reizigersgroei te realiseren:

- Reizigersgroei wordt gerealiseerd door een samenspel van werken aan het imago van NS, het waarde-aanbod aan onze klanten en de relatie ('life time cycle') met onze klanten.
- De merkwaardering van NS is stijgende, zo blijkt uit het Brand Asset Valuator-onderzoek. De ingeslagen weg, bouwen aan acceptatie van en inspiratie voor onze klanten, wordt vervolgd.
- Momenteel werkt NS eraan om haar merkwaarden nog beter aan te laten sluiten op de waarden van haar klanten.
- Met het waarde-aanbod gaat NS zich dit jaar meer richten op Service. Activiteiten op dit gebied zijn onder andere het project Gastheerschap, verdere ontwikkeling van ketenactiviteiten (waaronder uitbreiding van Q-Parks en OV Taxi), verbeteren toegankelijkheid internet (vooral betalen en bestellen).
- Met klantrelatiemanagement (CRM) speelt NS in op het gedrag van klanten. Gerichte communicatie en aanbiedingen gebaseerd op kennis en behoeftes van de individuele klant of klantgroepen gaan leiden tot een hogere omzet (minder verloop, meer omzet per klant, nieuwe klanten).
- In 2006 ligt de focus op het leren kennen van een groot aantal (tot nu toe onbekende) reizigers (verzamelen NAW-gegevens en verschaffen van vervolgaanbiedingen).
- Woon-werksegment: vasthouden van volume en beter borgen van bedrijfscontracten. Hiervoor is een relatieprogramma opgesteld waarmee NS de contacten bij bestaande klanten zal uitbreiden en verdiepen.
- Sociaalrecreatief: vasthouden van bestaande klanten en klanten stimuleren tot meer reizen in de daluren. Middelen die hiervoor worden ingezet, zijn onder andere actieaanbiedingen, seizoensaanbiedingen en klant-werft-klantaanbiedingen.
- Zakelijk reizen: acquisitie van nieuwe zakelijke reizigers via bedrijven waar al woon-werkcontracten mee afgesloten zijn. Daarnaast ook acquisitie op de MKB-markt.
- NS ontwikkelt activiteiten, gericht op het reduceren van ontevredenheid van klanten bij planbare, onvermijdelijke situaties die overlast veroorzaken. Denk aan adequate informatie verstrekken rondom de vele buitendienststellingen en verbouwingen op grote sleutelstations.

Hoofdstuk 2: Het zorgaspect op tijd rijden

De zorgplicht

Zorgplicht zoals beschreven in de concessie voor het hoofdailnet per 1 januari 2005

In de Vervoerconcessie is vastgelegd dat 'op tijd rijden' deel uitmaakt van de zorgplicht van NS (artikel 6e). 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);
- of de prestatie-indicatoren zijn voorzien van een richtwaarde of een grenswaarde (artikel 26.3);
- 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 komend 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).

Daarbij is specifiek bepaald dat de volgende prestatie-indicatoren deel moeten uitmaken van het Vervoerplan (artikel 27 b):

- aankomstpunctualiteit;
- percentage uitgevallen treinen;
- percentage gerealiseerde aansluitingen;
- klantoordeel op tijd rijden.

De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorgaspect (artikel 8b)

Treinreizigers verlangen een betrouwbare dienstverlening. Daarom is op tijd rijden - de 'punctualiteit' - een van de belangrijkste doelstellingen van NS. Het druk bereiden 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. Daarom is 100% punctualiteit ondenkbaar. In 2004 reed 86% van de treinen van NS op tijd; de beste prestatie sinds jaren. In de meerjaren reeks van de aankomstpunctualiteit, ligt 2005 op een gestaag opgaande lijn, waarbij de punctualiteit van 86% in 2004 een positieve uitschieter naar boven is.

Welke prestaties hangen samen met op tijd rijden

Een belangrijke prestatie is de aankomstpunctualiteit. Een trein komt punctueel aan op een station wanneer de gerealiseerde aankomsttijd minder dan 3 minuten afwijkt van de geplande aankomsttijd. Voor overstappende reizigers is van belang dat zij hun aansluiting halen. Soms zijn (ver)storingen zo ernstig dat treinen niet kunnen rijden; dan is het noodzakelijk om treinen 'op te heffen'.

Hoe vult NS de zorg voor het op tijd rijden in

NS heeft een aantal "bouwstenen" samengevoegd tot een goed functionerend bedrijfsproces. De zorg voor het op tijd laten rijden van treinen, valt samen in dit bedrijfsproces. De belangrijkste bouwstenen van dit proces zijn hieronder weergegeven.

- Mensen: de belangrijkste "resources" zijn onze medewerkers. Het betreft de conducteurs, de machinisten, de servicemedewerkers, etc. Door selectie, opleiden, begeleiding op de werkplek, nascholing etc. slaagt NS er in om voldoende medewerkers met de juiste kwalificaties in te zetten.
- Planning / Dienstregeling: per jaar stelt NS, in samenspraak met de andere vervoerders en ProRail en na advisering door LOCOV en consultatie van decentrale overheden de dienstregeling op. NS constateert dat de bestaande dienstregeling een aantal knelpunten vertoont. Ze heeft daarom besloten om samen met de partners in de spoorsector een nieuw ontwerp op te stellen dat tot een nieuwe dienstregeling moet leiden in 2007.

- Inzet materieel: NS maakt gebruik van verschillende typen materieel met elk een eigen (rij-)karakteristiek (snelheid van optrekken/afremmen en topsnelheid). Bij het opzetten van de dienstregeling maakt NS gebruik van de materieelkarakteristieken. Door voortdurend te werken aan verhoging van de betrouwbaarheid van het materieel, kan NS verstoringen voorkomen en het aantal verstoringen die tot dispuñtualiteit leiden reduceren.
- Bijsturing: NS kent een eigen proces voor het (bij) sturen van mensen en materieel. Dit is de transportbesturingsorganisatie. Nadat via de dienstregeling mensen en materieel gepland zijn, zorgt deze organisatie voor de dagelijkse bijsturing in geval van ontregelingen. Deze bijsturing richt zich op de beschikbare mens- en materieelcapaciteit. Het doel is om de treindienst zo snel als mogelijk weer te normaliseren na een verstoring en gevolgvertragingen zoveel als mogelijk te voorkomen.

Hoe ontstaan verstoringen en hoe gaat NS met verstoringen om

Tijdens de uitvoering van de dienstregeling gaan er soms zaken mis: er is sprake van verstoringen. Een trein of de infrastructuur raakt bijvoorbeeld defect. Zodra er sprake is van een verstoring, lossen ProRail/ Verkeersleiding en de Transportbesturingsorganisatie van NS deze verstoring op. Zij sturen daartoe de verschillende functies in de eigen bedrijven of daarbuiten aan. Tegelijkertijd zorgen zij direct voor het bijsturen in de dienstregeling, om te voorkomen dat er nog meer reizigers hinder ondervinden van de verstoring.

Tot 1 januari 2008 maken de prestatie-indicatoren aankomstpunctualiteit, percentage uitgevallen treinen, percentage gerealiseerde aansluitingen en klantoordeel op tijd rijden deel uit van het Vervoerplan. De periode tot 1 januari 2008 benut NS om samen met ProRail de inzichten te verdiepen die nodig zijn om voor het zorgaspect op tijd rijden over te gaan op outputsturing. Cruciaal hierbij is het inzicht in de relaties tussen maatregelen, externe factoren en resultaten. Hiermee ontstaat in het migratieproces naar outputsturing een steeds beter en vollediger beeld van de totstandkoming van prestaties in dit zorgaspect. Mogelijk leidt dit ook al tot verbeterde versies van de indicatoren, die dan naast de al genoemde indicatoren opgenomen kunnen worden. Denk aan indicatoren die het effect voor de klant beter weergeven en indicatoren die beter aansluiten bij het aandeel dat door NS is te beïnvloeden.

Meer zicht op maatregelenpakket onder aankomstpunctualiteit in Vervoerplan 2006

Als substituut voor de maatregelen is in het Vervoerplan 2005 gekozen de aankomstpunctualiteit te splitsen in de diepere procesindicatoren start-, knooppunt- en trajectpunctualiteit. Deze splitsing geeft geen adequate verklaring voor het achterblijven van prestaties bij doelstellingen in het Vervoerplan 2005. Mede daarom kiest NS er voor in dit Vervoerplan meer uitleg te geven over de maatregelen die zij treft. Het pakket maatregelen dat NS intern en in de samenwerking met ProRail uitvoert, is waar NS op afgerekend kan worden. Dit is ook meer in lijn met de Vervoerconcessie in een situatie waarin nog geen sprake kan zijn van outputsturing. Daarnaast voegen de start en knooppuntpunctualiteit niets toe aan de huidige set indicatoren, onder andere door de sterke correlatie tussen deze indicatoren en de aankomstpunctualiteit. In dit Vervoerplan zijn de startpunctualiteit en knooppuntpunctualiteit daarom vervangen door een uitgebreid pakket maatregelen.

ProRail merkt in haar reactie op dat de opstartpunctualiteit en knooppuntpunctualiteit procesindicatoren zijn die NS in sterkere mate kan beïnvloeden dan de aankomstpunctualiteit die nu opgenomen is in het Vervoerplan. In het Vervoerplan 2005 zijn de opstartpunctualiteit en de knooppuntpunctualiteit echter opgenomen als vervanging voor de onderbouwing van aankomstpunctualiteit (dus in de plaats van het pakket maatregelen). Weliswaar zijn deze indicatoren dus goed beïnvloedbaar, maar ze voegen aan het huidige pakket indicatoren geen nieuwe informatie toe. Bovendien geldt ook voor deze indicatoren dat NS nog niet gereed is om over te gaan op outputsturing.

De prestatie-indicatoren (instemming)

Richtwaarden voor alle indicatoren

Bij de totstandkoming van de Vervoerconcessie is vastgesteld dat NS het zorgaspect op tijd rijden nog onvoldoende in beeld heeft om hiervoor grenswaarden af te spreken. Hiervoor is met name een dieper inzicht nodig in samenwerking met ProRail in de oorzaken van de dispunctualiteit. Uit de realisatie in 2005 blijkt dit tot nu toe ook. Ondanks alle uitgevoerde maatregelen in 2005, inclusief het pakket extra maatregelen dat in gang is gezet vanwege de achterblijvende halfjaarcijfers, worden de doelstellingen voorlopig niet gerealiseerd.

Daarnaast zijn er drie aanvullende redenen waarom het logischer is om richtwaarden in plaats van grenswaarden op te nemen voor de gerealiseerde aansluitingen en uitval van treinen:

- Voor gerealiseerde aansluitingen en voor uitgevallen treinen geldt in dezelfde mate als voor de aankomstpunctualiteit dat ze slechts deels beïnvloedbaar zijn door NS;
- De aankomstpunctualiteit correleert zeer sterk met gerealiseerde aansluitingen. De ratio achter het opnemen van een richtwaarde voor aankomstpunctualiteit geldt dus ook voor gerealiseerde aansluitingen;
- De inzichten over de bijsturing op dagen met ernstige verstoringen maken dat het volledig afmeten van de prestaties van de spoorsector aan de realisatiecijfers op deze indicatoren tot een verkeerde beoordeling kan leiden (zie verder in dit hoofdstuk).

Grenswaarden opnemen in dit Vervoerplan suggereert een beheersbaarheid van dit zorgaspect die nog niet bestaat. In dit opzicht sluit NS in dit Vervoerplan aan bij de stand van zaken ten aanzien van outputsturing en de systematiek zoals deze hiervoor vastgelegd is in de Vervoerconcessie.

Daarnaast blijkt het kwantificeren van oorzaken van dispunctualiteit niet volledig mogelijk. De hoogtes van de indicatoren zoals opgenomen in dit Vervoerplan zijn een resultante van het integrale proces waarmee treinen worden gereden. Hierop zijn verschillende factoren van invloed: de krapte van de planning, de beschikbaarheid van materieel en personeel, de beschikbaarheid van infrastructuur en de kwaliteit waarmee bijgestuurd wordt in dit proces. Daarnaast zijn er grotendeels niet voorspelbare factoren van invloed op dit proces (zoals o.a. weersomstandigheden). Een aantal verstoringen is direct toe te wijzen aan een oorzaak, maar het grootste deel is een gevolg van een samenspel van de eerder genoemde factoren. Het toedelen van dispunctualiteit naar oorzaken zal nooit vrij zijn van discussie en ook nooit 100% sluitend zijn. Dit laat onverlet dat NS zich blijft inspannen om al het nodige te doen om de huidige inzichten op dit gebied verder te verdiepen. De verwachting dat dit inzicht leidt tot een mathematische optelsom van factoren die de punctualiteit tot gevolg heeft, is echter niet realistisch.

In het Vervoerplan 2005 schreef NS dat er in 2005 een indicator zou worden ontwikkeld die de gemiddelde vertragsduur weergeeft. Voor introductie van deze indicator zijn echter twee voorwaarden van belang die ten tijde van dit Vervoerplan nog niet voldoende zijn ingevuld. In de eerste plaats dient helder te zijn op welke wijze de indicator zich verhoudt tot het klantbelang. Daarnaast dient de introductie van deze indicator toegevoegde waarde te hebben voor de sturing op het zorggebied. Het is nu nog niet zo ver dat het reeds zinvol is om deze indicator op te nemen in dit Vervoerplan. NS kan zelf de gemiddelde vertragsduur volgen, maar zal het eventueel opnemen van deze indicator in externe verantwoording bezien in het licht van het migratietraject naar outputsturing. Deze indicator maakt vooralsnog geen deel uit van het onderhavige Vervoerplan.

Tabel 1	Aankomstpunctualiteit (HRN)			
Definitie	De aankomstpunctualiteit van een trein is 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. Bij de '3 minuten norm' geldt dat als het verschil tussen de geplande en gerealiseerde aankomsttijd gelijk of minder is dan 2 minuten en 59 seconden, de trein als "op tijd" wordt beschouwd. Bij de internationaal gangbare norm, van 5 minuten, is dat 4 minuten en 59 seconden.			
Eenheid	%			
Berekeningswijze	Op de in een concessie vastgestelde knooppuntstations wordt de 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	2004	2005	2006	2007 – 2009
Reeks bij 3 minuten norm	86%	Richtwaarde 86,5%	Richtwaarde 86% (**)	2007 en verder: 87–89%, 2010 en verder mede afhankelijk van 2-de fase herstelplan spoor.
Reeks bij 5 minuten norm	92,4%	92,5% (*)	Circa 92,4%	
(*) Vorig jaar veronderstelde NS dat het aantal treinen met vertragingen tussen 3 en 5 minuten weinig zou verschillen van het topjaar 2004, omdat vooral daar de meeste verbetermogelijkheden benut waren. (**) Op basis van de inmiddels bekende realisatiecijfers 2005 (84,7%) en de bevindingen van de interne analyses en het externe onderzoek dat NS uitvoerde (de invloed van de gewijzigde vertrekprocedure, extreme dagen, toegenomen aantal hinderrijke buitendienststellingen, onderhoud aan emplacementen en de sterke fluctuaties in de aankomstpunctualiteit voor de 3-minuten norm) had NS haar richtwaarde 2006 aangepast aan de range zoals opgenomen in de Rijksbegroting (te weten 85-87%). De Staatssecretaris heeft NS gevraagd voor deze indicator toch een puntschatting op te nemen. NS heeft op aandringen van de Staatssecretaris toch de norm bijgesteld naar 86%. Met deze score evenaart NS de 86% van 2004 bij aanmerkelijk slechtere condities. De overige indicatoren die sterk correleren met de aankomstpunctualiteit zal NS conform de prestaties in 2004 aanpassen. Voor de richtwaarden in dit zorggebied betekent deze aanpassing dat binnen de systematiek van de Vervoerconcessie NS haar activiteiten en maatregelen zal richten op het behalen van deze ambities, waarbij NS verantwoording aflegt over de uitgevoerde maatregelen.				

Tabel 2	Uitgevallen treinen (HRN)			
Definitie	Het betreft het percentage van de (in het dagplan) geplande (beladen) reizigerstreinen die niet rijden. Inclusief eventuele vervangende treinen.			
Eenheid	%			
Meetmethode	Op de in concessie vastgestelde knooppuntstations wordt het aantal gerealiseerde aankomstactiviteiten gedeeld door het aantal geplande aankomstactiviteiten. 100% -/- dit percentage is het percentage uitgevallen treinen. Daarbij wordt rekening gehouden met de inzet van extra treinen.			
Jaar	2004	2005	2006	2007 – 2010
Reeks	1,6% (excl. het effect van de staking tegen het kabinetsbeleid was dit 1,3%)	Grenswaarde 1,5%	Richtwaarde 1,5%	2007 en verder: 1,5%

Tabel 3	Gerealiseerde aansluitingen (HRN)			
Definitie	Door de vervoerder vastgestelde combinatie van treinen waarbij in de uitvoering van de dienstregeling de periode tussen de aankomst van de ene trein en het vertrek van de aansluitende trein voldoet aan een vooraf vastgestelde normtijd. Het betreft het percentage gerealiseerde aansluitingen tussen vooraf vastgestelde combinaties van treinseries. Een aansluiting is gerealiseerd als de vertrektijd van de aansluitende trein minus de gerealiseerde aankomsttijd van de aankomende trein groter of gelijk is aan de vooraf vastgestelde normoverstaptijd.			
Eenheid	%			
Berekeningswijze	Per dienstregeling stelt de vervoerder de te meten aansluitingen tussen treincombinaties per overstapstation vast. Het percentage komt tot stand door de gerealiseerde aansluitingen te delen door het totaal aantal geplande aansluitingen.			
Meetmethode	Op basis van een vastgesteld algoritme stelt ProRail/Verkeersleiding het aantal gerealiseerde aansluitingen van de vooraf vastgestelde treinen vast.			
Jaar	2004	2005	2006	2007 – 2010
Reeks	91,5%	Grenswaarde 92%	Richtwaarde 91,5%	2007 en verder: 92%

Tabel 4	Klantoordeel op tijd rijden (HRN)			
Definitie	De waardering die de respondent geeft aan het op tijd tijden van treinen, 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	2004	2005	2006	Richtwaarden 2007 – 2010
Reeks	39%	Richtwaarde 39%	Richtwaarde 41%	2007: 43%, 2008 en verder: 45%

Onderbouwing gemaakte keuzes (instemming)

Vervoerplan 2005

Na het topjaar 2004, waarin de aankomstpunctualiteit steeg van 83,1 procent in 2003 naar 86,0 procent, laten de realisatiecijfers in 2005 een lichte terugval zien. Omdat de procesindicator gerealiseerde aansluitingen sterk correleert met de aankomstpunctualiteit is het logisch dat ook deze indicator licht achterblijft bij de doelstelling. Het gaat hierbij om een verslechtering die door de vaste klanten doorgaans niet of nauwelijks wordt waargenomen. Deze klanten reizen gemiddeld in iets meer dan 1 op de 100 treinen minder punctueel (drie minuten vertraagd of meer). Desondanks vindt NS de daling zeer ongewenst. Daarom heeft zij extra maatregelen getroffen om dit tijt te keren. Om een goede basis te hebben voor deze extra maatregelen is een grondige interne analyse uitgevoerd. Deze analyse heeft een aantal nuttige inzichten opgeleverd.

Daarnaast heeft NS onderzoek laten doen naar de prestaties en de uitgevoerde maatregelen uit het Vervoerplan 2005 en de effectiviteit van die maatregelen.

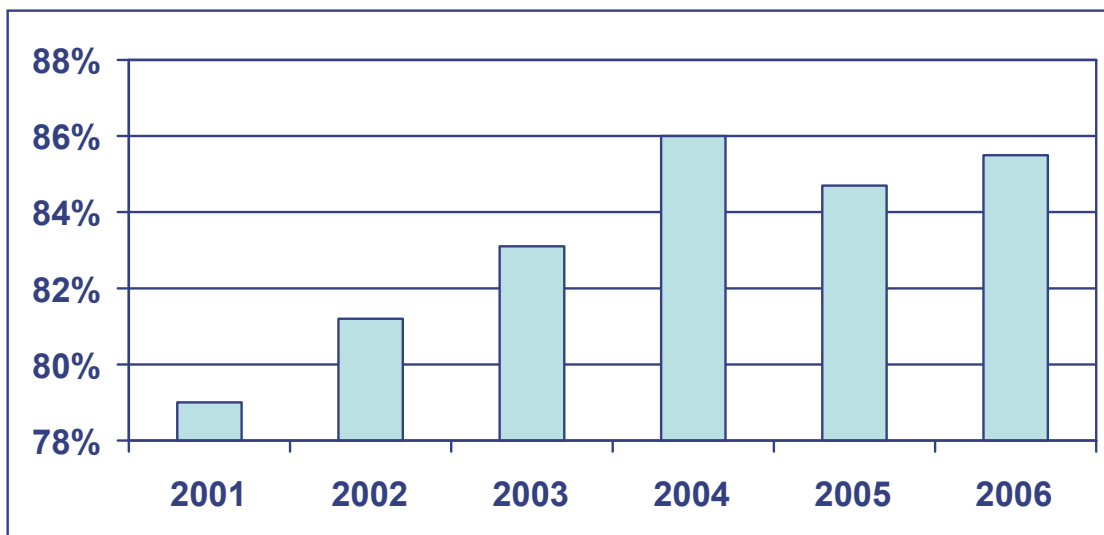
Enkele belangrijke noties uit die onderzoeken zijn dat:

- De maatregelen uit het Vervoerplan 2005 zijn uitgevoerd;

- De uitgevoerde maatregelen hebben een positief effect gehad op de punctualiteit;
- De minder gunstige weersomstandigheden in 2004 en het aantal dagen met grote verstoringen in 2005 ten opzichte van 2004 een negatief effect hadden op de punctualiteit van ongeveer een 0,5%;
- De vernieuwde vertrekprocedure (in het kader van de spoorwegveiligheid) een negatief effect had op de punctualiteit van ruim 1,5%;
- Een proef met het onderhoudsrooster een negatief effect had op de punctualiteit van ongeveer 0,2%;
- Door performance verbeteringen van ProRail en NS de punctualiteit in 2005 met 0,5% verbeterde;
- De geplande halteringstijden niet altijd overeenkomt met de werkelijke benodigde halteringstijden;
- Sturen op de drie minuten norm fluctuaties in de indicator onvermijdelijk maakt. De indicator is van juist voor de kleine vertragingen gevoelig. Het externe onderzoek beveelt in deze aan over te gaan op een 5 minuten – indicator, daar deze een veel stabiel beeld te zien geeft.

Schommelingen rondom een opgaande trend

Nederland heeft één van de drukst bereiden spoorwegnetten ter wereld. Bij een vergelijking tussen de drukste jaren blijkt dat NS in het jaar 2004 de op één na beste prestatie ooit op het gebied van punctualiteit heeft geleverd. In het overzicht van alle jaren (waarin dus ook minder drukke jaren zijn meegenomen) komt 2004 direct achter het jaar 1999, waarin NS 86,4% scoorde op de indicator aankomstpunctualiteit. Hierbij dient aangetekend te worden dat 1999 in relatieve zin een gemakkelijker jaar was, omdat sprake was van een nieuwe dienstregeling (in 1998 gestart) met een robuuste opzet. Als een dienstregeling een aantal jaren in gebruik is, wordt de dienstregeling minder robuust. Dit komt door bijvoorbeeld veranderende rijpaden voor goederentreinen, langere reizigerstreinen ten behoeve van uitbreiding van de vervoercapaciteit (waardoor de oorspronkelijke geplande tijden niet meer voldoen aan de plannorm) of nieuwe stations die NS bedient (indien van toepassing). Dergelijke aanpassingen staan vaak op gespannen voet met de strikte hantering van de plannormen, die bij het ontwerp van de dienstregeling leidend zijn. Daardoor vermindert in de loop der tijd de robuustheid van de dienstregeling en wordt het lastiger de aankomstpunctualiteit op het gewenste niveau te brengen. Dit maakt de prestatie van 2004 des te uitzonderlijker. Deze prestatie dient dan ook gezien te worden in een opgaande trend, met pieken en dalen die mede samenhangen met diverse door NS niet te beïnvloeden omstandigheden.



Grafiek: Ontwikkeling aankomstpunctualiteit.

Oorzaken terugval

Eén van de belangrijkste bevindingen uit het externe onderzoek naar maatregelen en prestaties in 2005, is dat de punctualiteit sterk is gedaald (ruim 1,5%) ten gevolge van de veranderde vertrekprocedure in december 2004 in het kader van de spoorwegveiligheid. In de dienstregeling 2007 zal NS de negatieve gevolgen van de gewijzigde vertrekprocedure trachten te verwerken door het hanteren van iets ruimere

normen. In 2006 zal deze vertrekprocedure echter nog een drukkend effect hebben op de punctualiteitscijfers.

Vergelijking van 2004 en het eerste halfjaar van 2005 laat verder zien dat de terugval mede komt door een toename van het aantal 'extreme dagen'. Dit zijn dagen waarop de punctualiteit onder de 75 procent komt en waar de oorzaak van dispunctualiteit veelal een combinatie van externe factoren is waar NS niet of nauwelijks invloed op heeft. Op dit soort dagen is op tijd rijden volgens de dienstregeling niet of nauwelijks mogelijk. In 2005 waren dit bijvoorbeeld de extreme sneeuwval begin maart, een langdurige seinstoring op 9 juni en de drie ontsporingen rondom Amsterdam en de nasleep daarvan. Op dit soort dagen worden de aankomstpunctualiteit, gerealiseerde aansluitingen en uitval treinen gemeten als op alle andere dagen. Uiteraard met een negatief beeld tot gevolg. In het eerste halfjaar van 2004 had NS twee van deze extreme dagen. In de eerste helft van 2005 waren dit er al tien. In de tweede helft van 2005 heeft deze trend zich voortgezet. Voorbeelden zijn de terreurdreiging die op 21 augustus leidde tot een bommelding en het stilleggen van het treinverkeer van en naar Utrecht, en de uitval van het systeem van verkeersleiding op 30 september. Verder is er een toename van het aantal uren van hinderrijke buitendienststellingen, waarvan de impact op de punctualiteit nog onduidelijk is. Deze toename wordt deels veroorzaakt door het uitvoeren van meer onderhoud en deels door toepassing van het normkader 'Veilig werken aan het spoor'. In dit normkader liggen afspraken vast die de veiligheid vergroten bij het uitvoeren van onderhoud aan het spoor. Deze afspraken betekenen meer buitendienststellingen en daarmee een extra beslag op de toch al schaarse infracapaciteit. NS en ProRail nemen dit najaar vervolgstappen om vast te stellen hoe groot de impact van de extra buitendienststellingen is en hoe de invoering van het normkader kan plaatsvinden met minimale aantasting van het vervoeraanbod. Duidelijk is dat de uitbreiding van het aantal buitendienststellingen een negatieve invloed heeft op het op tijd rijden.

Verder is er begin 2005 een kwartaal lang een experiment uitgevoerd met een nieuw onderhoudsrooster. Dit experiment heeft een negatief effect gehad. De onderzoeken en analyses wijzen uit dat dit effect ongeveer +/- 0,2% bedraagt op jaarbasis.

Terugblik maatregelen Vervoerplan 2005

De maatregelen zoals opgenomen in het Vervoerplan 2005 zijn uitgevoerd. Dit wordt onderschreven door onder andere het externe onderzoek dat NS liet uitvoeren naar de prestaties en uitgevoerde maatregelen in 2005.

- Het verbeteren van de planningskwaliteit voor het vervoeraanbod 2007 en verder. Dit wordt behandeld in hoofdstuk 11 van dit Vervoerplan.
- De prestaties van ProRail inzake de betrouwbaarheid van de infrastructuur worden uitgedrukt in TAO's (Treindienst Aantastende Onregelmatigheden). NS en ProRail hebben vastgesteld dat het aantal TAO's geen goede indicatie geeft van het effect op het bedrijfsproces van NS en dus op de ervaring van de reiziger. NS en ProRail ontwikkelen samen een indicator die beter het verband weergeeft tussen de prestaties van ProRail en de impact op het vervoerproces. Deze verbetering maakt deel uit van het migratietraject naar outputsturing.
- De eerste maatregelen voor verbetering van de materieelbetrouwbaarheid zijn uitgevoerd. Zoals het zich nu laat aanzien worden de eerste positieve effecten op de punctualiteit minder snel gerealiseerd dan verwacht. Er loopt nog een aantal acties op dit terrein, waarbij pas in 2006 de positieve resultaten te zien zijn.

Instelniveaus 2006

De prestaties in 2005 blijven achter bij het ambitieniveau. Handhaving van de in het Vervoerplan 2005 opgenomen waarden voor 2006 is gegeven de realisatie 2005 geen haalbare doelstelling. Tegelijkertijd wil NS vasthouden aan het uitgangspunt in de Vervoerconcessie van continue verbetering.

Belangrijke noties voor een bijstelling van het ambitieniveau zijn:

- De toename (huidige schatting 30%) van het aantal onttrekkingsuren van 'hinderrijke' en 'uitzonderlijk hinderrijke' buitendienststellingen en de effecten daarvan op de treindienst;
- De grote invloed (-/- 1,5% op de punctualiteit) van de gewijzigde vertrekprocedure;
- De invloed van het onderhoud aan emplacementen in 2006;
- De jaarlijks toenemende druk op de robuustheid van de dienstregeling;
- Het groter aantal verstoringen dat ProRail in 2006 en 2007 verwacht als gevolg van aanpassingen in het systeem voor automatische treinbeïnvloeding (ATB);

De richtwaarde in dit Vervoerplan voor de aankomstpunctualiteit is gelijkgesteld met de realisatie in 2004, 86%. Zie ook voetnoot in tabel aankomstpunctualiteit. Deze geldt ook voor de indicator gerealiseerde aansluitingen die sterk correleert met aankomstpunctualiteit. Voor gerealiseerde aansluitingen heeft NS een ambitieniveau van 91,5% opgenomen in dit Vervoerplan (ook gelijk aan de realisatie voor deze indicator in 2004).

Het instelniveau voor de indicator uitval treinen handhaaft NS op de waarde zoals voor 2006 was opgenomen in het Vervoerplan 2005.

Voor de klantwaardering verwacht NS een stijging van 40% naar 41% in 2006, in lijn met de verbeteringen van de procesindicatoren.

Aankomstpunctualiteit als indicator

Aankomstpunctualiteit is op 'normale' dagen een indicator die effectief is in de sturing en die adequaat uitdrukt hoe de spoorsector op het zorgaspect op tijd rijden presteert. Effectief in de sturing houdt in dat presteren op deze indicator aansluit bij de behoefte van de klant. Het klantoordeel op tijd rijden van alle reizigersgroepen, dus zowel forensen, scholieren en studenten als de sociaalrecreatieve reizigers, wordt in sterke mate bepaald door de prestaties van NS gemeten met de indicator aankomstpunctualiteit. Bovendien heeft NS vastgesteld dat vooral voor forensen, studenten en scholieren het klantoordeel over op tijd rijden zwaar meeweegt in hun algemeen oordeel over de dienstverlening van NS.

Aankomstpunctualiteit blijkt in de sturing echter niet effectief te zijn op dagen met ernstige verstoringen. Op dagen met een punctualiteit van zo'n 75 procent of lager leidt het monomaan sturen op de hoogste punctualiteit niet tot de beste dienstverlening voor de reizigers. Ook op dergelijke dagen wil NS sturen op de beste prestatie voor de klant. Dit betekent: sturen op het vervoer van zoveel mogelijk klanten naar hun bestemming (capaciteitsmaximalisatie).

Nadere uitleg sturing op capaciteitsmaximalisatie

Onder normale omstandigheden is de bijsturing bij verstoringen (die inherent zijn aan het logistieke proces) sterk gericht op het terugkeren naar de dienstregeling. Op dagen met extreme verstoringen geeft deze aanpak echter niet de optimale match met de klantwensen. Zo kan een groot evenement in combinatie met een grote ontregeling tot gevolg hebben dat de bestaande dienstregeling in de omgeving van het evenement niet toereikend is om alle reizigers te vervoeren. Van zo'n situatie was onder andere sprake toen tijdens Sail de dienstregeling werd verstoord door de ontsporing bij Amsterdam. In die situatie is gekozen voor een hoog frequent pendelsysteem met dubbeldekkers. Deze oplossing bleek gezien de klantreacties veel effectiever dan vasthouden aan de uitvoering van de reguliere dienstregeling. Dit wordt ook onderschreven door de consumenten organisaties verenigd in het LOCOV. Het effect was dat NS op die dagen zeer slecht scoorde op de procesindicatoren voor punctualiteit, maar positief op het klantoordeel. Verstoringen zijn nooit prettig voor de klant, maar helaas niet uit te sluiten. Door adequate bijsturing toegesneden op de situatie probeert NS de klanthinder tot een minimum te beperken. Dit betekent op een 'normale dag' dat NS bij verstoringen probeert zo snel mogelijk terug te keren naar de dienstregeling. Op die dagen zijn de huidige indicatoren adequaat. Op de 'extreme dagen' laat NS deze wijze van bijsturen los

in het belang van de klant. Dit betekent ook dat op die momenten de huidige set van indicatoren de prestaties van NS niet goed inzichtelijk maakt.

Verdere stappen in dit traject

Aan de hand van de halfjaarcijfers 2005 heeft NS een nader onderzoek gestart naar wat het begrip 'extreme dag' inhoudt, welke criteria een dergelijke dag definiëren en wat de beste manier is om bij te sturen op deze dagen. De eerste constatering vanuit het onderzoek is dat flexibel inspelen op de unieke situatie cruciaal is om het beste resultaat voor de reiziger te bereiken. Elke situatie is anders en een adequate aanpak van ontregelingen onder normale omstandigheden, blijkt juist niet effectief op 'extreme dagen'. De aard van de verstoring en de opties voor bijsturing bepalen welke oplossing de beste is.

Maatregelen (instemming)

In 2006 zal NS de volgende maatregelen treffen, cq. voortzetten. De maatregelen zijn gericht op het minimaliseren van klanthinder, hetgeen zich zal uiten in een verbetering van de operationele procesindicatoren (aankomstpunctualiteit, gerealiseerde aansluitingen en uitval treinen) en het verhogen van de klanttevredenheid over het op tijd rijden van de treinen.

Scherpte in de uitvoering van de dienstregeling

Analyse van de halfjaarcijfers toont een toename van het aantal vertragingen tussen de drie en vijf minuten. Veel van deze vertragingen zijn beïnvloedbaar door in het operationele proces zaken net anders te doen. In aanvulling op de lopende activiteiten uit het Vervoerplan 2005, worden verdergaande verbeteringen doorgevoerd.

Voor deze verbeteringen zijn operationele teams geformeerd die analyses uitvoeren, verbetervoorstellen formuleren en uiteindelijk ook zorg dragen voor een goede implementatie. Specifiek richten deze teams zich op:

- Controle voorafgaand aan vertrek of alle voorwaarden voor vertrek aanwezig zijn. Indien dit in bepaalde gevallen structureel niet het geval is, daar verbeteringen op voorstellen. Dit vanuit de notie uit de interne analyse dat in het startproces het in sommige gevallen aankomt op seconden om vertraging gedurende de verdere rit te voorkomen. Alle winst in dat proces heeft in veel gevallen direct positieve gevolgen voor de punctualiteit.
- Snellere terugkoppeling door machinisten naar de Treindienstleiding bij onverwachte rode seinen of andere situaties die de treindienst mogelijk aantasten. Hierdoor wordt sneller gekomen tot een oplossing in een verstoorde situatie of kan de invloed van de versturende factor te minimaliseren.
- Uitgebreide analyse van probleemgevallen waar de vertrekpunctualiteit goed is en de aankomstpunctualiteit achterblijft. Hierover zijn al veelbelovende resultaten geboekt in de analyses van ProRail en NS. De komende periode wordt dit onderzoek verder voortgezet en zullen er maatregelen geformuleerd worden voor het jaar 2006 en maatregelen voor de langere termijn.
- Optimaliseren WRT. NS hanteert voor het overstappen een Wachtijd Regeling Trein (WRT). Hierin is vastgelegd hoe lang treinen op elkaar wachten, op basis van het aantal in- en overstappers, de dienstregeling en effecten op andere treinen. Op basis van waarnemingen in het operationele proces wordt vastgesteld of deze WRT helemaal voldoet aan de klantbehoeften en wordt deze waar nodig aangepast. Doel is om op basis van een analyse van de dominante vervoersstromen, het klantoordeel te verbeteren als gevolg van een betere verdeling van de WRT.
- Voor treinen die combineren, leidt een vertraging van één deel van de te combineren trein soms tot een vertraging van de gehele trein. Op basis van klantbehoefte wordt vastgesteld of hier een scherpere procedure nodig en mogelijk is. Doel van deze scherpere procedure is om de reizigers in het gedeelte dat niet vertraagd was, vaker te laten vertrekken, zonder te wachten op het tweede gedeelte. Deze maatregel is bedoeld om het klantoordeel positief te beïnvloeden door in ieder geval een deel van de reizigers op tijd te laten aankomen.

Activiteiten ProRail en gezamenlijke activiteiten NS en ProRail

- ProRail zal in 2006 een verdere afname realiseren van het aantal TAO's om klanthinder te verminderen.
- Project Megastoringen: NS en ProRail sturen op het beperkt rijden bij uitval van beveiliging, het gezamenlijk verbeteren van de alertheid van de calamiteitenorganisatie (verdeeld over beide organisaties) en het instellen van een risicoteam om uitloop buitendienststellingen en dus de verstoring van de treinenloop te minimaliseren. Doel van deze maatregel is om de klanthinder te beperken bij het uitvallen van bijvoorbeeld de beveiliging door toch nog met treinen te kunnen rijden. Dit zal mogelijk niet of nauwelijks tot uitdrukking komen in de procesindicatoren, maar mogelijk wel een gunstig effect kunnen hebben op de klantoordelen.
- Analyse van het bijsturen tijdens meervoudige verstoringen (situaties waarin tegelijkertijd meerdere verstoringen optreden). Bij meervoudige verstoringen is de 'normale' wijze van bijsturen niet altijd de meest klantgerichte. NS onderzoekt samen met ProRail de mogelijkheden tot betere oplossingen te komen. NS en ProRail leveren beide capaciteit voor deze analyse die in een gezamenlijke project uitgevoerd wordt.
- ProRail werkt een plan uit om de vitale infrastructuur te verbeteren bij veranderende weertypes. Hierbij bestaat speciale aandacht voor het uitvallen van sein- en wisselstoringen bij warm weer, maar ook bij (extreem) koud weer, waarbij actief gekeken wordt naar 'best practices' in het buitenland. Opnieuw met als doel: het minimaliseren van klanthinder. Dit is ook één van de aanbevelingen die het onderzoek naar prestaties en maatregelen in 2005 opleverde, om met name op het gebied van de gevoeligheid voor weersveranderingen verbeteringen te zoeken.
- ProRail werkt een plan uit ter vergroting van de betrouwbaarheid van de ICT van de besturingssystemen. Een toegenomen betrouwbaarheid hiervan zal door minder storingen direct ook een betrouwbaardere dienstverlening (punctualiteit) tot gevolg hebben voor de klant.
- Verbetering van de huidige indicator voor TAO's. Er wordt gezocht naar een beter inzicht in de relaties tussen de activiteiten van ProRail en het effect op de dienstregeling, zodat gerichtere maatregelen getroffen kunnen worden. Resultaten zijn te verwachten na 2006. Hiermee zal de sturing op dit zorggebied en op de indicatoren effectiever worden. Zoals bekend is het de wens van NS om ook bij ProRail een sterkere focus op aankomstpunctualiteit te verkrijgen, omdat de huidige indicatoren voor ProRail hier maar slechts ten dele mee samenhangen.
- Versnelling van de afhandeling bij suicides (afhandelingstijd is verdubbeld de afgelopen jaren), onder andere in overleg met het Openbaar Ministerie. Doel hiervan is een snellere afhandeling bij suicides en daarmee de klanthinder beperken.

Maatregelen voor verbeteringen aan het materieel

Op het gebied van maatregelen voor verbeteringen aan het materieel wordt de lijn in het Vervoerplan 2005 gecontinueerd. De projecten in het kader van PuMa (Punctualiteit Materieel) werden uitgevoerd en krijgen een vervolg in 2006.

- Acties gericht op het sneller afvoeren van treinen die tijdens de uitvoering van de dienstregeling defect raken, zodat deze geen langdurige belemmering in de treindienst vormen. Gericht op het minimaliseren van klanthinder.
- Op basis van verbeterde inzichten rondom de 'materieelrecidivisten' (treinen waar regelmatig storingen aan plaatsvinden) is een monitoringsysteem ingericht waarbij een technisch afhandelingsscenario in werking treedt bij optredende recidivisten.
- Acties om het vakmanschap bij het rijden van de verschillende materieeltypen te bevorderen, onder andere door de terugkoppeling te verbeteren tussen bediening en materieeldefect, en waar nodig bijscholing van machinisten, introductie van een best practices aanpak en actieve ondersteuning (vanuit de centrale NSRorganisatie) bij de aanpak van lokale problemen m.b.t. de bedrijfszekerheid (PuMa).
- Indien een geconstateerd defect het toelaat, niet op het eerstvolgende station sleutelen, maar op het eindstation, zodat de klant geen hinder ondervindt en de treinenloop niet verstoord wordt. Dit proces wordt ondersteund door een helpdesk die de machinist door de storing heen loodst. (PuMa)
- Acties gericht op het vergroten van de materieelbetrouwbaarheid, meer specifiek in relatie met bepaalde weertypes en de materieelrecidivisten. NS voert een analyse uit waarbij zij onderzoekt onder

welke omstandigheden welke defecten optreden. Dit leidt tot een verbeteraanpak aan het materieel, zodat het aantal primaire vertragingen (dus klanthinder) beperkt wordt. De resultaten van deze verbeteraanpak zijn te verwachten na 2006.

Maatregelen voor specifieke omstandigheden

Al genoemd zijn de acties om:

- Infrastructuur robuuster te maken voor veranderende weertypes.
- Materieel robuuster te maken voor meerdere weertypes.
- Effectiever bij te sturen tijdens 'extreme dagen'.

Daarnaast start NS een project dat specifieke maatregelen moet opleveren om de negatieve seizoensinvloeden voor het zorgaspect op tijd rijden te reduceren.

- In dit project wordt vooral gekeken naar mogelijke organisatorische maatregelen om verbeteringen te realiseren. Hierbij worden successen uit het verleden en in andere landen nadrukkelijk meegenomen.

Overige maatregelen o.b.v. bevindingen van onderzoek naar maatregelen en prestaties 2005.

Zowel de externe als de interne analyses geven aan dat het druk bereden net maakt dat eenmaal opgelopen vertragingen eigenlijk niet of nauwelijks ingelopen kunnen worden. Daardoor kan het ook zo zijn dat een betrekkelijk neutrale maatregel als een veranderde vertrekprocedure zo'n impact heeft op de aankomstpunctualiteit.

In het ontwerp voor de dienstregeling 2007 worden de spelingnormen heroverwogen. Dit betekent dat treinen (zowel de stationnementen als de rijtijden onderweg) beoordeeld worden op krapte. Dit zal op een aantal trajecten leiden tot een nieuwe toedeling van rijtijden en stationnementen en mogelijk iets langere rijtijden. Het effect zal zijn dat de dienstregeling hier robuuster van wordt en dat dit helpt bij verstoringen de klanthinder te beperken. Hiermee krijgt de klant een voorspelbaarder product.

Daarnaast zal NS nader onderzoek verrichten naar de oorzaken van vertrekvertraging. Uit de verschillende onderzoeken blijkt dat hier winst te behalen valt. De resultaten van dit onderzoek zullen in 2006 tot concrete maatregelen te leiden

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 1: Specificatie klantoordelen en kwaliteitsmetingen. De wijze waarop de procesindicatoren worden vastgesteld, is hieronder beknopt weergegeven.

Definitie punctualiteit en te meten treindiensten

Van alle treinen op het hoofdrailnet die op één van de 35 meetpuntstations aankomen vanaf een ander station op het hoofdrailnet, wordt de werkelijke aankomsttijd vergeleken met de geplande aankomsttijd. Als het verschil meer is dan 2 minuten en 59 seconden, wordt de trein als 'niet op tijd' beschouwd. Bepaalde treinen worden meer dan één keer gemeten indien zij meerdere meetpuntstations aandoen. Een trein die niet rijdt en dus als 'uitgevallen' trein is aangeduid, wordt niet in de meting opgenomen.

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. Zodra een verbeterde

versie van dit systeem beschikbaar is, zal ProRail hiervan gebruikmaken. Als daardoor veranderingen optreden waarbij de basis voor de vergelijkbaarheid van de metingen wordt aangetast, zullen de normen zodanig worden aangepast dat er geen trendbreuk optreedt. ProRail is verantwoordelijk voor het in overleg met partijen doen van voorstellen hiertoe.

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 t/m maart, april t/m juni, juli t/m september en oktober t/m 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 aankomstactiviteiten op de gespecificeerde meetpuntstations wel of niet zijn gerealiseerd;
- ProRail stelt de omvang van de eventuele vertraging vast;
- ProRail bepaalt het aankomstpunctualiteitspercentage door het totaal aantal aankomstactiviteiten met een vertraging van minder dan drie minuten (per periode) te delen door het totaal aantal aankomstactiviteiten (per periode).

Hoofdstuk 3: Het zorgaspect Informatie verstrekken

De zorgplicht

Zorgplicht zoals beschreven in de concessie voor het hoofdrailnet per 1 januari 2005

In de Vervoerconcessie is vastgelegd dat 'informatievoorziening aan de reiziger over de uitvoering van de treindienst in de trein en op de stations' deel uitmaakt van de zorgplicht van NS (artikel 6 g).

Verder is vastgelegd dat NS in het Vervoerplan aangeeft:

- hoe zij invulling geeft aan dit zorgplichtitem (artikel 8 b);
- over welke prestatie-indicatoren (*) zij rapporteert (artikel 9. 2d);
- of deze prestatie-indicator voorzien is van een richtwaarde of een grenswaarde (artikel 26. 3);
- welke prestatie zij levert op deze prestatie-indicator het komende jaar (artikel 8d);
- welke prestaties zij levert in de periode van vier jaar volgend op het komend jaar (artikel 8d);
- welke meetsystemen zij gebruikt voor het meten van de beschreven prestaties (artikel 9. 7);
- wat de onderbouwing is voor de gemaakte prestatiekeuzes (artikel 9. 8).

* Voor de prestatie-indicatoren van het zorgplichtitem: informatievoorziening aan de reiziger over de uitvoering van de treindienst in de trein en op de stations, is meer specifiek bepaald dat de volgende prestatie-indicatoren deel uit moeten maken van het Vervoerplan (artikel 27 d lid 4, 5, 6 en 7):

- percentage ontregelingen van de treindienst waarbij daarover in de trein informatie is gegeven;
- klantoordeel over informatievoorziening in de trein bij ontregelingen;
- percentage ontregelingen van de treindienst waarbij daarover op het station informatie is gegeven;
- klantoordeel over informatievoorziening op het station bij ontregelingen;
- de kans dat een reiziger een conducteur aantreft in de trein;
- de kans dat een reiziger op een station een als zodanig herkenbare NS-medewerker treft.

De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorgaspect (artikel 8b)

NS kent twee soorten reisinformatie. Namelijk:

- Planningsinformatie, zoals het Spoorboekje, Planner Plus, Internet, gele vertrekstaten op het station enz.;
- Actuele reisinformatie, oftewel de informatie voor reizigers over de treinenloop van dit moment, gebaseerd op dienstregeling, geplande en ongeplande afwijkingen.

NS streeft er naar de actuele informatie aan de klanten te verbeteren. NS werkt er hard aan om de klanten gedurende alle fasen van de treinreis te voorzien van actuele, tijdige en duidelijke informatie. NS neemt gericht maatregelen om de informatie te verbeteren. Dankzij nieuwe technieken is NS steeds sneller op de hoogte van storingen. Hierdoor kan de reiziger sneller worden geïnformeerd over afwijkingen in de treindienst en de eventuele oorzaak ervan. Op de grote stations zijn elektronische lichtkranten geplaatst met actuele informatie. Daar waar mogelijk geven de lichtkranten een omreis advies of informatie over alternatief vervoer. De beschikbaarheid van reisinformatie via Internet is verbeterd. Reizigers kunnen een reisadvies opvragen van deur tot deur. Daarnaast is er een sms dienst waarmee reizigers via hun mobiele telefoon actuele reisinformatie kunnen ontvangen over persoonlijke trajecten. Daarnaast wordt rijdend personeel eerder op de hoogte gebracht van actuele reisinformatie, zodat zij hun servicerol naar reizigers beter kunnen vervullen.

Service en informatie op grote stations

De meeste reizigers stappen in, uit of over op de grootste stations. Daarom zijn op die stations ook de meest uitgebreide en persoonlijke service- en informatievoorzieningen te vinden. Om het verblijf op het station zo prettig mogelijk te maken zijn er diverse winkels, horecagelegenheden en overige voorzieningen zoals bagagekluizen en toiletten. Voor service en informatie kunnen klanten op de grote stations terecht in de servicewinkel. In deze winkels met hun open balies geven onze servicemedewerkers antwoord op alle

vragen over treinreizen, abonnementen en stationsvoorzieningen. Ook zijn onze servicemedewerkers aanwezig in de stationshal en op het perron. Zij zijn het persoonlijk aanspreekpunt voor onze klanten.

Service en informatie op kleine stations

Op de meeste kleine stations is een service- en alarmzuil geplaatst. Via deze zuil kunnen reizigers in contact komen met een NS medewerker. De serviceknop op de zuil is bedoeld voor het opvragen van bijvoorbeeld reisinformatie. De rode alarmknop is uitsluitend bestemd voor alarmmeldingen. Treinkaartjes zijn op deze kleine stations verkrijgbaar bij de kaartautomaat en in een aantal gevallen bij een agentschap in de buurt.

Service en informatie op de trein

Op de trein is de conducteur het aanspreekpunt voor de reiziger. Hij controleert kaartjes, maar is ook de vraagbaak voor reizigers met vragen als: waar kan ik het beste overstappen? Haal ik mijn aansluiting? Op welk perron staat mijn trein?

Snel en gemakkelijk een kaartje kopen via de kaartautomaat

Op alle stations staan kaartautomaten. Hier kunnen klanten eenvoudig en snel een treinkaartje kopen.

De klantoordelen voor informatievoorziening, zijn een resultante van de inspanningen die NS levert (maatregelen) in dit zorggebied. Bij het vaststellen van dit pakket maatregelen vormen realisatiecijfers op procesindicatoren en aanvullende analyses een belangrijke basis. De procesindicatoren: Informatie bij ontregelingen in de trein, trefkans conducteur en informatievoorziening bij ontregelingen op het station zijn opgenomen in dit Vervoerplan.

Tot 1 januari 2007 maken bovengenoemde indicatoren deel uit van het Vervoerplan. Daarna dient NS voor dit zorgaspect over te gaan op outputsturing. Welke indicatoren in die situatie wel of niet deel uitmaken van dit zorgaspect bepaalt NS in 2006. Belangrijk uitgangspunt voor NS is dat de klantoordelen leidend zijn voor de beoordeling van haar prestaties. Een belangrijke notie, omdat dit iets zegt over de wijze waarop NS tegen het onderwerp informatievoorziening als onderdeel van haar dienstverlening aankijkt. Met name voor informatievoorziening geldt dat het al dan niet goed presteren afgemeten kan worden aan de mate waarin de behoefte aan informatie van de klant wordt vervuld. Voor sommige klanten is vooral de informatievoorziening via servicemedewerkers op het station of de conducteurs in de trein belangrijk.

Andere klanten hebben geen of minder behoefte om NS-medewerkers aan te spreken en geven de voorkeur aan de beschikbaarheid van statische en dynamische reisinformatie thuis (spoorboekje, internet), op de stations en in de trein. Bovendien varieert de informatiebehoefte van klanten afhankelijk van het reismotief en het moment waarop de reis wordt gemaakt, en ontwikkelt deze behoefte zich in de tijd, gegeven de beschikbaarheid van bronnen als internet en mobiele telefonie.

Wisselende klantbehoeften vereisen flexibiliteit in de te nemen maatregelen en activiteiten. Inspelen op de informatiebehoefte van de klant is voor NS een continu leer- en verbeterproces. Sturen op (verkeerde) procesindicatoren kan leiden tot het vervullen van niet bestaande informatiebehoefte en zelfs irritatie opwekken in plaats van klanten tevreden stellen.

Het klantooordeel drukt daarom beter dan procesindicatoren uit hoe de prestaties van NS voor dit zorgaspect beoordeeld dienen te worden.

De indicator in het Vervoerplan 2005 die de verhouding weergaf tussen het aantal baliemedewerkers en de ambulante medewerkers, gaf inzicht in de vorderingen van de implementatie van de nieuwe serviceformule. Nu deze implementatie is afgerond, is deze indicator niet meer zinvol. Daarom introduceert NS een nieuwe, vervangende indicator. Het gaat om het klantooordeel aanspreekbaarheid van de servicemedewerkers op die stations waar ambulante servicemedewerkers aanwezig zijn. Daarbij is doorslaggevend of er een servicemedewerker beschikbaar is op het moment dat de klant een servicemedewerker nodig heeft. De klant zelf is de enige die de match kan maken tussen behoefte en beschikbaarheid. Het klantooordeel is om die reden uitermate geschikt om dit aspect in het zorggebied te meten. NS kiest een verdeling van servicemedewerkers over het land waarmee het voor 80% van onze reizigers (ca. 800.000 reizen per dag) mogelijk is om onderweg contact te hebben met één van onze servicemedewerkers.

De consumentenorganisaties verenigd in het LOCOV geven aan dat de focus op ontregelde situaties in dit zorggebied te onderschrijven, maar daarnaast behoefte te hebben aan meer inzicht in de gangbare informatievoorziening (bijvoorbeeld ten aanzien van de dienstregeling en de geplande buitendienststellingen). In de paragraaf, De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorgaspect, is een korte beschrijving opgenomen van activiteiten die NS ontplooit op het gebied van informatievoorziening aan de klant buiten de ontregelingen om.

De prestatie-indicatoren (instemming)

Tabel 1	Informatievoorziening bij ontregelingen in de trein (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; Trein maakt stop 'in het weiland' (van minimaal 3 min.); 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	2004	2005	2006	2007 – 2010
Reeks	23%	Grenswaarde 35%	Grenswaarde 27%	2007: 28%; 2008: 29%; 2009: 30; 2010: 31% (*)
Toelichting	(*) De doelstellingen voor de jaren volgend op 2006 zijn nog nader te bepalen aan de hand van de ontwikkeling in dit zorggebied. Onder andere het onderzoek naar de voor de klant belangrijke momenten om geïnformeerd te worden, zal in dit zorggebied van invloed zijn op de ontwikkeling van deze indicator. Zeker is dat NS de ambitie heeft om haar prestatie voor dit zorgaspect de komende jaren verder te verbeteren.			

Tabel 2	Informatievoorziening bij ontregeling op het station (HRN)			
Definitie	Percentage van totaal 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	2004	2005	2006	2007 – 2010
Reeks	78%	Grenswaarde 85% (*)	Grenswaarde 79%	2007: 81%, 2008: 82%, 2009: 84%, 2010: 85%
Toelichting	(*) Prognose 2005 is 76%. Toelichting in de paragraaf over instelniveaus.			

Tabel 3	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	2004	2005	2006	2007 – 2010
Reeks	43%	Prognose 2005 44%	Richtwaarde 45%	2007: 46%, 2008: 47%, 2009: 48%, 2010: 49%

Tabel 4	Trefkans conducteur (HRN)			
Definitie	De kans dat een klant een conducteur aantreft binnen 30 minuten			
Meetmethode	Uit de door enquêteurs geregistreerde duur van de treinrit en het aantal keren dat een conducteur langskomt wordt de kans berekend dat een willekeurige reiziger binnen een half uur een conducteur ziet langskomen.			
Jaar	2004	2005	2006	2007 – 2010
	46%	Grenswaarde 50%	Grenswaarde 50%	2007: 51%, 2008 en verder 52%

Tabel 5	Klantoordeel informatievoorziening in de trein bij ontregeling (HRN)			
Definitie	De waardering die de respondent geeft aan de omroepinformatie in de trein bij vertraging, 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.			
Reeks	2004	2005	2006	2007 – 2010
	45%	Richtwaarde 47%	Richtwaarde 51%	2007: 53%, 2008 en verder 55%

Tabel 6	Klantoordeel informatievoorziening op het station bij ontregelingen (HRN)			
Definitie	De waardering die de respondent geeft aan de informatie over vertragingen en spoorwijzigingen op het station, 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.			
Jaren	2004	2005	2006	2007 – 2010
	48%	Richtwaarde 55%	Richtwaarde 51%	2007: 53%, 2008: 55%, 2009: 58%, 2010: 61%

Onderbouwing gemaakte keuzes (instemming)

De meeste prestaties van NS verbeterden in dit zorggebied in 2005, echter minder voorspoedig dan nodig om de doelstellingen te realiseren. Dit was voor NS reden om in 2005 onderzoek (intern en extern) uit te voeren naar de maatregelen en de prestaties in 2005. Hieronder enkele belangrijke noties die van belang zijn bij de beoordeling voor dit Vervoerplan.

Belangrijke inzichten uit de onderzoeken voor het zorggebied informatievoorziening aan de klant zijn:

- De meeste resultaten in dit zorggebied verbeterden in 2005, maar blijven achter bij de opgenomen doelstellingen in het Vervoerplan 2005;
- De maatregelen uit Vervoerplan 2005 zijn op InfoPlus na (InfoPlus is vertraagd) uitgevoerd;
- Juist de medewerkers die betrokken zijn bij het verstrekken van informatie aan de klant, zijn in een verstoorde situatie ook met andere taken bezig. Zoals bijvoorbeeld de conducteur die snel moet vertrekken;
- De meetsystematiek voor Trefkans conducteur maakt dat de indicator slechts een maximum kan bereiken van ongeveer 65%, hetgeen een verkeerd beeld geeft van de prestaties van NS op dit gebied;
- NS voerde wel de maatregelen uit, maar realiseerde daarmee niet de doelstellingen. Dit onderschrijft de vaststelling die ten tijde van totstandkoming van de Vervoerconcessie is gedaan dat NS voor dit zorggebied nog niet klaar is om over te gaan op outputsturing. In de situatie van outputsturing kent NS immers de relaties tussen maatregelen (input) en resultaten (output).

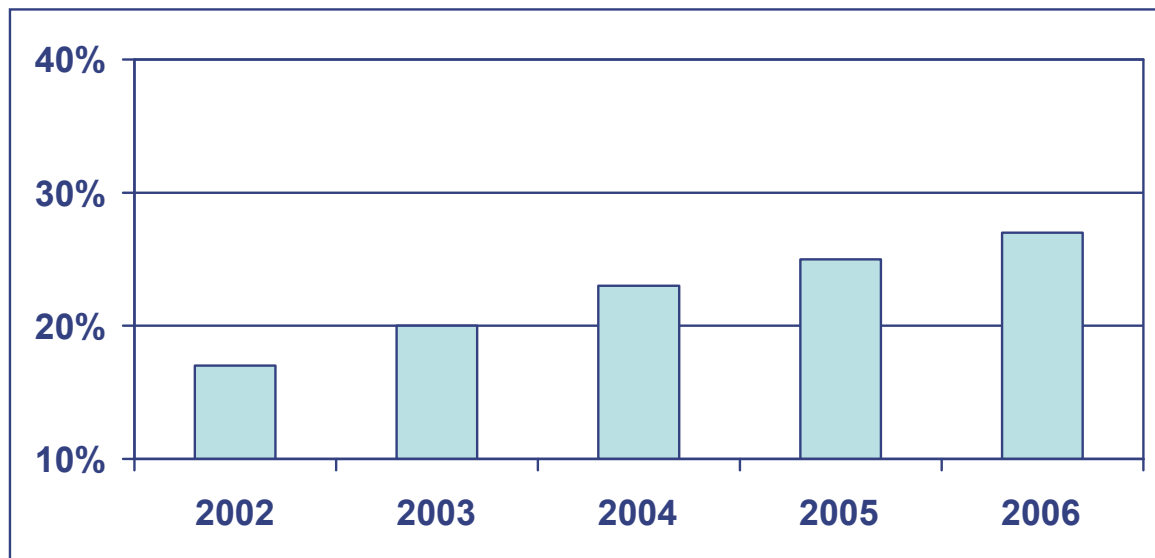
Informatie bij ontregelingen trein

Voor Informatie Bij Ontregelingen in de trein (IBO trein) stijgt het klantoordeel conform doelstelling. De procesindicator informatie bij ontregelingen laat een stijging zien in 2005 ten opzichte van 2004. De verwachte realisatie 2005 is 25 procent ten opzichte van een realisatie van 23 procent in 2004.

In 2006 doet NS nader onderzoek naar een indicator die een effectievere sturing op dit zorgaspect mogelijk maakt. De klant heeft op verschillende momenten en in verschillende situaties in verschillende mate behoefte aan informatie. In de huidige indicator IBO trein wordt de mate van belang die een klant hecht aan informatie niet meegewogen. Sturing op de momenten die voor de klant het meest van belang zijn en dus ook een indicator die daar op afgestemd is, zal effectieve sturing op dit zorgaspect mogelijk maken.

Zo'n belangrijk moment is bijvoorbeeld informatievoorziening bij ontregelingen tijdens de treinreis (in het weiland). Op deze indicator heeft NS de afgelopen jaren ook succesvol gestuurd. Deze indicator steeg van 63% in 2003, naar 74% in 2004 en naar 79% verwachte realisatie in 2005.

Het beeld van de informatie bij ontregelingen in de trein ziet er in de tijd als volgt uit.:

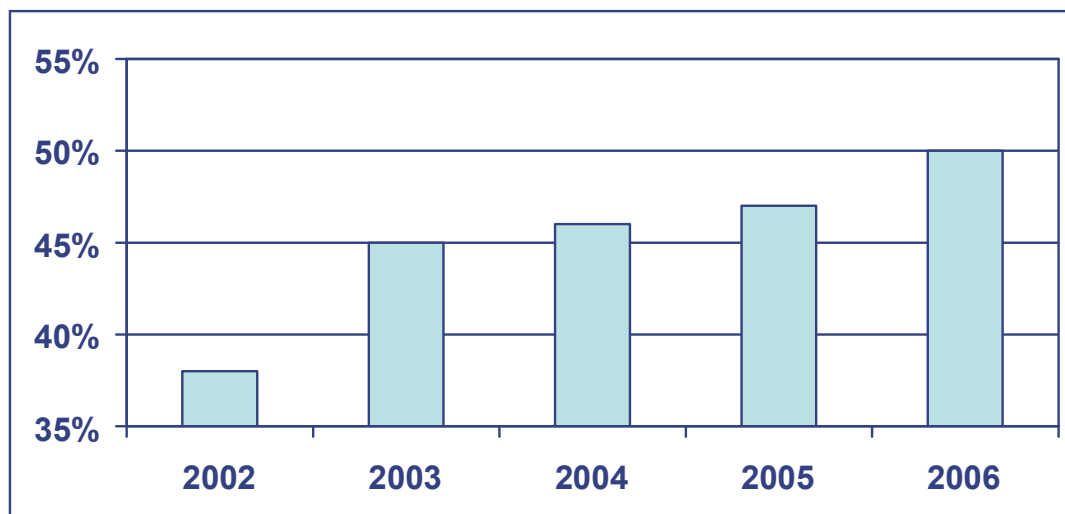


Grafiek: ontwikkeling informatie bij ontregelingen in de trein

Trefkans conducteur

En ook de procesindicator trefkans conducteur laat een stijging zien: van 46 procent in 2004 naar 47 procent verwachte realisatie in 2005. Voor beide indicatoren blijkt de doelstelling zoals opgenomen in het Vervoerplan 2005 te ambitieus. Het project 'Laat je zien! Laat je horen!', dat in 2005 startte, heeft naast de genoemde verbeteringen op klantoordeel, en de procesindicatoren voor IBO trein, ook een aantal inzichten opgeleverd, die verklaren waarom de procesindicatoren achterblijven bij de doelstelling. Deze inzichten komen aan bod in de paragraaf 'Instelniveaus 2006'.

Het beeld van deze indicator ziet er in de tijd als volgt uit.:



Grafiek: ontwikkeling trefkans conducteur

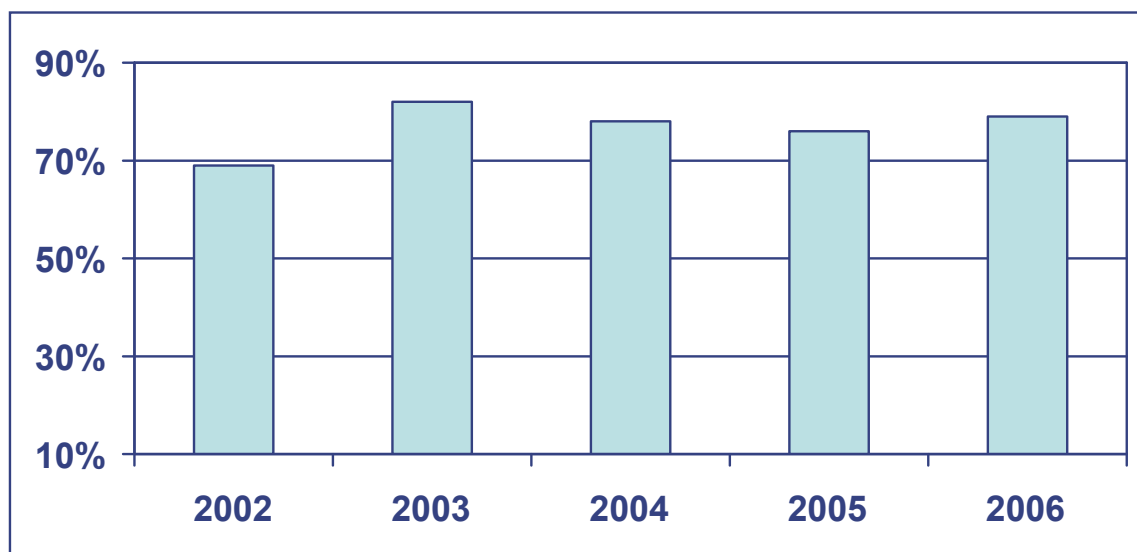
Informatie bij ontregelingen op stations

Het klantoordeel Informatie Bij Ontregelingen op station (IBO station) blijft naar verwachting (prognose) gelijk op 48 procent in 2005 en blijft daarmee achter bij de doelstelling. Deze constatering vormde voor NS

reden om nader onderzoek te doen naar de achterliggende factoren. Dit onderzoek voert NS uit in samenwerking met ProRail, dat de informatievoorziening (die gemeten wordt met deze indicator) op stations aan reizigers verzorgt.

De onderliggende procesindicator IBO station geeft een daling weer. In de jaarrapportage Vervoerconcessie 2005 zal NS hierover nader rapporteren. Naar aanleiding van de tegenvallende halfjaarcijfers heeft NS een onderzoek uitgevoerd (zowel intern als ook extern) om verklaringen te vinden voor de terugval en om daarmee bijsturing op dit zorggebied mogelijk te maken. NS en ProRail gebruiken in 2006 de uitkomsten van de onderzoeken om verdere verbetervoorstellen te formuleren.

In het Vervoerplan 2005 stond al dat ProRail, als de partij die de informatie bij ontregelingen op stations verzorgt, haar vraagtekens had bij de haalbaarheid van het instelniveau voor de prestatie-indicator IBO station en dat deze waarde onvoldoende afgestemd was. In de paragraaf Maatregelen is dan ook de aanpassing opgenomen hoe NS en ProRail in deze kwestie voortaan afstemming organiseren. Het beeld van deze indicator in de tijd ziet er als volgt uit.:



Grafiek ontwikkeling informatie bij ontregelingen op stations

Instelniveaus 2006

Bij het vaststellen van de instelniveaus voor 2006 zijn de ervaringen uit 2005 van groot belang. Juist in de huidige fase, waarin NS moet groeien naar een controlebaar en beheersbaar systeem van indicatoren, is het opdoen en gebruiken van nieuwe inzichten een belangrijke doelstelling op zichzelf. Er zijn verschillende redenen voor het achterblijven van de verbeteringen in een aantal procesindicatoren voor informatievoorziening. De belangrijkste redenen zijn:

- In het 2005 is een groot pakket maatregelen uitgevoerd. De verwachting van NS was dat hiermee op korte termijn een grote stap gezet kon worden richting het gewenste niveau. Helaas blijkt de praktijk weerbarstiger en blijken de maatregelen (op de korte termijn) een minder grote impact te hebben.
- Verbetering van informatievoorziening heeft in belangrijke mate ook te maken met verandering van cultuur en gedrag. De doorlooptijd van dergelijke veranderingen is langer dan één jaar.
- Op basis van nieuw verworven inzichten zal NS op een aantal procesindicatoren niet of anders sturen.

Bovenstaande overwegingen leiden tot de volgende instelniveaus voor de indicatoren in dit zorgaspect. Hierbij kiest NS alle instelniveaus voor dit zorggebied hoger dan de verwachte realisatiecijfers over 2005.

Klantoordeel informatievoorziening bij ontregelingen in de trein

De maatregelen die momenteel uitgevoerd worden ter verbetering van IBO trein leidden in 2005 tot een stijging van de klantoordelen conform plan. NS ziet dan ook geen reden tot het bijstellen van de norm.

Informatievoorziening bij ontregelingen in de trein

Met het project 'Laat je zien! Laat je horen!' is in 2005 veel vooruitgang geboekt op het gebied van informatievoorziening in de trein. Nu blijkt dat de stijging achterblijft bij de doelstelling voor 2005, is er een analyse uitgevoerd om te achterhalen waardoor dit komt. Uit deze nadere analyse komen de volgende oorzaken naar voren:

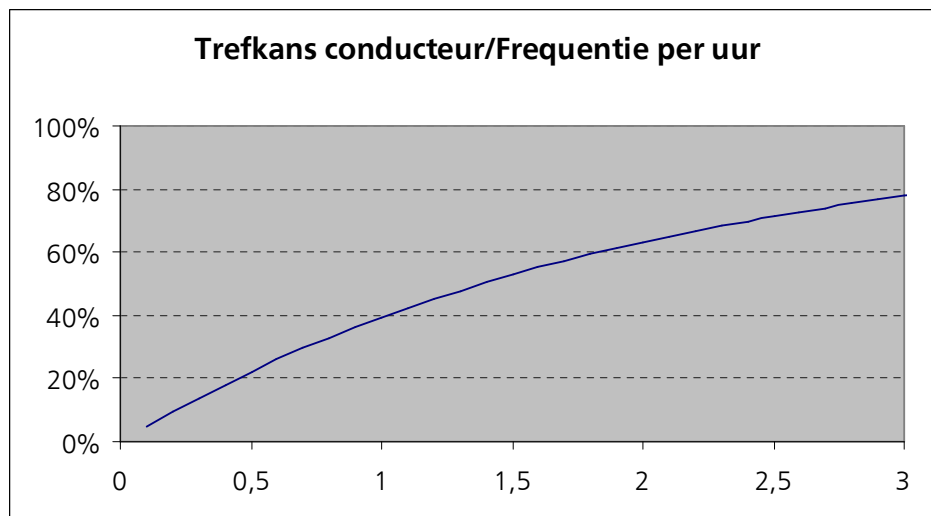
- Naast de noodzakelijke procesmatige verbeteringen die uitgevoerd zijn in 2005, is voor een optimale informatievoorziening ook een cultuuromslag nodig. Voor zo'n ingrijpend proces waarbij de cultuur en gedragaspecten een belangrijke rol spelen, is meer tijd nodig om effecten zichtbaar te maken dan bij een puur procesmatige verandering. Hier is in de opgenomen doelstelling in het Vervoerplan 2005 onvoldoende rekening mee gehouden.
- Nieuwe inzichten door het bestuderen van dieper liggende procesindicatoren (na de tegenvallende resultaten) hebben aangetoond dat de informatievoorziening op de voor de klant belangrijke momenten veel beter verzorgd is dan op andere momenten. Zo blijkt de realisatie van informatievoorziening bij vertraging tijdens de reis (in het weiland) reeds positieve pieken te kennen die boven de 80 procent liggen. De NS-conducteurs en -machinisten reageren daarmee op de informatiebehoefte die in deze situaties bij klanten bestaat.
- NS zal de komende maanden de belangrijkste omroepmomenten bij vertragingen vaststellen. Vervolgens onderzoekt NS of daar een betere procesindicator voor vast te stellen is.

Zoals hiervoor gesteld heeft NS de afgelopen jaren op informatievoorziening bij ontregelingen in de trein progressie geboekt. IBO trein stijgt van 23% in 2004, naar (prognose) 25% in 2005 en naar 27% in 2006. Voor de jaren daarna ligt die ambitie steeds wat hoger.

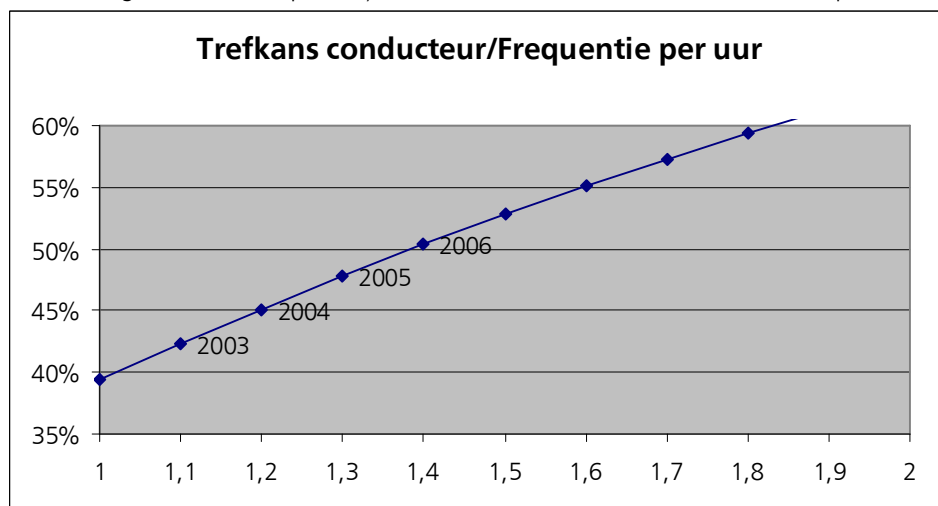
Trefkans conducteur

De in de afgelopen jaren gerapporteerde trefkans conducteur is een berekend gemiddelde aan de hand van objectieve metingen van de frequentie waarmee conducteurs door de trein gaan. Hoewel dit cijfer de trend in de trefkans goed weergeeft, is ook duidelijk geworden dat grote sprongen in de intensiteit slechts kleine verschuivingen van de gemiddelde trefkans tot gevolg hebben.

In bijgaande grafiek is te zien bij welke trefkans welke intensiteit hoort (=gemiddeld aantal keer per uur dat de conducteur door de hele trein gaat). Met de toegevoegde jaartallen is ook te zien hoe de afgelopen twee jaar de gemiddelde intensiteit is toegenomen met telkens bijna tien procent. De inspanning van de conducteur per trein is dus jaarlijks met bijna tien procent vergroot. In combinatie met efficiënter ingeroosterde treinen is de inspanning per dienst van een conducteur zelfs met meer dan tien procent vergroot. Dit besef wordt onderschreven door het uitgevoerde onderzoek naar de maatregelen en prestaties in 2005.



Met veel inspanning zijn in de afgelopen jaren forse verbeteringen gerealiseerd. Gaandeweg dit verbetertraject is duidelijk geworden dat de eerder uitgesproken ambities voor 2006 niet realistisch zijn. Uiteraard streeft NS ernaar de ingezette verbeteringen komend jaar verder uit te breiden. Naar verwachting zal de intensiteit per trein opnieuw een stijging vertonen van bijna tien procent (van ongeveer 1,3 keer per uur naar ongeveer 1,4 keer per uur). Dit komt overeen met een trefkans van 50 procent.



Alternatieve procesindicator voor trefkans conducteur

Voor de interne sturing zoekt NS al langer naar een alternatieve procesindicator die ook aansluit op een heldere werknorm voor conducteurs en hun managers. In het verbetertraject 'Laat je zien! Laat je horen!' hebben teams van conducteurs zelf trefkansnormen per traject bepaald, die enerzijds haalbaar en anderzijds wenselijk zijn vanuit de klant. Duidelijk werd hoezeer maatwerk per route is vereist, zelfs maatwerk per moment van de dag of de week. NS zal in het najaar deze 'traject trefkansnormen' voor alle treinroutes vaststellen. De hieruit te berekenen trajecttrefkans geeft een reëel beeld hoezeer voldaan wordt aan de normen en geeft daarmee ook betere aanknopingspunten voor sturing op het halen van die norm. Bij de huidige berekende trefkans conducteur ligt het plafond qua haalbaarheid en klantvriendelijkheid ergens tussen de 50 en 65 procent, afhankelijk van de treinroute en het moment van de dag. In 2006 worden de bestaande indicator trefkans conducteur en de alternatieve indicator trajecttrefkans naast elkaar gerapporteerd, zodat zichtbaar wordt dat ze dezelfde trends meten. Zoals het er nu naar uitziet, kan de alternatieve indicator vanuit de bestaande metingen worden gerapporteerd en is daarmee ook een historische reeks beschikbaar.

Klantoordeel aanspreekbaarheid servicemedewerker op stations

De prognose voor de realisatie in 2005 van dit klantoordeel is 44 procent. De komende jaren heeft NS de ambitie om ieder jaar een procentpunt beter scoren. Met deze progressie zal NS de verdergaande verbeteringen voor de klant inzichtelijk maken.

Klantoordeel informatievoorziening bij ontregeling op stations

De informatievoorziening op stations is nog onvoldoende verankerd in de relatie tussen NS en ProRail. Dit maakt een hoog ambitieniveau op deze indicator op dit moment niet realistisch. In 2006 worden diverse verbeteracties ingezet. NS en ProRail zullen de inzichten die zij in het gezamenlijk onderzoek verwerven, gebruiken om het maatregelenpakket waar mogelijk aan te passen. In dit Vervoerplan is een voortgaande stijging opgenomen op het klantoordeel. NS stelt zich tot doel om met 51%, zelfs drie procent beter te scoren dan de huidige prognose voor 2005.

Informatievoorziening bij ontregelingen op stations

In nog sterkere mate dan het klantoordeel is de procesindicator voor informatievoorziening op stations afhankelijk van een goede verankering van de doelstellingen met de inspanningen die ProRail levert. Immers, NS kan het klantoordeel deels beïnvloeden door eigen activiteiten, maar ProRail voert het omroepen

op stations uit. Het onderzoek van ProRail en NS moet inzicht geven in de reden voor de achterblijvende prestaties op deze indicator. Daarna kunnen passende oplossingen volgen. Voorlopig neemt NS de realisatiecijfers van 2005 als vertrekpunt en is een verbetering van drie procent een realistische doelstelling voor 2006. Daarnaast heeft NS een extern onderzoek laten uitvoeren naar haar prestaties en uitgevoerde maatregelen. Een belangrijke conclusie uit dat rapport is dat er onvoldoende feedback op persoonlijke prestaties is van de mensen die de omroep verzorgen is.

Maatregelen (instemming)

De aanpak van 2005 zal in 2006 worden voortgezet en waar nodig aangescherpt en aangevuld. De maatregelen beschreven in deze paragraaf zijn ter onderbouwing voor de richtwaarden voor de klantoordelen in dit zorggebied.

Informatievoorziening in de trein en trefkans conducteur

NS heeft voor het verbeteren van de trefkans van de conducteur en de informatievoorziening bij ontregelingen het project 'Laat je zien! Laat je horen!' gestart. Bij dit project vraagt en gebruikt NS waar mogelijk de inbreng van consumentenorganisaties.

De aanpak

In de aanpak ligt een sterke focus op het gebruiken van de kennis en ervaring van de medewerkers die dagelijks contact met de reizigers hebben. Zo gebruikt NS de kennis van conducteurs om een verbeterde norm voor de trefkans conducteur vast te stellen. NS werkt met dertien teams die dankzij geografische spreiding het totale landelijke netwerk van NS vertegenwoordigen. In ieder team participeren medewerkers uit de operationele processen. De teams krijgen veel vrijheid om verbetervoorstellen te doen en in de praktijk uit te proberen. Een goede managementverankering (lokaal en landelijk tot het hoogste niveau) en beleidsmatige ondersteuning maken dat de ideeën een vervolg krijgen, zowel bij de uitwerking en de toetsing, als bij een eventuele landelijke uitrol na bewezen succes. De resultaten worden wekelijks gedeeld met alle medewerkers in het operationele proces.

Door deze aanpak, waarbij de mensen uit de operationele processen hun expertise en vakmanschap inzetten om vorm te geven aan de veranderingen, werkt NS ook direct aan het draagvlak voor (cultuur)verandering. Ook de snelle terugkoppeling van de resultaten versterkt het gewenste proces. Dit is in lijn met de aanbevelingen uit de onderzoeken die uitgevoerd zijn naar maatregelen en prestaties in 2005.

Verwachten resultaten

Inhoudelijk leidt het project 'Laat je zien! Laat je horen!' en een focus op gastheerschap (in samenspraak met ROVER) tot verbeteringen voor de klant, zoals beter omroepen in de trein en meer service. Concreet zijn in 2005 de volgende resultaten behaald:

- Registraties door conducteurs in de Railpocket (de werkcomputer van NS-medewerkers in het operationele proces). Om beter inzicht te krijgen op de momenten van wel en niet omroepen/door de trein gaan is een systeem van zelfregistratie geïntroduceerd. De gegevens uit de zelfregistratie blijken zeer goed aan te sluiten bij de informatie die op basis van objectieve metingen in de trein wordt verzameld. Een neveneffect is dat met deze maatregel het zelfbewustzijn van rijdend personeel toeneemt, zowel wat betreft de momenten waarop zij omroepen, als wat betreft de frequentie waarmee ze door de trein gaan.
- Medewerkers in het operationele proces ontwikkelen realistische normen voor de trefkans conducteur.
- Landelijk meten van het halen van deze normen. Bovendien een indicator introduceren die uitdrukt hoe de NS-medewerkers hun servicetaak vormgeven in plaats van een niet aansprekende en misleidende indicator te hanteren.
- Verbeteren van het gebruik van hulpmiddelen, zoals beschikbare informatie over aansluitingen. Hiermee zal kwantitatief en kwalitatief (het wordt zinvoller om bij aankomst een bericht om te roepen) een verbetering gerealiseerd worden.

- Verbeteren van het gebruik van de Railpocket door collega's. Er worden 'super-users' geïntroduceerd, die waar nodig collega-conducteurs wegwijs maken in het gebruik van de nieuwe Railpocket.
- Vervolgen van de aanpak van het project in 2006, waarmee nieuwe initiatieven en maatregelen geïmplementeerd worden.

Informatievoorziening op het station

Na een slecht resultaat in de eerste twee maanden van 2005 heeft NS in maart van 2005 een nauwere samenwerking gezocht met ProRail, de organisatie die de informatievoorziening op de stations verzorgt. Voor zowel ProRail als NS was logistieke informatie in het verleden belangrijker dan reisinformatie. Door reisinformatie 'top of mind' te maken en nauw samen te werken met ProRail, gaat NS de IBO station verbeteren. Dit heeft aan het begin van het tweede kwartaal 2005 geresulteerd in de start van een aantal verbeterprojecten, die in de loop van 2005 en 2006 worden uitgevoerd. Belangrijkste pijlers zijn:

- NS en ProRail werken momenteel aan een betere verankering van dit zorgaspect in de onderlinge afspraken tussen NS en ProRail. NS wil deze afspraken in een 'Reisinformatiecontract' vastleggen. NS is verantwoordelijk voor het zorgaspect in het Vervoerplan. ProRail verzorgt de uitvoering van dit zorgaspect. De relatie tussen afspraken in het Vervoerplan en uitvoerende partij ProRail is in de huidige situatie niet formeel verankerd. Hier zal het 'Reisinformatiecontract' een antwoord op zijn.
- In 2006 is NS voornemens in de onderlinge afspraken met ProRail, naast heldere specificaties en kwaliteitsafspraken, ook prestatieprikkels op te nemen. Met deze prestatieprikkels wordt de feedback richting de omroepmedewerker van binnen de ProRail-organisatie gestimuleerd.
- Het aanstellen van een manager omroep bij ProRail Verkeersleiding, en verankering van Reisinformatie als onderwerp binnen de VL-organisatie op directieniveau.
- Bewustwording van de rol van de medewerker op de post van de verkeersleiding door nieuwsbrieven, extra instructies en technische ondersteuningsmiddelen.
- Per post van de Verkeersleiding is een team van medewerkers vanuit de verschillende bedrijfsonderdelen geformeerd. Doel is om de medewerkers (Servicemedewerkers van NS Stations, Procesleiders Perron van NS Reizigers en Medewerker Reisinformatie van Verkeersleiding) samen verbeterpunten te laten bedenken en uit te voeren.
- Op alle stations (behalve Schiphol) is inmiddels de Automatische Omroep in werking. Dit zal zijn weerslag hebben op de te realiseren doelstellingen in 2006.
- Zoals al eerder aangegeven voeren NS en ProRail ook gezamenlijk verdere analyses uit om de terugval van de procesindicator te verklaren. De inzichten die deze analyse opleveren, worden door NS en ProRail waar mogelijk en nodig verwerkt in maatregelen en acties voor 2006 en verder.
- Voor de langere termijn zal NS met het project InfoPlus de informatievoorziening aan de reiziger verder verbeteren, doordat de kwaliteit van de middelen toeneemt. Dit jaar zal NS, zoals afgesproken in het Vervoerplan 2005, een evaluatie uitvoeren op de eerste fase van het project. De bevindingen van deze evaluatie verwerkt NS in de planning van vervolgacties. De focus bij de planning van de vervolgacties ligt op het zeker stellen van de beoogde kwaliteit. NS loopt daarop nog niet vooruit.
- In 2006 wordt in het kader van het project InfoPlus een proefbedrijf ingericht. Dit houdt in dat in het bedieningsgebied van de verkeersleidingpost Amersfoort 11 stations ingericht worden met nieuwe presentatieschermen (vervanging van de informatiebakken op de perrons). Gelijktijdig met de implementatie van deze nieuwe middelen wordt op deze stations de informatie uit de logistieke keten getransformeerd naar actuele informatie voor reizigers. Dit houdt ook in dat reizigers en rijdend personeel vanaf dat moment beschikken over de verbeterde actuele informatie. De ervaringen van dit proefbedrijf zullen gebruikt worden bij de landelijke uitrol van deze nieuwe middelen.
- Daarnaast maakt een speciale voorziening voor blinden en slechtzienden onderdeel uit van dit proefbedrijf. Reizigers vanaf station Ermelo kunnen na implementatie van het proefbedrijf bellen naar een speciaal telefoonnummer waarmee ze actuele informatie krijgen over vertrekkende treinen vanaf station Ermelo. Ook deze resultaten worden meegenomen in de landelijke uitrol.
- Ook na implementatie van InfoPlus blijft het informeren van de reizigers in meer of mindere mate mensenwerk. Daarom kiest NS voor een benadering die ontwikkeling van vakmanschap en ontwikkeling van middelen combineert.

Maatregelen naar aanleiding van de onderzoeken die zijn uitgevoerd naar prestaties en maatregelen.

Van de volgende verbeteringsuggesties zal NS in 2006 onderzoeken of zij hier maatregelen aan zal koppelen en op welke wijze zij deze gaat uitvoeren. De resultaten van deze onderzoeken worden in 2006 verwacht.

- De tijd benodigd voor omroep terugdringen bijvoorbeeld door middel van automatisering en de beschikbaarheid van systemen te verhogen;
- Het selectief verhogen van omroepcapaciteit voor IBO stations;
- Verdere differentiatie van de indicator Trefkans conducteur naar trajecten;
- Feedback geven aan rijdend personeel over hun prestaties.

Specificatie meetsysteem (instemming)

De onderzoeken naar trefkans conducteur en informatievoorziening in de trein en op het station zijn zo opgezet dat een steekproef van reizigers en/of treinen een representatieve afspiegeling is van alle reizigers en/of treinen. Een algemene beschrijving van dit meetsysteem voor het klantoordeel en de kwaliteitsmetingen is te vinden in bijlage 1: Specificatie klantoordelen en kwaliteitsmetingen.

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, tellen mee;
- al het treinpersoneel (medewerkers Proces Bijzondere Taken) geldt voor de NS-enquêteur als 'conducteur'.

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 op één of op een combinatie van de volgende aspecten:

- 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 op één of op een combinatie van de volgende aspecten:

- 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 deze enquête wordt het percentage berekend van het aantal keren dat bij een ontregeling informatie wordt gegeven.

Hoofdstuk 4: Het zorgaspect Serviceverlening: reinheid

De zorgplicht

Zorgplicht zoals beschreven in de concessie voor het hoofdrailnet per 1 januari 2005

In de Vervoerconcessie is vastgelegd dat NS moet zorgen voor 'voldoende schone treinen en stations' (artikel 6g). Daarnaast dient NS in het Vervoerplan aan te geven:

- hoe zij dit zorgplichtitem invult (artikel 8b);
- over welke prestatie-indicatoren zij rapporteert (artikel 9.2d);
- of deze prestatie-indicator voorzien is van een richtwaarde of een grenswaarde (artikel 26.3);
- welke prestatie zij het komende jaar levert op deze prestatie-indicator (artikel 8d);
- welke prestaties zij levert in de periode van vier jaar volgend op het komend jaar (artikel 8d);
- welke systemen zij gebruikt voor het meten van de beschreven prestaties (artikel 9.7);
- wat de onderbouwing is voor de gemaakte prestatiekeuzes (artikel 9.8).

Voor het zorgplichtitem 'voldoende schone treinen en stations' is meer specifiek bepaald dat de volgende prestatie-indicatoren onderdeel uit moeten maken van het Vervoerplan (artikel 27d lid 1, 2 en 3):

- percentage schone stations;
- percentage schone treinen;
- klantoordeel schone stations en treinen.

De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorggebied (artikel 8b)

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. Daarbij vormen realisatiecijfers op procesindicatoren en aanvullende analyses een belangrijke basis. De procesindicatoren: reinheid trein (standkwaliteit), kwaliteit dagelijkse schoonmaak stations en kwaliteit periodieke schoonmaak stations zijn opgenomen in dit Vervoerplan.

NS stelt zichzelf tot doel haar reizigers te vervoeren met schone treinen en via schone stations.

NS hanteert hierbij de volgende prestatie-indicatoren:

- objectieve reinheid trein;
- objectieve reinheid station;
- klantoordeel reinheid trein;
- klantoordeel reinheid station.

Het zorgaspect 'reinheid' heeft een sterke relatie met de andere zorgaspecten. Zo beïnvloedt het reinigingsproces van treinen de beschikbaarheid van materieel. Tevens beïnvloedt een schoner voorkomen van materieel en stationsruimten de gepercipieerde sociale veiligheid van reizigers en medewerkers.

Uitgangspunt bij de inrichting van de reinigingsprocessen is om nog meer uit te gaan van de klantpreferenties en klantbeleving. Daarbij is voor reinheid trein de relatie tussen de reinigingsprocessen en het klantoordeel minder duidelijk. NS heeft dit jaar verschillende analyses verricht om meer inzicht in dat verband te krijgen. Deze onderzoeken zijn nog niet afgerond. In 2006 werkt NS hier verder aan.

In het midden van het jaar 2005 hebben we bij dalende klantoordelen voor reinheid op de betreffende stations gericht extra maatregelen genomen, waaronder sturing op maandprestaties of weekprestaties waar nodig in plaats van oplopende kwartaalgemiddelden. Het resultaat was dat het klantoordeel merkbaar verbeterde. Toch zijn er nog steeds fluctuaties in het klantoordeel. NS en ProRail starten samen een project "Bijsturing" op een geselecteerde groep stations. Een en ander hebben NS en ProRail vastgelegd in de Beheerovereenkomst Stations. Een belangrijk resultaat van dit project is het verkrijgen van meer inzicht op

de effecten van maatregelen om het klantenoordeel ten aanzien van reinheid stations positief te beïnvloeden. NS verwacht de resultaten van dit project in het derde kwartaal van 2006 beschikbaar te hebben.

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 schoonmaakkploegen het interieur.

Eén tot twee keer per week wordt de buitenkant van de trein grondig schoongemaakt. Elk 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 aanbengers van graffiti sterk ontmoedigd, zo leert de ervaring.

Nieuwe indicator reinheid treinen

In het Vervoerplan 2005 zegt NS toe voor 2006 een nieuwe indicator in dit plan op te nemen. Een indicator die beter uitdrukt hoe het met de reinheid van de treinen is gesteld. In dit Vervoerplan is hieraan invulling gegeven. Op de eerste plaats verdwijnt de indicator waarmee de opleverkwaliteit van het schoongemaakte interieur van treinen wordt gemeten. Deze wordt vervangen door een dagelijkse thermometer, de Standkwaliteit. Deze indicator is gebaseerd op de controles, die reinigingsinspecteurs elke dag meermalen uitvoeren.

Reinigingsinspecteurs worden uitgebreid opgeleid en geijkt (dit betekent dat op gelijke wijze keuren). Deze opleiding voert NS niet zelf uit maar is uitbesteed bij de grootste opleider op schoonmaakgebied SVS, die ter zake geldt als een autoriteit. Alle reinigingsinspecteurs worden ieder jaar 2 maal opnieuw opgeleid en 'geijkt'.

In 2003 is deze indicator geïntroduceerd in de interne sturing van NS. Een gezamenlijk onderzoek met de Erasmus Universiteit zorgde voor een aanscherping van de werkwijze in 2004. Sinds dat jaar wordt de voortgang strak gemonitord, zodat de prestatie-indicator nu ook rijp is voor het Vervoerplan.

De oorspronkelijke indicator (voor het meten van de opleverkwaliteit) blijft NS uiteraard monitoren en gebruiken voor zowel de interne sturing als de aansturing van de schoonmaakbedrijven.

Schoonmaak stations

Het schoonhouden van stations heeft een hoge prioriteit. Iedere dag worden vele honderdduizenden kranten, koffiebekers, broodzakjes, blikjes, kauwgoms en cetera op de stations weggegooid. Een groot deel van het afval gaat rechtstreeks in de afvalbakken, een klein deel belandt op de grond of tussen de sporen. Deze dagelijkse vervuiling bestrijdt NS zowel voor als tijdens de ochtend- en avondspits.

De grote schoonmaakklassen neemt NS bij periodieke reinigingsbeurten onderhanden. Zoals het reinigen van het perronmeubilair, het wassen van glasoppervlakken, de verwijdering van graffiti en het schoonmaken van perron en spoor. Speciaal voor het verwijderen van zwerfvuil tussen de sporen zijn perronspoorzuigers aangeschaft; op de 50 grootste stations worden deze zuigers ingezet.

De prestatie-indicatoren (instemming)

Tabel 1	Schone treinen (standkwaliteit, gehele net)			
Definitie	Standkwaliteit is de mate van reinheid van het materieel op een willekeurig moment van de dag gedurende de dienst.			
Meetmethode	Het meten van de standkwaliteit wordt uitgevoerd door daarvoor speciaal opgeleide reinigingsinspecteurs. Jaarlijks vindt er een ijking plaats van de normen door een extern opleidingsinstituut.			
Jaar	2004	2005	2006	2007 – 2010
Instelniveau	77%	Prognose 78%	Grenswaarde 78%	2007 en verder, Grenswaarde 78%

Tabel 2	Schone Stations (HRN)			
Definitie	Het percentage kwaliteitsmetingen waarbij de reinheid van het betreffende stationsobject met een voldoende (6 of hoger) wordt gewaardeerd.			
Eenheid	%			
Berekeningswijze	Berekening van het gemiddelde percentage voldoende en ruim voldoende van alle stations in een bepaalde periode.			
Meetmethode	Reinigingsinspecteurs meten de reinheid van de schoongemaakte stations (alle NS Stations) op basis van een steekproefmethode. De beschrijving van deze methode is op verzoek beschikbaar.			
Jaar	2004	2005	2006	2007 – 2010
Instelniveau Dagelijkse schoonmaak	95%	95%	Grenswaarde 95%	2007 en verder, Grenswaarde 95%
Instelniveau Periodieke schoonmaak	85%	85%	Grenswaarde 85%	2007 en verder: 85%

Tabel 3	Klantoordeel reinheid interieur trein (gehele net)			
Definitie	De waardering die de respondent geeft over de reinheid van het treininterieur, 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.			
Reeks	2004	2005	2006	2007 – 2010
Reeks trein	53%	50% Richtwaarde	Richtwaarde 50	2007 en verder: 50%

Tabel 4	Klantoordeel reinheid station (HRN)			
Definitie	De waardering die de respondent geeft over de reinheid van het station als geheel, 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.			
Reeks	2004	2005	2006	2007 – 2010
Reeks station	50%	51% Richtwaarde	Richtwaarde 49% (*)	Voor de jaren 2007 en verder is de hoogte voor deze indicator nog onderwerp van gesprek met ProRail.
Toelichting (*)	Deze indicator is naar beneden bijgesteld. Het klantoordeel reinheid stations zal in 2006 onder druk komen te staan door enkele megabouwprojecten aan grote stations. Grote verbouwingen hebben een negatieve impact op de reinheidsbeleving van klanten. Vanwege de omvang van de reizigersstromen op de stations die verbouwd zullen worden, is de impact op de landelijke realisatie voor deze indicator aanzienlijk. Met de richtwaarde van 49% sluit NS aan bij de waarde die ProRail opgenomen heeft in haar Beheerplan 2006.			

Onderbouwing gemaakte keuzes (instemming)

Vervoerplan 2005

NS verwacht in 2005 alle instelniveaus uit het Vervoerplan 2005 voor de indicatoren in dit zorggebied te realiseren. Dit geldt ook voor de procesindicator 'reinheid treinen' (opleverkwaliteit); deze diende te verbeteren van 90 procent in 2004 naar 92 procent in 2005 hetgeen gelukt is. Voor de overige indicatoren betekent dit dat de scores geconsolideerd zullen worden.

In 2004 voerde NS samen met ProRail de nieuwe indicator in voor het objectief meten van de schoonmaak kwaliteit op stations. Met de ervaringen hiermee klopte NS in 2005 aan bij de schoonmaakbedrijven. Samen onderzoeken ze sindsdien mogelijkheden voor beter én efficiënter reinigen. In 2006 geeft NS aan dit proces een vervolg.

NS werkt niet alleen aan schonere maar ook aan comfortabelere stations. Doel is de klant een prettig verblijf op het station te bieden. Hoewel in vergelijking met de omliggende landen al een goede kwaliteit wordt geleverd, streeft NS naar een verdere verbetering. Daarvoor zijn in 2005 verschillende acties van start gegaan. De voornaamste voorbeelden hiervan zijn:

- Een gezamenlijk project met ProRail waarin niet alleen gekeken wordt naar de visuele vervuiling van de stations, maar ook de aspecten van ruiken, horen voelen en proeven wordt onderzocht. Mensen zijn immers niet alleen visueel ingesteld. Dit heeft in 2005 al geleid tot een concrete proef met 'geur-units', omdat uit onderzoek blijkt dat geur de beleving van de klant positief beïnvloedt.
- Verder is er integraal beheer voor de onbemenste toiletten ingevoerd; dit leidt nu al tot schonere toiletten en minder storingen.
- Op initiatief van NS en met steun van ProRail is een speciaal op jongeren gerichte zwerfvuilm campagne gestart. Streven is een duurzame gedragsverandering te bereiken.
- Door het uitvoeren van de maatregelen in de Tabakswet is de reinheid verbeterd.
- ProRail en NS hebben samen verschillende lokale projecten uitgevoerd, zoals het verbeteren van de uitstraling van stations, verbeteren van verlichting, overzichtelijkere stations creëren door het verplaatsen of weghalen van obstakels, vervangen van vloeren, het voor de klant onzichtbaar opslaan van afval en verbeteren van beschutting en zitgelegenheden. Al deze kleinere projecten verbeteren de uitstraling en de perceptie van reinheid.
- Het verder integreren van de inspanningen op reinigingsgebied tussen de verschillende bedrijfsonderdelen; hierdoor wordt zowel op de betreffende stations als in de treinen een betere kwaliteit bereikt tegen reële kosten.

Instelniveaus 2006

Reinheid treinen

Het klantoordeel en de procesindicator handhaaft NS in 2006 op het niveau van 2005. Door het hoge niveau van de kwaliteit is investeren in het verder verbeteren van de prestatie op deze indicator vanuit klantwaardeperspectief niet effectief. Dit laat onverlet dat NS uiteraard blijft sturen op mogelijke verbeteringen in dit proces.

In 2006 streeft NS ernaar een nog beter inzicht te verkrijgen in hoe genomen maatregelen terugkomen in het oordeel van de klant. De nieuwe indicator voor reinheid treinen (de Standkwaliteit) gaat hierbij helpen, omdat deze indicator dichterbij het klantoordeel ligt.

In en na de planperiode neemt NS nieuw of vernieuwd materieel in gebruik (instroom LightTrain, revisie ICM). Vernieuwing van het materieel heeft normaliter een positief effect op het klantoordeel. Klantoordelen op reinheid worden altijd beïnvloed door de staat waarin het beoordeelde verkeert. Een oude trein scoort bij gelijke reinheid lager dan een nieuw model. Zodra er meer zicht is op het effect van deze mutaties worden deze in het Vervoerplan verwerkt.

Reinheid stations

Het instelniveau van de productkwaliteit 'schone stations' heeft NS vastgezet op 95 en 85 procent. Het huidige hoge niveau is bereikt dankzij grote inspanningen in 2002 en 2003.

De indicator klantoordeel reinheid stations is aangepast naar 49%. Deze indicator zal in 2006 onder druk komen te staan door enkele megabouwprojecten aan grote stations. Vanwege negatieve invloed die deze verbouwingen hebben op de reinheidsbeleving van klanten en vanwege de omvang van de reizigersstromen op de stations die verbouwd zullen worden, is de impact op de landelijke realisatie voor deze indicator aanzienlijk. Met de richtwaarde van 49% sluit NS aan bij de waarde die ProRail opgenomen heeft in haar Beheerplan 2006. Samen met ProRail zal NS zich in 2006 inspannen om deze negatieve invloed zoveel mogelijk te beperken (zie hiervoor onder maatregelen).

Maatregelen (instemming)

De maatregelen beschreven in deze paragraaf zijn bedoeld als onderbouwing voor de richtwaarden voor de klantoordelen in dit zorggebied.

Voortdurend streeft NS naar kwaliteitsverbeteringen. Daarom toetst zij niet alleen haar eigen prestaties maar ook die van haar toeleveranciers zeer scherp. Voor zowel de reinheid van de treinen als de reinheid van de stations levert dat regelmatig verbeterpunten op.

Verder zet NS de al eerder genoemde verdere analyses naar de samenhang tussen reinigingsprestaties en klantoordelen voort. Deze werkzaamheden maken deel uit van het migratietraject naar outputsturing.

Verdere maatregelen voor het reinigen van treinen:

- NS gaat een vernieuwde graffitiprocedure toepassen. Door een betere registratie kan zij sneller inspelen op ontstane beschadigingen aan het materieel.
- Vanwege de al eerder genoemde relatie tussen de ouderdom van materieel en het klantoordeel doet NS in 2006 onderzoek naar de 'verging' van het materieel. Door de uiterlijke kenmerken van ouderdom tegen te gaan, wordt de perceptie van reinheid positief beïnvloed.
- NS voert voor de keerpuntreiniging een effectievere planning in. Hierdoor krijgen overdag meer treinen een tussentijdse reinigingsbeurt.

Aanvullende maatregelen voor het schoonmaken van stations

- ProRail en NS gaan verder met de gezamenlijke ontwikkeling van de objectieve indicator voor de reinheid van stations. Het streven is dat in het volgende Vervoerplan dezelfde afgestemde indicator(en), reeksen en methodiek door zowel ProRail (in haar Beheerplan) als NS worden gehanteerd.
- Verder onderzoek voor reinheid trein naar de relatie tussen klantoordelen en objectieve uitkomsten van de indicatoren.
- Wat comfort betreft besteedt NS samen met ProRail aandacht aan de beleving op de grote stations die de komende jaren verbouwd worden. Streven is om in stations die geheel verbouwd worden, een prettige omgeving te creëren door een integrale benadering. Het gaat hier naast de daadwerkelijke schoonmaak ook om verlichting, kleur- en materiaalgebruik en projecten ontwikkeld door jonge kunstenaars.
- Op basis van de evaluatie van de zwerfvuilm campagne onderzoekt NS welke mogelijkheden er zijn om een mentaliteitsverandering te bereiken en vast te houden. Streven is nu alle reizigers te stimuleren gebruik te maken van de vele mogelijkheden op het station om afval weg te gooien in de afvalbakken.

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 dit meetsysteem voor het klantoordeel is te vinden in bijlage 1: Specificatie klantoordelen en kwaliteitsmetingen.

Hoofdstuk 5: Het zorgaspect Sociale veiligheid

De zorgplicht

Zorgplicht zoals beschreven in de concessie voor het hoofdrailnet per 1 januari 2005

In de Vervoerconcessie is vastgelegd dat 'sociale veiligheid voor personeel en reizigers' deel uit van de zorgplicht van NS (artikel 6 d).

Verder moet NS in het Vervoerplan aangeven:

- hoe zij dit zorgplichtitem invult (artikel 8 b);
- over welke prestatie-indicatoren(*) zij rapporteert (artikel 9. 2a);
- of deze prestatie-indicator voorzien is van een richtwaarde of een grenswaarde (artikel 26. 3);
- welke prestatie zij het komende jaar levert op deze prestatie-indicator (artikel 8d);
- welke prestaties zij levert in de periode van vier jaar volgend op het komend jaar (artikel 8d);
- welke systemen zij gebruikt voor het meten van de beschreven prestaties (artikel 9. 7);
- wat de onderbouwing is voor de gemaakte prestatiekeuzes (artikel 9. 8).

*Over het zorgplichtitem 'waarborgen van voldoende veiligheid in de trein en op het station voor medewerker en reiziger', is meer specifiek bepaald dat de volgende prestatie-indicatoren onderdeel uit moeten maken van het Vervoerplan (artikel 27 a):

- onveiligheidsincidenten in de trein en op het station inclusief de oorzaak, gerelateerd aan het aantal rijdende en controlerende personeelsleden en het totaal aantal reizigers;
- onveiligheidsgevoel van reizigers en personeel overdag en 's avonds in de trein en op het station.

De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorgaspect (artikel 8b)

Sociale veiligheid is een van de vijf hoofddoelen van NS. NS zorgt ervoor dat mensen veilig kunnen reizen en werken.

Belangrijk uitgangspunt van het beleid is dat mensen zich veilig voelen (subjectief) en ook daadwerkelijk veilig zijn (objectief). Doelen die hierbij horen zijn

subjectief:

- verhogen klantoordeel sociale veiligheid en
- verhogen medewerkeroordeel sociale veiligheid

objectief:

- verminderen zwartrijden
- verminderen incidenten en
- besparen op gevolgbelasting sociale veiligheid.

Door het gericht aanpakken van veelplegers, en het gericht inzetten van mensen en middelen op tijden, momenten en plaatsen en trajecten waar dat het hardst nodig is wordt hieraan invulling gegeven.

Het beleid is vooral gericht op risicobepaling, drempelverhoging, voorbereid zijn op dreiging van terrorisme en om de gevolgen van eventuele aanslagen zoveel mogelijk te beperken.

Dit betekent onder meer medewerkers weerbaarder maken door training in het herkennen van en het omgaan met lastige en/of verdachte situaties .

(Notoire) overlastveroorzakers worden effectiever aangepakt, onder meer door het uitschrijven van trein- en stationsverboden. NS geeft hiermee nadrukkelijk invulling aan haar verantwoordelijkheid om de bedrijfsorde te waarborgen en gaat ervan uit dat zij wordt ondersteund door de politie en justitie als de bedrijfsorde overgaat in openbare orde. In dit verband maakt NS afspraken met het (BV)OM en Justitie m.b.t. de afhandeling van en de strafmaat voor notoire zwartrijders.

NS blijft bij het realiseren van de doelstellingen van dit zorgaspect echter mede afhankelijk van externe, maatschappelijke ontwikkelingen.

De prestatie-indicatoren (instemming)

Tabel 1	Aantal incidenten en aanleiding		
Definitie	Aantal geregistreerde incidenten (inclusief de ernstige incidenten)		
Meetmethode	Geregistreerde incidenten door uitvoerende NS medewerkers via de Rail Pocket		
Aanleiding incident	Richtwaarde 2005	Richtwaarde 2006	Verwachting 2007 - 2010
Ontbreken vervoersbewijs	6800	6800	Vooralsnog handhaven op hetzelfde niveau. (zie toelichting)
Aanspreken op gedrag	1625	1625	
Drank/drugsgebruik	700	700	
Ruzie	250	250	
Volle/vertraagde trein	530	530	
Overige oorzaken	1350	1350	
TOTAAL	11255	11255	

Tabel 2	Percentage reizigers/medewerkers die een incident hebben meegemaakt		
Definitie	Percentage reizigers en medewerkers die minimaal één incident hebben meegemaakt.		
Meetmethode	Voor reizigers de Omnibus-enquête en voor medewerkers de NS Veiligheidsmonitor of de meldingen via Railpocket.		
Jaar	Richtwaarde 2005	Richtwaarde 2006	Verwachting 2007 – 2010
Percentage medewerkers die afgelopen jaar slachtoffer zijn geweest van incident.	60% (monitor) 25% (Railpocket) (realisatie 2004: 29,4%)	60% (monitor) 25% (Railpocket)	Vooralsnog handhaven op dit niveau 2007: 25% 2008: 25% 2009: 25% 2010: 25%
Percentage reizigers die afgelopen jaar slachtoffer of ooggetuige zijn geweest.	26%	26%	Realisatie (Omnibus-enquête 1 ^e kwartaal 2005) 32% 2007 e.v.: 25%. Jaarlijks vast te stellen via realisatie en maatschappelijke ontwikkeling (bv door te benchmarken met de politiemonitor).

Tabel 3		Aantal ernstige incidenten tegen medewerkers		
Definitie		Aantal geregistreerde ernstige incidenten in alle treinen en op alle stations tegen medewerkers (ernstige incidenten: mishandeling, gewapende agressie en diefstal/beroving).		
Meetmethode		Geregistreerde incidenten door uitvoerende NS-medewerkers via de Railpocket		
Jaar	Richtwaarde 2005	Richtwaarde 2006	Richtwaarden 2007 – 2010	
Ernstige incidenten tegen eigen medewerkers.	1080	972	Jaarlijkse daling met 10% 2007: 874; 9%	
Percentage medewerkers die in één jaar tijd een ernstig incident hebben meegemaakt.	32%	10%	2008: 786; 8% 2009: 707; 7% 2010: 636; 6%	
Toelichting	De richtwaarde bij het percentage medewerkers die in één jaar tijd een ernstig incident hebben meegemaakt van 32%, kwam tot stand op basis van een verkeerde berekening. Dat is de reden dat de doelstelling voor 2006 veel scherper is.			

Tabel 4	Medewerkersoordeel sociale veiligheid in de trein		
Definitie	Het percentage medewerkers werkzaam op de trein, die hun gevoel van veiligheid in de werkomgeving waarderen met een cijfer van 7 of hoger. Van dit medewerkersoordeel is geen rapportcijfer beschikbaar.		
Meetmethode	NS Veiligheidsmonitor; vanaf 2006 landelijke monitor		
Jaar	Richtwaarde 2005	Richtwaarde 2006	2007 – 2010
Overdag	83%	85%	2007 en verder: 85%
Avond	46%	48%	2007: 49%, 2008: 50%, 2009: 51%, 2010: 52%.

Tabel 5	Medewerkersoordeel sociale veiligheid op het station		
Definitie	Het percentage medewerkers werkzaam op het station, die hun gevoel van veiligheid in de werkomgeving (op alle stations) waarderen met een cijfer van 7 of hoger. Van dit medewerkersoordeel is geen rapportcijfer beschikbaar.		
Meetmethode	NS Veiligheidsmonitor		
Jaar	Richtwaarde 2005	Richtwaarde 2006	2007 – 2010
Overdag	82%	84%	2007 en verder: zie toelichting
Avond	43%	45%	2007 en verder: zie toelichting

Tabel 6	Klantoordeel veiligheid in de trein		
Definitie	Het percentage klanten die hun veiligheidsbeleving in de trein overdag en in de avond na 19:00 uur waarderen met een cijfer van 7 of hoger.		
Meetmethode	In de trein aan reizigers uitgereikte en weer ingenomen enquêteformulieren.		
Jaar	Richtwaarde 2005	Richtwaarde 2006	2007 – 2010
Klantoordeel avond	55%	57%	2007: 57%; 2008: 58%; 2009: 59%, 2010: 60%
Klantoordeel Overdag	88%	89%	2007 en verder: 90%
Toelichting	Sinds het 2 ^e kwartaal 2005 wordt het klantoordeel veiligheid in de trein gesplitst gemeten en geregistreerd in avond en dag.		

Tabel 7	Klantoordeel veiligheid op het station		
Definitie	Het percentage klanten die hun veiligheidsbeleving op de stations overdag en 's avonds na 19:00 uur waarderen met een cijfer van 7 of hoger.		
Meetmethode	In de trein aan reizigers uitgereikte en weer ingenomen enquêteformulieren		
Jaar	Richtwaarde 2005	Richtwaarde 2006	2007 – 2010
Klantoordeel avond	44%	46%	2007: 47%, 2008 en verder: gespreksitem tussen ProRail en NS
Klantoordeel overdag	84%	84%	2007 en verder: 84%

Tabel 8	Trefkans conducteur			
Definitie	De kans dat een klant een conducteur aantreft binnen 30 minuten			
Meetmethode	Uit de door enquêteurs geregistreerde duur van de treinrit en het aantal keren dat een conducteur langskomt wordt de kans berekend dat een willekeurige reiziger binnen een half uur een conducteur ziet langskomen.			
Jaar	2004	2005	2006	2007 – 2010
	46%	Grenswaarde 50%	Grenswaarde 50%	2007: 51%, 2008 en verder 52%
Toelichting	De toelichting op deze indicator is beschreven in het hoofdstuk 3 Het zorggebied informatievoorziening.			

Onderbouwing gemaakte keuzes (instemming)

Ontwikkelingen

De stijging of daling van het aantal (gemelde) incidenten is van veel factoren afhankelijk. Zo werden bij de invoering van het boetebeleid per 1 oktober 2005 aanvankelijk meer incidenten gemeld, maar door de gerealiseerde afname van het aantal zwartrijders heeft deze maatregel inmiddels geleid tot minder incidenten. Zodra toegang tot stations elektronisch geregeld wordt (OV-chipkaart), zal dit na een aanvankelijke stijging resulteren in minder incidenten in de trein en op het station. In het algemeen kan geconcludeerd worden dat maatregelen die de sociale veiligheid positief beïnvloeden, op de korte termijn vaak een stijging en pas op de wat langere termijn een daling van het aantal incidenten laten zien. Ook speelt hierbij een rol dat vaak meerdere maatregelen tegelijkertijd genomen worden, waardoor het effect van een afzonderlijke maatregel niet eenduidig meetbaar is.

NS hanteert een strikt beleid om incidenten zoveel mogelijk te melden, maar ook dit heeft in eerste instantie geleid tot een toename van het aantal gemelde incidenten. Die meldingsbereidheid is toch al afhankelijk van uiteenlopende factoren als algehele arbeidstevredenheid, maatschappelijke ontwikkelingen in veiligheid en regionale verschillen. In de Randstad bijvoorbeeld worden incidenten minder snel gemeld dan elders in het land. Uit de in 2004 gehouden NS Veiligheidsmonitor onder uitvoerende medewerkers blijkt dat verbale agressie en andere lichte vormen van agressie slechts in geringe mate gemeld worden. Zwaardere incidenten als lichamelijke agressie worden daarentegen wel vaak gemeld.

Daarnaast blijkt niet elke indicator even objectief en betrouwbaar te zijn. In het meetsysteem van uitvoerende medewerkers, de Railpocket, komen reizigersgegevens slechts zeer zelden voor. Daarmee zijn reizigersgegevens via de Railpocket niet betrouwbaar. Reizigersgegevens zijn beschikbaar bij de politie. Als reizigers immers iets melden is dit doorgaans bij de politie. Wanneer aangifte wordt gedaan bij de regiopolitie zijn deze niet meer te herleiden naar NS c.q. de spooromgeving. Wat wel beschikbaar is zijn de gegevens uit de Omnibusenquête, waarbij (achteraf) gevraagd wordt of men in het afgelopen jaar een incident heeft meegemaakt. Dit blijkt tot een overschatting te leiden van het aantal incidenten (zie ook paragraaf 'onderbouwing medewerkersoordeel over de veiligheidsbeleving'). Deze noties leiden tot een heroverweging van deze indicatoren en mogelijk tot een wijziging op het moment dat NS de stap zet naar outputsturing voor dit zorggebied.

NS stuurt op, streeft naar en verwacht een afname van het aantal medewerkers / reizigers dat werkelijk een incident meemaakt. Tegelijkertijd constateert NS dat de "gevoeligheid" t.a.v. wat een incident is toeneemt. Daarnaast is niet of nauwelijks te sturen op wat men achteraf zegt te hebben meegemaakt. De beantwoording van dergelijke vragen wordt sterk beïnvloed door tijd, plaats en situatie. Als kort voor de enquête een incident de media heeft gehaald zal dit leiden tot een hoger percentage. Dit cijfer is om die reden niet objectief, terwijl het wel deze indruk wekt.

Door het percentage medewerkers wat een incident heeft meegemaakt te baseren op de Railpocket wordt dezelfde bron gehanteerd als voor ernstige incidenten. Dit is de enige manier om de indicatoren vergelijkbaar te houden.

Op basis van bovenstaande trends en betrouwbaarheid van gegevens concludeert NS dat op de ontwikkeling van het aantal incidenten niet effectief te sturen is. Dit neemt niet weg dat incidenten wel degelijk van invloed zijn op de klantbeleving. Voor NS zijn de indicatoren van het aantal incidenten daarmee wel belangrijke procesindicatoren, maar niet geschikt bij outputsturing. Deze indicatoren dekken het zorgaspect sociale veiligheid onvoldoende af. Bovendien leiden ze niet tot het gewenste gedrag op momenten dat de prestaties in dit zorgaspect onder druk staan.

Onderbouwing percentage reizigers/medewerkers die een incident meemaken

Op basis van de inspanningen die NS samen met ProRail en externe stakeholders pleegt, verwacht NS hier jaarlijks een verbetering, maar stuurt er niet expliciet op.

Het percentage reizigers/medewerkers die een incident meemaken, is vastgesteld op basis van de Omnibus-enquête (reizigers) en de NS Veiligheidsmonitor (medewerkers). Deze cijfers, die gebaseerd zijn op onderzoeken achteraf, wijken echter sterk af van de daadwerkelijke meldingen van incidenten door uitvoerende medewerkers via de Railpocket. De objectiviteit van deze indicator is in het geding, want het expliciet vragen naar incidenten in het verleden blijkt tot een vaak subjectieve interpretatie van die voorvallen te leiden. Er is dan ook een grote discrepantie tussen het aantal medewerkers dat incidenten meldt en medewerkers die (achteraf) zeggen een incident te hebben meegemaakt.

NS zal daarom het bepalen van deze indicator, voor zover het gaat om de medewerkers, aanpassen door gebruik te maken van de meldingen in de Railpocket. Deze gegevens worden ook gebruikt voor andere indicatoren (aantal(ernstige) incidenten en percentage medewerkers dat een ernstig incident heeft meegemaakt). Hiermee is een betere vergelijking tussen de verschillende indicatoren mogelijk.

Onderbouwing percentage ernstige incidenten

Het spreekt voor zich dat het terugdringen van ernstige incidenten bij NS een hoge prioriteit heeft. Ze hebben immers een grote impact op de medewerkers en beïnvloeden de veiligheidsbeleving sterk. In 2006 en volgende jaren verwacht NS telkens tien procent minder ernstige incidenten.

Onderbouwing trekkans conducteur

Zie hoofdstuk 3: het zorgaspect 'informatie verstrekken'.

Onderbouwing medewerkersoordeel over de veiligheidsbeleving

NS gaat ervan uit dat het medewerkersoordeel de komende jaren licht verbetert. Voor de instelwaarden is dan ook een stijgende trend opgenomen.

De NS Veiligheidsmonitor waarmee het medewerkersoordeel in 2004 is vastgesteld, is één keer uitgevoerd.

De evaluatie van de NS Veiligheidsmonitor 2004 (uitgevoerd door Bureau Beke) heeft als belangrijkste conclusie opgeleverd dat voor het verkrijgen van een betrouwbaar beeld van de veiligheidsbeleving van de medewerkers dit ondergebracht moet worden in een algemeen werkbelevings onderzoek, waar ook andere aspecten van de werkbeleving aan de orde komen.

De belangrijkste redenen voor deze conclusie waren:

- Het apart meten van de veiligheidsbeleving levert een vertekend beeld op. Veiligheid is één van de aspecten die aan de totale werkbeleving bijdragen. Het specifiek aandacht schenken aan dit bepaalde aspect van de werkbeleving in een apart onderzoek, leidt tot toekennen van extra gewicht aan dat aspect en dus tot een vertekening van de uitkomst.
- Het (achteraf) terugkijken naar incidenten leidt tot een grote overschatting van het aantal incidenten.
- Verdiepingsvragen over onder meer tijdstippen en plaatsen voegen weinig toe. Die zijn bekend en wijzigen nauwelijks in de tijd.
- De respons was in 2004 laag. Het blijkt dat een uitbreiding van het aantal onderzoeken onder medewerkers, de bereidheid mee te werken vermindert.

NS wil daarom vanaf 2006 de veiligheidsbeleving onderbrengen in de jaarlijkse werkbelevingsonderzoeken. Hierdoor kan een trendbreuk ontstaan. In 2004, is de veiligheidsbeleving bij NS Reizigers zowel door middel van de Veiligheidsmonitor als door middel van het werkbelevingsonderzoek gemeten (meer gelijktijdig uitgevoerde metingen zijn er niet). Beide onderzoeken leverden in 2004 vergelijkbare uitkomsten op. Dit kan er op duiden dat een veronderstelde trendbreuk meevalt.

Onderbouwing klantoordeel sociale veiligheid trein

Het klantoordeel sociale veiligheid in de trein is sinds het tweede kwartaal van 2005 gesplitst in een cijfer voor overdag en een voor 's avonds; net zoals dat het geval is bij het klantoordeel over het station. Voor het klantoordeel in de avonduren streeft NS naar een realisatie van 60 procent (in 2010).

Onderbouwing klantoordeel sociale veiligheid op het station

Het klantoordeel sociale veiligheid op het station in de avond was in 2002 ongeveer 38 procent. Het klantoordeel op dit punt stijgt maar langzaam. Op veel van de factoren die dit oordeel bepalen, heeft NS geen invloed. NS deelt de verantwoordelijkheid voor dit thema met ProRail. Beide partijen streven ernaar om samen voor verbeteringen te zorgen.

Maatregelen (instemming)

Om de veiligheidsbeleving van reizigers en medewerkers te verbeteren en de 'objectieve' veiligheid te vergroten, voert NS een groot aantal maatregelen uit. In de hierna volgende opsomming zijn deze maatregelen niet gekoppeld aan een bepaalde prestatie, zoals die is weergegeven in een van de tabellen.

Het effect van maatregelen beïnvloedt de resultaten van vrijwel alle indicatoren. Bovendien beïnvloeden de indicatoren elkaar ook.

Zo zal een maatregel die als resultaat heeft dat het aantal zwartrijders vermindert, het aantal incidenten doen afnemen en de klantoordelen overdag en avond in de trein doen verbeteren. Als de reiziger zich veiliger voelt in de trein zal dat ook een positief effect hebben op de perceptie van de veiligheid op het station, zowel overdag en avond. Deze maatregel heeft tevens als gevolg dat medewerkers zich ook veiliger zullen voelen.

Algemene maatregelen

Van reactief en incidentgestuurd naar pro-actief en preventief

De maatregelen om de sociale veiligheid te verhogen, buigt NS om van reactief naar proactief. Daartoe monitort NS nauwkeurig de ontwikkelingen en stemt de maatregelen af op de plaatselijke omstandigheden. Omdat het uitsluiten van incidenten onmogelijk is, zijn ook afspraken over adequaat repressief optreden belangrijk.

Maatregelen rond mensen en middelen

Uit metingen blijkt dat reizigers en medewerkers zich op bepaalde tijden, plaatsen en trajecten aanmerkelijk onveiliger voelen. Ook incidenten concentreren zich veelal op een bepaalde tijd, plaats en/of traject. Juist op die relatief onveilige tijden, plaatsen en trajecten is behoefte aan extra inzet van mensen en middelen. In dit cluster worden de volgende maatregelen onderkend:

- Ernstige incidenten worden geanalyseerd. Op basis hiervan stelt NS vast welke correctieve en preventieve maatregelen noodzakelijk zijn. NS zoekt vooral naar die preventieve maatregelen die een volgend incident kunnen voorkomen.
- Mensen en middelen worden meer en meer ingezet op tijden, plaatsen en/of trajecten wanneer en waar er behoefte aan is. Dat betekent meer in het bijzonder een verschuiving van de inzet van controleteams naar de avonduren.
- Alle medewerkers met klantcontacten zijn in 2006 getraind in het omgaan met lastige situaties en klanten. Deze training verloopt via het (doorlopend) programma 'Maak er werk van'.
- Op basis van een door ProRail uitgevoerde veiligheidsanalyse van een aantal stations verbetert NS op deze stations de fysieke beschikbaarheid van de veiligheidsmiddelen waaronder camera's. Dit in samenwerking met ProRail

Controle op zwartrijders verplaatsen van de trein naar het station

Actief controleren in de trein betekent confrontatie met zwartrijders. Vooral voor NS-medewerkers leidt dit tot extra incidenten. Bij controle op het station is de kans op escalatie aanmerkelijk kleiner. Hier kan een potentiële zwartrijder alsnog een kaartje kopen; bovendien kan op het station snel en adequaat worden ingegrepen.

Veelplegers, overlastveroorzakers en ongewenst gedrag gericht aanpakken

Bijna 50 procent van de 'uitstellen van betaling' (UVB's) wordt uitgeschreven aan acht procent van de zwartrijders. De top 100 van notoire zwartrijders heeft een gemiddelde van circa 170 UVB's per persoon per jaar. Er is dus een kleine groep veelplegers die verantwoordelijk is voor veel overtredingen. Van deze groep is 80 à 90 procent bekend bij politie en/of justitie.

Om dit probleem aan te pakken, neemt NS de volgende maatregelen:

- Er komt een Database Problematische Zwartrijders (DPZ).
- Alle beschikbare gegevens van veelplegers uit verschillende bestanden worden hierin gekoppeld. Zo is voor NS een meer dadergerichte aanpak mogelijk.
- Op basis van de resultaten van de pilot in Friesland met stations- en treinverboden start NS met het opleggen van trein- en stationsverboden voor overlastplegers.
- NS stelt daders van geweld en vandalisme publiekelijk aansprakelijk en gaat over tot straf- of civielrechtelijke vervolging in combinatie met een actief inningsbeleid. De eerste ervaringen geven aan dat deze aanpak veel potentiële daders afschrikt.

Samenwerken

Steeds meer wordt op lokaal en regionaal niveau met partners samengewerkt volgens convenanten (lokale veiligheidsarrangementen). Hiermee worden mensen en middelen op die plaatsen en tijden ingezet waar dat het meest nodig is.

Met het KLPD worden de afspraken over assistentie verder aangescherpt. Met het OM worden afspraken gemaakt dat bij juridische vervolging van plegers van geweld tegen NS-medewerkers verzwarende omstandigheden gelden.

Specifieke maatregelen

OV-Chipkaart en Beheerste Avond Toegang (BAS)

NS werkt in volle vaart aan de stapsgewijze en zorgvuldige invoering van de OV-chipkaart. In 2005 heeft NS de plannen voor de invoering van OV-Chipkaart onder de loep genomen, zonder daarbij de doelstellingen veiligheid en gemak voor de reizigers uit het oog te verliezen. In oktober 2005 is in overleg met andere vervoerders, TLS en leverancier East-West een realistische planning voor de invoering van de OV-chipkaart opgesteld. Uitgangspunt voor NS is om onze klanten pas kennis te laten maken met de nieuwe manier van reizen nadat er voldoende vertrouwen in de werking van het nieuwe systeem is. NS kiest daarom ook uitdrukkelijk voor een invulling van de introductie op de Hoekse Lijn waarbij na uitvoerig testen van het nieuwe systeem, de OV-chipkaart en de poortjes worden geactiveerd. Na de voorbereidingen kunnen reizigers in de zomer van 2006 op de Hoekse lijn reizen met de OV-Chipkaart. Op basis van een succesvolle evaluatie van de introductie op de Hoekse Lijn, kunnen reizigers vanaf voorjaar 2007 op landelijke schaal bij NS de OV-Chipkaart gebruiken. Daarmee voldoet NS aan de inspanningsverplichting, conform artikel 19 lid 1 uit de Vervoerconcessie voor het Hoofdrailnet, om uiterlijk in 2008 een systeem voor een elektronisch vervoerbewijs in te voeren.

Boetebeleid

Op 1 oktober 2005 is het boetebeleid ingevoerd. Dit levert een belangrijke bijdrage aan het terugdringen van zwartrijden en de overlast die dit met zich meebrengt. Inmiddels zijn met het Bureau Verkeershandhaving Openbaar Ministerie (BVOM) afspraken gemaakt over de sanctionering van zwartrijden. Kort gezegd komt dit erop neer dat recidive strenger wordt gestraft dan incidenteel zwartrijden. En daarmee wordt (notoir) zwartrijden nog verder teruggedrongen.

Stations- en treinverboden

In 2006 voert NS landelijk stations- en treinverboden in voor overlastplegers. NS verwacht door het effectief weren van deze personen het aantal incidenten terug te dringen en de veiligheidsbeleving te verbeteren. De pilot met treinverboden in Friesland heeft aangetoond dat dit een effectief middel kan zijn.

INES

Onder de naam INnovatieve Experimenten Sociale veiligheid (INES) worden in de tweede helft van 2005 tal van pilots gehouden. Doel is het effect testen van innovatieve technieken op (het gevoel van) sociale veiligheid. Hierbij worden onder meer intelligente camera's, detectie met behulp van geluid en draadloze alarmknoppen beproefd. De resultaten van deze pilots worden begin 2006 geëvalueerd.

Maatregelen om de klantoordelen te verbeteren

De maatregelen die hierboven genoemd zijn, moeten uiteindelijk leiden tot verbetering van de klantoordelen over sociale veiligheid zowel in de trein als op het station.

Specificatie meetsysteem

Om het zorgaspect 'sociale veiligheid' in te vullen, gebruiken we een groot aantal gegevens van verschillende aard. De kwantitatieve gegevens over de aantallen incidenten, zijn de absolute weergave van

de geregistreerde meldingen door medewerkers. Het gaat hierbij om circa 8900 uitvoerende medewerkers die via hun PDA (de Railpocket) incidenten en onveilige situaties kunnen melden. De kwantitatieve gegevens zijn dus gebaseerd op de totale groep uitvoerende medewerkers en zijn hiermee representatief. De gegevens betreffende klantoordelen zijn afkomstig van het Klant Tevredenheids Onderzoek (KTO) en de Omnibusenquête. Een beschrijving van het meetsysteem voor het klantoordeel is opgenomen in bijlage 1: Specificatie klantoordelen en kwaliteitsmetingen. De wijze waarop deze gegevens verwerkt worden, is statistisch verantwoord.

De gegevens betreffende de medewerkersoordelen zijn afkomstig uit de jaarlijkse medewerkers tevredenheids onderzoeken. De resultaten van deze onderzoeken geven een representatief beeld.

Hoofdstuk 6: Het zorgaspect Toegankelijkheid

De invulling van de zorgplicht

Zorgplicht zoals beschreven in de concessie voor het hoofdrailnet ingaande 1 januari 2005

In de Vervoerconcessie is vastgelegd dat NS zorgdraagt dat de treinen toegankelijk zijn voor iedereen die er gebruik van wil maken (artikel 6 c).

Verder is bepaald dat NS in het Vervoerplan aangeeft hoe zij dit zorgplichtitem invult (artikel 8 b).

Toegankelijkheid in 2006

Het toegankelijkheidsbeleid van NS is nader uitgewerkt in het 'stappenplan toegankelijkheid', dat in september 2005 is ingediend bij de minister van Verkeer en Waterstaat.

NS onderkent dat de mogelijkheid om je zelfstandig te bewegen in het maatschappelijke verkeer een belangrijke voorwaarde is voor de maatschappelijke participatie van mensen met een functiebeperking. Toegankelijkheid van het openbaar vervoer kan in dat kader een belangrijke rol vervullen. Het toegankelijkheidsbeleid van NS is er daarom op gericht ook voor reizigers met een functiebeperking een goed product te leveren.

Hieronder volgt een beschrijving op hoofdlijnen van de wijze waarop NS invulling geeft aan haar beleid in zake toegankelijkheid.

- 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 (o.m. ook voor NoordNed en Syntus). Op deze stations is een (veiligheids)opgeleide AVG-reisassistent aanwezig, die gebruik kan maken van een zgn. invalidenbrug (noodzakelijk voor het in- en uitladen van niet-inklapbare rolstoelen). Een AVG-reisassistent is een NS-servicemedewerker of een taxichauffeur (contractueel via Transvision).
- 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) gezien of aanpassingen aan de orde zijn.
- De afgelopen jaren is een aantal aanpassingen doorgevoerd, waardoor AVG verder is verbeterd. Zo is in september 2002 de vooraanmeldtijd verlaagd van 24 uur naar 3 uur. Verder zijn sinds 2003 6 stations toegevoegd. Een derde verbetering is dat nu één telefonische aanmelding volstaat voor een treinreis met AVG die wordt gecombineerd met een taxirit met Valys (bovenregionaal taxisysteem voor gehandicapten).
- 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 reeds 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 (op 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 uitsluitend verstrekt na toetsing (aan de hand van vooraf opgestelde criteria) door een extern medisch adviesbureau. Wanneer gebruik wordt gemaakt van het systeem AVG mag er geen gratis begeleider mee; de klant wordt dan immers

geholpen door een reisassistent. De OV-BK biedt ook faciliteiten wanneer de klant geen eigen begeleider meeneemt, bijvoorbeeld voor het kopen van een treinkaartje bij de balie zonder toeslag.

- Bij de training van alle NS-personeel dat in aanraking komt met de reiziger wordt aandacht besteed aan reizigers met een functiebeperking.
- NS legt bedrijfsvoorstellen met een toegankelijkheidscomponent voor aan het Landelijk Bureau Toegankelijkheid (LBT) voor toetsing. NS probeert binnen de financiële randvoorwaarden zoveel mogelijk rekening te houden met de aanbevelingen van het LBT. Wel worden daarbij altijd de gevolgen voor alle reizigers betrokken. In dit verband is het van belang te wijzen op het verband tussen toegankelijkheidsnormering en innovatie. Het is denkbaar dat een project meerwaarde heeft voor de gemiddelde reiziger, maar dat de business case voor datzelfde project negatief wordt als zou moeten worden voldaan aan volledige toegankelijkheid. Verbeteringen voor de gemiddelde reiziger kunnen dan worden belemmerd. Bij adviesplichtige bedrijfsvoorstellen wordt de rapportage van het LBT aan de leden van het Landelijk Overleg Consumentenorganisaties OV (LOCOV) gestuurd.
- Buiten gestructureerd overleg in het LOCOV heeft NS regulier contact over toegankelijkheidsaspecten met de CG-Raad, Stichting Lezen & Schrijven, de Taskforce Handicap en Samenleving en met de Europese collega's. Binnen de organisatie van spoorwegmaatschappijen (UIC) is in 2004 - in Utrecht - een werkgroep Accessibility opgericht.

Reisinformatie

Reisinformatie is toegesneden op gebruik door doven en slechthorenden, en door blinden en slechtzienden. Zo zijn alle folders beschikbaar in aangepaste leesvormen: grote letter, gesproken vorm, braille en digitale vorm. Voor gebruikers die in het bezit zijn van een pc met aanpassing (lettervergroting, kunstmatige spraak of een brailleleesregel) is de Reisplanner in aangepaste vorm te gebruiken. NS heeft voor haar website in 2005 de aanmoedigingsprijs voor toegankelijkheid ontvangen van Drempele Weg. Bij de oriëntatie op de reis kunnen doven en slechthorenden – naast de website en het reguliere gedrukte materiaal - gebruik maken van een speciale teksttelefoon.

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

In de toekomst zal in alle treinen actuele reisinformatie worden verschaft in beeld en geluid. De bestelde nieuwe Sprinters zullen hiermee worden uitgerust. Bij de op stapel staande modernisering van intercitytreinen (zogenaamde 'Koplopers') zal een dergelijk systeem worden aangebracht (o.a. displays).

Een beschrijving van het volledige pakket actuele maatregelen is te vinden op de internetsite van NS en in de speciale brochure 'Reizen met een handicap'.

NS werkt voortdurend aan verbetering van de kwaliteit van de toegankelijkheidsvoorzieningen. Zo worden in 2006 alle oude 'bruggen' (voor het in- en uit de trein en helpen van mensen met een functiebeperking) vervangen door nieuwe modellen. Een van de voordelen van deze nieuwe bruggen is dat ze gemakkelijker te gebruiken zijn door mensen met een scootmobiel.

Toegankelijkheid in de toekomst (stappenplan toegankelijkheid)

Zoals afgesproken in de Vervoer- en Beheerconcessie hebben NS en ProRail in 2005 het 'stappenplan toegankelijkheid' ingediend. Hierin zijn verschillende varianten opgenomen om te komen tot een beter toegankelijk spoorstelsel. Ze onderscheiden zich op de volgende punten:

- termijn waarbinnen het spoorstelsel toegankelijk zal zijn (i.c. 2030 of later);
- ambitieniveau toegankelijkheid 2030 (i.c. alle stations/materieel of deel van de stations/materieel);
- benodigde extra overheidsmiddelen.

De minister van Verkeer en Waterstaat heeft er voor gekozen de deelvariant uit het stappenplan door NS en ProRail te laten uitwerken in een implementatieplan dat 1 juli 2006 bij de minister moet zijn ingediend.

Voor dit plan zijn onder andere vier vervolgacties nodig:

- NS en ProRail zorgen door het leveren van de benodigde informatie voor een goede afstemming met overheid, vervoerbedrijven en de regisseurs van het vervoer. Bijvoorbeeld over de selectie van stations en de fasering van de aanpak hiervan. Dit is belangrijk vanwege de relatie met de halte-aanpak in het stads- en streekvervoer.
- De TSI-norm van 76 cm is voor NS en ProRail reden de norm voor de perronhoogte te heroverwegen. Hierbij worden ook de regionale spoorvervoerders betrokken. TSI staat voor: Technische Specificatie inzake Interoperabiliteit.
- NS en ProRail verwerken in het implementatieplan de TSI die naar verwachting eind 2005 gereed is.
- NS levert in de eerste helft van 2006 voor het implementatieplan aanvullende informatie over het nieuwe Sprintermaterieel.

Zowel de uitkomsten van de vervolgacties (voor de kosten) als de criteria uit het stappenplan toegankelijkheid (voor de maatregelen) zijn een belangrijke basis voor het implementatieplan. In dit plan worden aangegeven:

- een definitieve kostenraming;
- een eerste fasering van maatregelen in de vorm van een planning voor de aanpak van stations en materieel. Jaarlijks en zodra aanvullende informatie daartoe aanleiding geeft, wordt de fasering bijgesteld.

Het implementatieplan wordt in de eerste helft van 2006 afgerond. Vervolgens wordt het plan met consumentenorganisaties in het LOCOV besproken en daarna voor 1 juli 2006 ter bevestiging voorgelegd aan de minister van Verkeer en Waterstaat.

Hierna zijn de volgende vervolgstappen aan de orde:

- NS en ProRail treffen maatregelen conform plan en fasering;
- NS en ProRail communiceren tijdens de implementatie met aanbestedende regionale overheden en regionale vervoerders;
- NS en ProRail informeren de minister jaarlijks over de voortgang.

Hoofdstuk 7: Het zorgaspect Redelijke kans op een zitplaats

De zorgplicht

Zorgplicht zoals beschreven in de concessie voor het hoofdrailnet per 1 januari 2005

In de Vervoerconcessie is vastgelegd dat 'redelijke kans op een zitplaats' deel uitmaakt van de zorgplicht van NS (artikel 6 f).

Verder moet NS in het Vervoerplan aangeven:

- hoe zij dit zorgplichtitem invult (artikel 8 b);
- over welke prestatie-indicatoren zij rapporteert (artikel 9. 2c);
- of deze prestatie-indicator voorzien is van een richtwaarde of een grenswaarde (artikel 26. 3);
- welke prestatie zij het komende jaar levert op deze prestatie-indicator (artikel 8d);
- welke prestaties zij levert in de periode van vier jaar volgend op het komend jaar (artikel 8d);
- welke meetsystemen zij gebruikt voor het meten van de beschreven prestaties (artikel 9. 7);
- hoe de keuzes voor de prestaties zijn onderbouwd (artikel 9. 8).

Voor het zorgplichtitem 'redelijke kans op een zitplaats' is meer specifiek bepaald dat de volgende prestatie-indicatoren deel moeten uitmaken van het Vervoerplan (artikel 27 c):

- de verhouding tussen het aantal zitplaatskilometers en het aantal reizigerskilometers in de spits;
- het klantoordeel over de beschikbaarheid van zitplaatsen.

De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorgaspect (artikel 8b)

NS geeft invulling aan het zorggebied voldoende zitplaatscapaciteit door een intensief planningsproces waarbij op individueel treinniveau vraag en aanbod op elkaar worden afgestemd. Het klantoordeel voor zitplaatscapaciteit, is een resultante van alle inspanningen die NS in dit proces levert om haar vervoeraanbod af te stemmen op de vraag (zie ook hoofdstuk 1).

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. Deze spitsen zich toe op de ontwikkeling van het materieelpark, in samenstelling en hoeveelheid, de materieelkwaliteit en de levensduurkosten. Voor de komende periode gelden de volgende voornemens:

- Nieuwbouw concentreert zich op de nieuwe Sprinter. De instroming van de Sprinter/LightTrain (interne benaming) start overigens een jaar later (2008, met enkele proeftreinen), omdat de besteldatum is opgeschoven.
- Bij revisie:
 - modernisering van ICM Intercity-materieel met hogere capaciteit (vanaf eind 2006);
 - modernisering van dubbeldeks stoptreinmaterieel (DDAR) als volwaardige Intercity (vanaf 2009);
 - modernisering van een deel van de dubbeldeks (DDM-1) tussenrijtuigen (2010/2011) als volwaardige Intercity, en opname van deze rijtuigen in het gemoderniseerde park DDAR.

NS werkt met een aantal maatregelen aan de beschikbaarheid van zitplaatsen. In de komende planperiode dringt NS het onttrekkingspercentage van het materieelpark voor onderhoud terug. Het LightTrain-materieel dat vanaf 2008 instroomt, heeft een relatief hoge capaciteit per trein. Tevens vergroot NS de zitplaatscapaciteit van ICM tijdens de komende revisie met tien procent. Bij de modernisering van DDAR neemt echter de capaciteit af ten gunste van een hogere kwaliteit.

De beschikbaarheid van het materieelpark (verhouding bruto-netto) is het laatste jaar sterk verbeterd. De komende periode blijft, evenals in 2005, een sterk accent liggen op het verbeteren van de betrouwbaarheid van het materieel. Deze betrouwbaarheid (uitgedrukt in het aantal defecten tijdens de exploitatie) moet substantieel stijgen. Deze stijging komt direct ten goede aan de beschikbaarheid van het materieel. Naast de

verhoging van de vervoercapaciteit door de bovengenoemde maatregelen, is er ook een reductie van capaciteit doordat er materieelseries uitstromen. Alles bij elkaar stijgt de vervoercapaciteit licht.

De inzet van materieel

Klanten een zitplaats bieden is een belangrijk onderdeel van de dienstverlening van NS. Immers, klanten vinden dit naast het op tijd rijden van de treinen één van de belangrijkste basiskwaliteitsaspecten. In hoofdstuk 1 (Publiek belang) is aangegeven hoe NS de marktvraag vertaalt naar het vervoeraanbod, zoals vastgelegd in de dienstregeling. Hieronder staat hoe NS op basis van de marktvraag het zitplaatsaanbod in de dienstregeling concretiseert.

Het afstemmen van vraag en aanbod

Om de vraag van de klanten naar een zitplaats 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 (capaciteitsbepalende trajecten van een trein). Op basis van deze telcijfers slijpt NS iedere twee maanden de materieelinzet fijn, 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 dag van de week, perioden van het jaar (al dan niet vakantieperiode), vraaggenererende omstandigheden (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 zitplaatsen in ruim 80% van alle voorkomende gevallen aan de comfortnorm (zie de paragraaf 'Aanbod instellen op de vraag' hieronder). Het zou bedrijfseconomisch niet verantwoord zijn iedereen het hele jaar door een zitplaats te bieden.

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 beveiligingssytemen 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).

Aanbod instellen op de vraag

De comfortnormen die NS toepast, kennen drie niveaus: *Comfortabel*, *Acceptabel* en *Vol*. Deze comfortniveaus geven de capaciteit van een treinstel of rijtuig aan. Het comfort bereikt een hoger niveau doordat er minder staanplaatsen worden meegeteld. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de comfortniveaus in de tweede klas. De norm voor de eerste klas is altijd gebaseerd op alleen zitplaatsen.

Norm	Zitplaatsen	Klapzittingen	Staanplaatsen
Comfortabel	100%	100%	0%
Acceptabel	100%	50%	50%
Vol	100%	0%	100%

Toelichting

De norm Comfortabel houdt in dat bij de vaststelling van het aantal beschikbare plaatsen de zitplaatsen en de klappzittingen volledig meetellen. De staanplaatsen worden niet meegeteld.

NS past de comfortnormen toe in de materieelplanning en bepaalt op basis hiervan het benodigde aanbod aan beschikbare plaatsen. In de onderstaande tabel is deze toepassing weergegeven. In deze tabel staat ook de term 'niet maatgevend'. Dit betekent dat de betreffende zitplaatscapaciteit niet maatgevend is voor de planning van de materieelinzet.

Treinformule	Spits ¹		Dal	
	1 ^e klas	2 ^e klas	1 ^e klas	2 ^e klas
Intercity/Sneltrain ≥ 15 min.	Comfortabel	Comfortabel	Comfortabel	Comfortabel
Intercity/Sneltrain < 15 min	Comfortabel	Acceptabel	Comfortabel	Comfortabel
Sprinter/Stoptrein ≥ 15 min.	Niet maatgevend	Acceptabel	Niet maatgevend	Comfortabel
Sprinter/Stoptrein < 15 min	Niet maatgevend	Vol	Niet maatgevend	Comfortabel

Individuele klantbeleving en zitplaatsaanbod

Het rijden van treinen vindt plaats in een strak gepland logistiek systeem. De vervoersstromen zijn leidend in het opzetten van de dienstregeling van NS. De inzet van materieel moet zo effectief en efficiënt mogelijk ingesteld worden op deze vervoersstromen.

Hieruit ontstaat een systeem van Intercity's, waarmee reizigers snel kunnen reizen tussen de grote stations, en stoptreinen, waarmee reizigers van kleine naar grote stations kunnen reizen om daar over te stappen op een trein naar de eindbestemming.

De treinen 'vullen zich' gedurende de rit met klanten. Daardoor hebben klanten die op het laatste station voor een groot knooppunt instappen, een relatief lagere kans op een zitplaats dan klanten die eerder de trein namen. Dit is inherent aan het rijden van treinen in een samenhangend netwerk.

Bijsturen

Uit het toepassen van de comfortnormen volgt een specificatie van de hoeveelheid materieel die op een traject nodig is. En dit wordt vervolgens verwerkt in de materieelplanning van de dienstregeling. Constateert een conducteur dat er sprake is van overbezetting of komen er soortgelijke signalen van andere betrokken NS-medewerkers of klanten, dan vindt er indien mogelijk bijsturing plaats; er wordt besloten om per direct meer materieel op het traject in te zetten of dat te doen bij het eerstkomende wijzigingsblad van de dienstregeling (wijzigingsblad is een tussentijdse aanpassing van de dienstregeling, die volgens planning enkele malen per jaar plaatsvindt).

Nieuwe indicator

Voor het totale hoofdrailnet is de zitplaatskans in de spits inzichtelijk te maken door het aantal reizigerskilometers (vraag van klanten) te relateren aan het aantal zitplaatskilometers.

Volgens het Vervoerplan 2005 komt er in het Vervoerplan 2006 een nieuwe indicator die inzoomt op de zitplaatskans. Ondanks diverse studies is het echter nog niet gelukt een procesindicator te ontwikkelen die voldoet aan de criteria dat het in sturing en verantwoording een beter beeld geeft van de prestatie van NS dan de huidige indicator en daarnaast een heldere samenhang heeft met de klantbeleving. De beste indicator blijft het oordeel van de klant over de beschikbaarheid van een zitplaats in de spits. Wel leiden de verrichte studies tot verschillende aanscherpingen in de interne processturing, zoals een voortdurende monitoring van de geplande inzet ten opzichte van normering en van de gerealiseerde inzet ten opzichte van de planning en een directe bijsturing waar nodig en mogelijk.

Klantoordeel beschikbaarheid zitplaatsen

Over het klantoordeel beschikbaarheid zitplaatsen (Vervoerconcessie artikel 27c lid 2) rapporteert NS door de indicator klantoordeel beschikbaarheid zitplaats in de spits. De spits is voor NS het meest kritische

¹ Spits: maandag t/m vrijdag, 7.00-9.00 uur en 16.00-18.00 uur

moment tijdens de uitvoering van de treindienst, voor wat betreft de beschikbaarheid van zitplaatsen. Om die reden geeft de gehanteerde indicator klantoordeel kans op een zitplaats in de spits een goede indicatie voor dit zorggebied.

De uitsplitsing van het klantoordeel naar dal en avond zoals aangekondigd in het Vervoerplan 2005 is gerealiseerd. Bij de inzet van zitplaatsen in het dal wordt altijd de comfortabelnorm gehanteerd. Het zitplaatsaanbod in het dal is daarmee relatief groter ten opzichte van de vraag dan in de spits het geval is. De indicator klantoordeel kans op een zitplaats in het dal ziet NS daarom niet als een zinvolle indicator in het kader van het Vervoerplan, omdat dat onvoldoende informatie toevoegt. NS zal het klantoordeel beschikbaarheid van een zitplaats in het dal wel opnemen als informatie-item in de jaarrapportage.

De prestatie-indicatoren (instemming)

Tabel 1	Geplande zitplaatsgarantie in de spits (HRN)			
Definitie	De gemiddelde verhouding tussen het aantal geplande zitplaatskilometers 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	2004	2005	2006	2007 – 2010
Reeks in de spits	2,5	Grenswaarde 2,5	Grenswaarde 2,5	2,5

Tabel 2	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	2004	2005	2006	2007 – 2010
Reeks in de spits	71%	Richtwaarde 71%	Richtwaarde 71%	71%

Onderbouwing gemaakte keuzes (instemming)

Terugblik Vervoerplan 2005

Uit de jaarcijfers blijkt dat NS voor 2005 de beide indicatoren in dit zorggebied goed op schema zit. Het klantoordeel kans op een zitplaats schommelt rond de 70,5% en kan daarmee in de afronding mogelijk een procent lager uitpakken.

Instelniveaus 2006

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 sociale veiligheid. Daar komt bij dat NS in 2006 reizigersgroei wil realiseren. Het tevreden houden van de klanten op het aspect kans op een zitplaats zal dan ook blijvend aandacht vergen. Dit ook in het licht van de groei die NS op dit moment doormaakt en die vanzelfsprekend een relatie heeft met deze indicatoren.

Op basis van de nu gehanteerde vervoerprognoses (groeiambitie van 2% á 3%) ziet de ontwikkeling voor 2006 er als volgt uit:

- Vasthouden/stijgen (afhankelijk van uiteindelijke realisatie over 2005) van het klantoordeel over de beschikbaarheid van zitplaatsen op 71 procent.
- Beperkte stijging van het aantal beschikbare zitplaatsen: in omvang afgestemd op de vraag naar vervoer. Daarmee is het uitdrukkelijke doel van NS de werkelijke kans op een zitplaats voor de reizigers gelijk te houden.

Maatregelen (instemming)

Op verschillende, eerder genoemde, manieren stemt NS het vervoeraanbod af op de vervoervraag. NS gaat de realisatie van de materieelinzet per treinnummer relateren aan de gewenste materieelinzet op basis van comfortnormen. Vervolgens stelt NS vast op basis van analyses of zij het gewenste kwaliteitsniveau aan haar klanten levert. In 2005 ontwikkelde NS deze koppeling en draaide proef, in 2006 volgt de implementatie. Dit zal voor NS een belangrijke procesindicator opleveren. Daarnaast zal NS in 2006 verder gaan met de ontwikkeling van een nieuwe procesindicator. Zodra er een indicator is gedefinieerd die voldoet aan de criteria zal NS hierover met het ministerie van V en W in overleg treden.

Specificatie meetsysteem (instemming)

Zitplaatsen en zitplaatskilometers

Het aantal zitplaatsen 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 reizigers kilometers 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 verminderen 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 1: Specificatie klantoordelen en kwaliteitsmetingen.

Hoofdstuk 8: Reactie op zienswijzen consumentenorganisaties

NS is verheugd over de reactie van de consumentenorganisaties op het Vervoerplan (concept versie d.d 4 oktober 2005). De inbreng van consumentenorganisaties is goede input geweest om het bouwwerk Vervoerplan verder te ontwikkelen.

Hieronder volgt een reactie op de suggesties en opmerkingen van de consumentenorganisaties. Daarbij wordt per hoofdstuk aangegeven op welke onderdelen deze suggesties en opmerkingen hebben geleid tot aanpassing van het Vervoerplan én op welke punten NS de inbreng zal meenemen bij het ontwikkelproces naar prestatieverbetering en outputsturing. De volledige reactie van de consumentenorganisaties is als bijlage bij dit Vervoerplan gevoegd.

Algemeen

Ambities, instelniveaus en verbeteringen

- NS begrijpt de zorg van de consumentenorganisaties bij de keuze van NS om in het conceptplan een aantal grens- en richtwaarden naar beneden bij te stellen. Deze bijstelling heeft echter slechts beperkt plaatsgevonden, namelijk voor de aankomstpunctualiteit, de gerealiseerde aansluitingen, informatievoorziening in de trein bij ontregelingen (IBO trein), het klantoordeel informatievoorziening op het station (IBO station) evenals de procesindicator IBO station. Deze aanpassingen hebben plaatsgevonden op basis van de verwachte prestaties in 2005. Daarnaast is het klantoordeel reinheid stations aangepast om het Vervoerplan 2006 consistent te laten zijn met het Beheerplan 2006, dat onder andere rekening houdt met de verbouwingen in 2006 van enkele grote stations en de verwachte impact daarvan op het klantoordeel reinheid op stations.
- De veronderstelling van de consumentenorganisaties dat er nog onvoldoende grip is op een aantal sturingsmechanismen om tot verbeteringen te komen is op zich correct. Het betreft hier een ontwikkelproces op weg naar outputsturing, waar stap voor stap meer duidelijkheid zal worden verkregen.
- De consumentenorganisaties geven aan dat de bijgestelde ambitieniveaus 'voorzichtig' en 'conservatief' zijn. De keuze van NS is te komen tot een goede balans van realistische ambities en haalbare doelen, die stapsgewijs én continu tot verbeteringen leiden. Daarbij geven de klantoordelen en ook de reizigersgroei uiteindelijk aan of NS op de goede weg is.
- Bij de indicatoren op het zorggebied op tijd rijden zijn grote inspanningen van zowel NS als ProRail nodig om het niveau van 2004 te evenaren en verdere verbetering te realiseren. Voor het zorggebied informatieverstrekking zijn belangrijke verbeteringen gerealiseerd, maar is achteraf de conclusie dat de lat voor 2005 te hoog is gelegd en het tempo waarin verbeteringen tot stand komen minder hoog zal zijn. De benodigde veranderingen in cultuur en gedrag vergen meer tijd.

De onderbouwing van oorzaken en maatregelen in het Vervoerplan

- Ook voor NS is de relatie tussen oorzaken en te nemen maatregelen niet eenduidig. Er is geen sprake van een mathematisch model: waarmee een precieze schatting kan worden gedaan van het effect van maatregelen op prestatieniveaus en klantoordelen. Op hoofdlijnen is er wél zicht op de samenhang tussen het maatregelenpakket en de resultaten. Uiteindelijk geven de klantoordelen aan of inspanningen resultaat hebben. Door een continu ontwikkel- en analyseproces op weg naar outputsturing zal dit zicht stap voor stap toenemen.
- De consumentenorganisaties zijn er niet van overtuigd dat sturing in het Vervoerplan met meer dan 40 indicatoren ongewenst is. Voor de sturing kiezen wij - op weg naar outputsturing - voor een beperkt aantal indicatoren die de essentie van de verbeteringen van de dienstverlening aan de klant reflecteren. Hierdoor ontstaat ook een echte focus op de verbetermogelijkheden. Daarnaast hanteert NS een veel groter aantal indicatoren voor monitoring en sturing van meer specifieke maatregelen en onderliggende processen. Met dit totale bouwwerk wordt het door de consumentenorganisaties terecht gesignaleerde gevaar van monomane sturing voorkomen.
- De suggestie van de consumentenorganisaties om tot specificatie van de belangrijke indicatoren Informatie en Redelijke kans op een zitplaats te komen, zal NS in het kader van het nieuwe

Vervoerplan bezien en bespreken met de consumentenorganisaties.. Daarnaast zet NS de analyses voort om tot een betere onderbouwing van indicatoren te komen en vast te stellen welke maatregelen het meeste effectief zijn.

- NS deelt de conclusie van de consumentorganisaties dat een betere betrouwbaarheid van de infrastructuur noodzakelijk is om een verdere verbetering van de punctualiteit te kunnen realiseren. De mate waarin de betrouwbaarheid van de infrastructuur zal verbeteren wordt enerzijds bepaald door de voor instandhouding beschikbare overheidsmiddelen en anderzijds door de praktische haalbaarheid van de uitvoering van onderhoudswerkzaamheden. De uitdaging voor NS en ProRail is om maximaal te werken aan betere betrouwbaarheid bij een minimale hinder voor de reiziger.

Gebruik klantoordelen

- In de systematiek, waar gewerkt wordt met een beperkt aantal indicatoren die focus geven voor de verbetering van de prestaties, past het vaststellen van bodemwaarden en het verder specificeren van klantoordelen met het percentage reizigers dat een voldoende (6) of meer geeft. Door uit te gaan van 7 en meer wordt zichtbaar welk deel van de klanten écht tevreden is met onze dienstverlening. NS krijgt hiermee scherp welke de prioriteiten zijn voor verbetering. Daarnaast maakt NS een uitgebreide analyse van de klantoordelen om te beoordelen of specifieke maatregelen voor (specifieke) groepen klanten noodzakelijk zijn.
- Ook NS vindt het klantoordeel prijs/kwaliteit een belangrijke graadmeter voor de dienstverlening. Uit onderzoek blijkt echter dat deze indicator op dit moment nog te sterk wordt beïnvloed door omgevingsfactoren/perceptie. NS onderzoekt of en zo ja hoe zij deze indicator in de toekomst in het Vervoerplan wil gebruiken. Hierover zal de komende periode - mede op basis van genoemde onderzoeksresultaten - met de consumentenorganisaties worden overlegd.
- NS zal de consumentenorganisaties informeren over de resultaten van het voortdurende en uitgebreide marktonderzoek dat NS uitvoert (klantwensenonderzoek, klantoordelen, klantpanels en resultaten van exitgesprekken).

Uit het bovenstaande blijkt dat het vinden van de juiste indicatoren een ontwikkelproces is. NS maakt graag gebruik maken van het aanbod van de consumentenorganisaties om te ondersteunen in het vinden van de 'goede' indicatoren, die een adequate en objectieve representatie vormen van de dienstverlening aan de klant.

Hoofdstuk 1 Het zorgaspect publiek belang

Algemeen

- De suggestie van de consumentenorganisaties dat NS haar rol in de mobiliteit in Nederland duidelijker in het plan aan geeft, is gevolgd. Hierbij wordt ook ingegaan op de rol van NS in het vervoer tussen de stedelijke netwerken.

Dienstregeling

- De door de consumentenorganisaties gevraagde vertaling van frequenties binnen het dienstregelingvenster (06.00 – 24.00 uur), inclusief de gevallen waarbij niet aan de minimale eisen kan worden voldaan, voert te ver voor het Vervoerplan. Jaarlijks vindt een toets plaats of de dienstregeling voldoet aan de bepalingen over het voorzieningenniveau in artikel 13 van de concessie. Voor zover dit niet het geval is, moet NS ontheffing bij de Minister vragen. Tevens worden de consumentenorganisaties jaarlijks om advies gevraagd over de wijzigingen in de dienstregeling.
- NS begrijpt vanuit de publieke functie de zorg van consumentenorganisaties voor een goed aanbod van treinvervoer in de stille uren. Dit geldt des te meer bij de aanpassing van de dienstregeling 's avonds laat in verband met de onderhoudswerkzaamheden aan de infrastructuur. NS zal daarom extra zorg besteden aan de dienstverlening in de avond (niet alleen dienstregeling, maar ook wachtruimten e.d.). Ook hierover zal NS in het kader van het adviestraject over de dienstregelingwijzigingen met de consumentenorganisaties overleggen.

- De door de consumentenorganisaties genoemde aandachtspunten voor zowel treinaanbod als de service rondom het product worden door NS gehanteerd bij de te ontwikkelen nieuwe, toekomstvaste dienstregeling en bij de daarmee samenhangende trein- en serviceformules.

Vervoersprognoses

- Het is helaas nog niet mogelijk in kwantitatieve zin het effect aan te geven van imago en merkwaardering op de reizigersgroei. Deze maken onderdeel uit van het totaal van maatregelen die leiden tot reizigersgroei, waarmee het psychologische karakter van dienstverleningsprocessen is geïllustreerd.
- In het Vervoerplan 2006 is een nieuwe definitie gehanteerd ten aanzien van de vervoersprognose: het Vervoerplan 2006 gaat uit van het Hoofdrailnet, inclusief de contractsectorlijnen die dit jaar zijn toegevoegd. In het Vervoerplan 2005 was sprake van een prognose voor het totale reizigersvervoer. NS ging uit van een groeiverwachting van 1% in het Vervoerplan 2005. Voor het jaar 2006 hanteert NS een groeiambitie die hoger ligt, namelijk rond de 2%.
- Inderdaad zullen in 2006 veel buitendienststellingen plaatsvinden door het onderhoud aan het spoor. Samen met ProRail wordt gewerkt aan een manier om dit kwantificeerbaar te maken. Onderhoud en vernieuwing van de infrastructuur zijn noodzakelijk om ook in de toekomst reizigers voldoende kwaliteit te kunnen bieden. Daarbij zal NS de benodigde maatregelen treffen om de hinder voor reizigers tot een minimum te beperken en verlies aan reizigers(kilometers) te voorkomen.

Hoofdstuk 2 Het zorgaspect op tijd rijden

Algemeen

- NS deelt met de consumentenorganisaties dat op tijd rijden voor klanten een van de belangrijkste aspecten van de kwaliteit van het treinvervoer is. Ten opzichte van het Vervoerplan 2005 zijn de in het Vervoerplan 2006 opgenomen streefcijfers nu op verwachte haalbaarheid getoetst. Dit leidt er toe dat in het Vervoerplan 2006 een realistischer tempo van verbetering is opgenomen. Er zal komend jaar – mede gelet op de situatie ten aanzien van de infrastructuur - alles op alles gezet moeten worden om de punctualiteit te verbeteren. De inzet is de stijgende trend in de punctualiteit voort te zetten. In het plan is voor 2007 een stijging voorzien naar een punctualiteit van 87%.

Migratie naar outputsturing

- De consumentenorganisaties wijzen er terecht op dat het moeilijk is grip te krijgen op het op tijd laten rijden van de treinen en dat de uitleg van NS nog onvoldoende inzichtelijk maakt waarom de normen niet worden gehaald en hoe prognoses tot stand komen. Het migratieproces naar outputsturing is mede bedoeld om de gevraagde inzichten en onderbouwing op tafel te krijgen. In dit proces zal het inzicht in de effectiviteit van processen en maatregelen verder toenemen en zal het steeds beter mogelijk zijn - binnen bandbreedtes en met inweging van de complexe werkelijkheid- te voorspellen welke prestatieniveaus gerealiseerd kunnen worden.
- De keuze voor een grenswaarde dan wel een richtwaarde is een afspiegeling van de mate waarin NS gevorderd is in haar migratieproces naar outputsturing. Daarbij is op zichzelf het opnemen grenswaarden voor richtwaarden geen stap in de richting van outputsturing. Bepalend is de mate waarin NS beschikt over de al eerder genoemde inzichten in de effectiviteit van maatregelen. Nu sturing op output voor punctualiteit nog niet aan de orde is, worden in het Vervoerplan richtwaarden opgenomen. NS onderbouwt deze richtwaarden met maatregelen waar NS vervolgens verantwoording over aflegt.
- De consumentenorganisaties stellen - in verband met de vergelijking van de punctualiteit tussen 2005 en 1999 - dat het minder robuust zijn van de nieuwe dienstregeling niet alleen kan worden toegeschreven aan nieuwe stations en treinen. De robuustheid van de dienstregeling is vooral afgenomen door het grote aantal nieuwe treinen in de dienstregeling en langere treinen.
- De richtwaarde 2006 voor aankomstpunctualiteit is 86,0%. De consumentenorganisaties vragen hoe NS tot deze prognose is gekomen. Ook hier speelt de migratie naar outputsturing een rol, in die zin dat de grip op het zorggebied 'op tijd rijden' nog onvoldoende is om tot een exacte voorspelling van

het prestatieniveau te komen. Tegelijkertijd wil NS vasthouden aan de ambitie ieder jaar beter te presteren. NS heeft de doelstelling 2006 aangepast op basis van de realisatie in 2005 en specifieke omstandigheden in 2006 (met name de invloed van de gewijzigde vertrekprocedure, de ontwikkeling van het aantal extreme dagen, de voorgenomen toename van het aantal hinderrijke buitendienststellingen en het onderhoud aan emplacementen). Een en ander staat nader toegelicht in hoofdstuk 2 op tijd rijden.

- Het is juist dat de ontwikkelde indicator voor vertraging zich richt op de vertraging van treinen en daarmee - nog niet in alle opzichten - inzicht geeft in de 'reizigersvertraging'. Echter in combinatie met het klantoordeel op tijd rijden (uit het onderzoek over de jaren 2001 tot en met 2003 blijkt dat de samenhang tussen beide indicatoren groot is) is er wel sprake van een redelijk goed inzicht in de 'reizigersvertraging'.

Het ontwikkelen van een indicator die inzicht geeft in 'reizigersvertraging' is gecompliceerd: deze is lastig meetbaar te maken omdat elke reiziger een andere reis maakt, met of zonder overstap en aansluitingen op het overig openbaar vervoer. NS zet het onderzoek naar deze indicator voort.

Extreme dagen

- NS is verheugd dat de consumentenorganisaties de keuze van het bedrijf om op extreme dagen te sturen op de vraag - en niet op de strikte uitvoering van de dienstregeling - van harte onderschrijven. De wijze waarop de problemen in de dienstregeling rond Sail 2005 zijn opgelost is inderdaad een goed voorbeeld daarvan. De zorg voor de klant vraagt bij dit soort gebeurtenissen extra aandacht. Dit maakt het inderdaad van belang om proactief te sturen - samen met ProRail - op het terugdringen van het aantal extreme dagen. Hierbij zal NS gebruikmaken van nuttige ervaringen van andere spoorwegmaatschappijen.
- Waar in de uitvoering van het beleid de zorg voor de klant te kort schiet, is extra aandacht van het management vereist. Beter zicht op het oordeel van de klant op de service bij ernstige verstoringen is hierbij van belang. NS acht de ontwikkeling van een indicator 'klantoordeel service bij ernstige verstoring' daarbij niet de meest adequate aanpak. Voor de aansturing van de uitvoering is veel effectiever om met gericht onderzoek specifieke informatie naar tijd en plaats te verzamelen. Daarbij is het doel - zoals hierboven al aangegeven - het aantal extreme dagen zoveel mogelijk te beperken. Echter de voorspelbaarheid van de omstandigheden die leiden tot een dagpunctualiteit van 75% of minder is gering. Extreme dagen zijn dagen waarop de dienstregeling zo ernstig verstoord is dat een normale exploitatie van de dienstregeling niet mogelijk is en sturing op aankomstpunctualiteit niet matcht met het klantbelang. Een resultaat van het onderzoek moet een nadere definitie opleveren van extreme dagen.
- NS onderschrijft dat inzicht nodig is in de ontwikkeling van het aantal 'extreme' dagen over een langere reeks van jaren dan alleen 2004 en een deel van 2005. Daarbij moet tevens in kaart worden gebracht wat het effect van de extreme dagen is op de prestatieniveaus voor punctualiteit en treinuitval. De verwachting is dat dit uit de telling van de punctualiteit van extreme dagen kan worden gehaald. Het vergt nader onderzoek om te bepalen of op termijn geen gebruik moet worden gemaakt van punctualiteitscijfers inclusief of exclusief de extreme dagen en/of daarvoor andere zinvoller indicatoren zoals het aantal reizigersverliesuren te ontwikkelen zijn.

Hoofdstuk 3 Het zorgaspect informatie verstrekken

- NS is graag bereid het beleid ten aanzien van de reisinformatie nader toe te lichten in het overleg met de consumentenorganisaties. Uiteraard vindt ook NS dat de reisinformatie zich niet dient te beperken tot informatievoorziening bij ontregelingen. Tegelijkertijd is het vanuit de klant bezien van belang de meeste nadruk te leggen op de informatie bij ongeplande ontregelingen. Het is absoluut noodzakelijk dat NS hierop meer grip krijgt. Vanwege de benodigde focus op informatie bij ontregelingen houdt NS vooralsnog vast aan de huidige prestatie-indicatoren en klantoordelen. Bij bijzondere omstandigheden waar het belang van informatieverstrekking nog groter is dan normaliter, zal NS gericht onderzoek verrichten naar de beleving van de reiziger. De resultaten van dergelijke onderzoeken zullen wij met de consumentenorganisaties delen.
- NS deelt niet de kritiek van de consumentenorganisaties dat al jaren sprake is van achterblijvende kwaliteit van de informatie bij verstoringen. De prestaties op het zorggebied informatieverstrekking zijn de afgelopen jaren aanzienlijk verbeterd. Ook in 2005 is waar het de informatievoorziening in de trein en de trefkans conducteur betreft sprake van een verbetering ten opzichte van 2004. Doordat de ambities van NS verder reikten dan haalbaar is gebleken in één jaar, is gekozen voor een bijstelling van de prestatienormen in 2006. De ambitie om de huidige jaarlijkse verbetering voort te zetten, blijft overeind.
- Voor de informatievoorziening over ontregelingen op de stations is de uitdaging de samenwerking met ProRail verder te professionaliseren, zodat ook daar de dienstverlening verbetert en het oordeel van de klant stijgt. Daarnaast is het belangrijk dat de informatie over geplande buitendienststellingen de reiziger goed bereikt en dat er in uitvoering een goede afstemming is tussen de informatie van NS en ProRail.
- Voor reizigers is het inderdaad belangrijk dat de informatie die op stations wordt gegeven, een goed vervolg krijgt in de trein en dat reizigers tussentijds worden geïnformeerd over wijzigingen in vertragingen. Het omroepen van de actuele situatie in de trein zal de komende jaren verder verbeteren. Met gebruik van nieuwe technologie zal de beschikbaarheid van dynamische reisinformatie steeds groter worden.
- Er is nog geen inzicht in de effecten van de gewijzigde formulering op stations om vertragingen om te roepen. Het is ook niet de verwachting dat het effect van dit specifieke effect apart zichtbaar zal worden in de metingen van prestatie-indicatoren en klantoordelen.

Hoofdstuk 4 Het zorgaspect serviceverlening: reinheid

- NS onderschrijft de opvatting van de consumentenorganisaties dat objectiviteit in dit meetproces essentieel is voor de bruikbaarheid van de gegevens en het monitoren van de schoonmaakprocessen. Deze objectiviteit handhaaft NS op dit moment op de volgende wijze:
 - Allereerst worden alle keurmeesters uitgebreid opgeleid en geijkt (dit betekent dat keurmeesters op gelijke wijze keuren). Deze opleiding voert NS niet zelf uit maar is uitbesteed bij de grootste opleider op schoonmaakgebied SVS, die ter zake geldt als een autoriteit. Alle keurmeesters worden ieder jaar 2 maal opnieuw opgeleid en 'geijkt'.
 - Daarnaast keurt NS niet haar eigen werk. NS besteedt de schoonmaak van de treinen uit. NS monitort met behulp van de keuringen het werk van deze schoonmaakbedrijven en het effect van de schoonmaak gedurende de dienstuitvoering. NS heeft er om die reden dan ook alle belang bij dat die keuring grondig en correct wordt uitgevoerd.
 - Verder geldt voor schoonmaak in sterke mate dat de klantoordelen de belangrijkste indicatie geven voor de prestaties van NS. Om die reden worden de klantoordelen ook altijd vergeleken met de prestatie-indicator.Gelet op het bovenstaande ziet NS nu geen aanleiding om tegen de nodige kosten de wijze van keuren aan te passen.
- Ook NS vindt de uitstraling van het materieel belangrijk, het vormt een belangrijk onderdeel van het beleid en te nemen maatregelen inzake de treinformules. Ook kapotte onderdelen van de treinen hebben invloed op de beleving van reinheid van de reiziger. Het beleid is daarom gericht om kleine reparaties, zo snel mogelijk uit te voeren.

Hoofdstuk 5 Het zorgaspect sociale veiligheid

- NS is verheugd dat de consumentenorganisaties het beleid betreffende sociale veiligheid in zijn algemeenheid ondersteunen. De door de consumentenorganisaties genoemde aandachtspunten 'oppassen dat geen verschuiving van probleemsituaties optreedt' en 'het in bepaalde gevallen sluiten van wachtruimtes op stations' hebben onze aandacht.
- Het aantal incidenten als indicator wordt toegevoegd, NS blijft volgen, maar belangrijk is vooral het voorkomen van ernstige incidenten.

Hoofdstuk 6 Het zorgaspect toegankelijkheid

- Ook NS hecht aan voortzetting van het constructieve overleg met de consumentenorganisaties in het kader van het Stappenplan Toegankelijkheid en de implementatie daarvan.

Hoofdstuk 7 Het zorgaspect 'redelijke kans op een zitplaats'

- NS zal de komende periode nader onderzoeken of er een prestatie-indicator is te definiëren die beter en directer zicht geeft op dit zorgaspect. NS zal hierover met de consumentenorganisaties overleggen. Het klantoordeel blijft voor NS wel de belangrijkste voorwaarde waaraan een indicator moet voldoen.
- De consumentenorganisaties adviseren een systeem te ontwikkelen voor situaties waarin de materieelinzet niet toereikend is. In de huidige situatie neemt NS bij structurele signalen van conducteurs over overbezetting maatregelen, door extra materieel in te zetten. Tevens wordt binnenkort een systeem in gebruik genomen waarmee feitelijke inzet van materieel wordt gecheckt ten opzichte van planning en normering.
- De consumentenorganisaties adviseren de doorloop tussen treinstellen open te houden, omdat het dichtlassen effect heeft op de werkelijke zitplaatskans. Belangrijke reden voor deze maatregel is dat door het sluiten van de doorloopkoppels, treinstellen sneller aan- en afgekoppeld kunnen worden. NS heeft inmiddels besloten de doorloopkoppels van de ICM-rijtuigen te sluiten. Vastgesteld is dat het aantal materieelstoringen aan de ICM-rijtuigen door deze maatregel met 15 tot 20% afneemt. De punctualiteit van de betrokken treinseries zal hierdoor significant toenemen. Daarbij is vastgesteld dat er naar verhouding weinig gebruik gemaakt wordt van de doorloopkoppels door reizigers. Alleen bij drukte, in combinatie met instappen op één plek (Utrecht bij de roltrap, Den Haag Centraal/Groningen/Leeuwarden aan het begin van de trein) worden ze wel veel gebruikt.
- NS ziet geen relatie tussen de normen voor de zitplaatskans en de lengte van de treinen. De lengte van treinen wordt namelijk bepaald aan de hand van verwachte reizigers aantallen en de norm en niet andersom.
- In het plan is verhelderd hoe een hogere capaciteit per rijtuigbak wordt gecreëerd door instroming van het Sprinter/LightTrain-materieel.

Hoofdstuk 9: Overleg met IPO en SKVV

De wijze van afstemming in 2005

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 reeds 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 2005 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 (zie punt 2).

In de bijeenkomst op 5 oktober jl. hebben NS, IPO en SKVV afgesproken het gelopen proces te evalueren en nadere afspraken te maken over de werkwijze voor komend jaar om overleg in een vroegtijdig stadium te bewerkstelligen.

Nachtelijke treinvrije periode

In de eerste maanden van 2005 werd tussen Utrecht en Enschede een proef gehouden met het zogenaamde onderhoudsrooster. Hierbij werd overdag tussen de ochtend- en avondspits één van beide sporen aan ProRail ter beschikking gesteld en werd over het andere spoor een beperkte dienstregeling uitgevoerd. Deze proef wees uit dat een dergelijke aanpak op het drukke Nederlandse spoorwegnet niet goed toepasbaar is: de punctualiteit daalde aanzienlijk en de hinder voor de reizigers was groot.

In de nieuwe dienstregeling die ingaat op 11 december 2005 is in de late avond en de vroege ochtend een aantal wijzigingen doorgevoerd om het mogelijk te maken dat onderhoudswerkzaamheden door ProRail veilig kunnen worden uitgevoerd terwijl de treinen kunnen blijven rijden. Door de vertrek- en aankomsttijden zodanig aan te passen dat treinen in beide richtingen "om en om" over één spoor kunnen rijden, kan aan het andere spoor veilig onderhoud verricht worden. Uitgangspunt bij het plannen van de aanpassingen is geweest dat de reizigers zo min mogelijk hinder moeten ondervinden. De laatste en eerste reismogelijkheden van de dag zijn gehandhaafd. In sommige gevallen ontstaan zelfs latere (en 's ochtends vroegere) reismogelijkheden dan vandaag de dag. De veranderingen zullen worden opgenomen in het nieuwe spoorboekje dat medio november verschijnt.

Vakantiedienstregeling

NS is voornemens de vakantiedienstregeling 2006 conform 2005 uit te voeren in de kerst-, mei- en zomervakantie (regionaal gebonden). De vakantiedienstregeling is verwerkt in het spoorboekje. NS zal haar klanten, net als voorgaande jaren, uitgebreid informeren.

Weergave van het overleg

Randstad Noord

Wens	Initiator	Reactie
Dienstregelingswijziging 2006: een rechtstreekse verbinding vanuit Eindhoven/Utrecht naar Amsterdam Zuid/WTC en Schiphol. Uitwerking: 2 x per uur een rechtstreekse IC die in deze regio op Amsterdam Zuid/WTC en Schiphol stopt. Op werkdagen na 20.00 uur en in de weekeinden start deze nieuwe treindienst vanaf Utrecht Centraal. Omdat deze IC's gedurende het jaar 2006 niet kunnen stoppen op station Bijlmer (bouw nog niet gereed), zal de IC naar Haarlem in 2006 op werkdagen stoppen op station Bijlmer in plaats van Duivendrecht. De huidige spitsstreinen tussen Utrecht en Amsterdam komen te vervallen.	NS	Het Platform Bereikbaarheid Noordvleugel is content met de gekozen oplossing voor de stations Bijlmer en Duivendrecht, omdat daardoor de overstaprelatie voor reizigers uit Flevoland richting Utrecht op station Duivendrecht gehandhaafd blijft. Ook is er tevredenheid over de nieuwe rechtstreekse verbinding vanuit Utrecht naar de Zuidas van Amsterdam en Schiphol en over de bediening van station Bijlmer.
Stoptrein Hoofddorp – Amsterdam Lelylaan – Zaandam – Hoorn Kersenboogerd. Deze stoptrein rijdt 1 x per uur. Ingaande dienstregeling 2006 wordt het dienstregelingspatroon in de richting Hoorn 30 minuten verschoven.	NS	Voor de reizigers op de relatie Hoofddorp – Hoorn Kersenboogerd heeft deze verandering geen negatieve gevolgen in de zin van frequentieverslechtering, aansluitingen of langere reistijden. Wel is het zo dat wijzigingen in vertrektijden van treinen altijd enige turbulentie veroorzaken; voor sommige klanten positief en voor andere klanten negatief. Door de verschuiving kunnen klanten wél 30 minuten vroeger en 30 minuten later op deze relatie reizen. Per saldo ontstaan er dus meer reismogelijkheden voor de klant. Het Platform Bereikbaarheid Noordvleugel heeft ten aanzien van de genoemde turbulentie opheldering gevraagd en gekregen. Na verdere toelichting door NS heeft het Platform geen expliciet bezwaar aangetekend.
Frequentieverhoging Hoofddorp richting Leiden middels een stop met de IC / sneltreinen tussen Leiden en Amsterdam Centraal; blijvende wens van de gemeente.	Gemeente Haarlemmermeer	Gemeente Haarlemmermeer wil een IC op het traject Amsterdam-Schiphol- Leiden laten stoppen op Hoofddorp. NS heeft aangegeven om redenen van te beperkte marktvraag, hoge kosten en het niet kunnen inpassen in deze dienstregelingsstructuur, deze wens voor de dienstregeling 2006 niet in te vullen. Voor het ontwerp dienstregeling 2007 – 2010 heeft NS deze wens gehonoreerd en in de specificaties opgenomen.
Bedienen nieuw station Amersfoort Vathorst na oplevering station medio 2006.	Gemeente Amersfoort	2006: NS wil station Vathorst medio dienstregeling 2006 bedienen met de stoptrein Zwolle – Amersfoort -Utrecht. In overleg met de gemeente Amersfoort is gekozen voor een tijdelijke oplossing tot 2007. NS bepaalt in overleg met het Ministerie van Verkeer en Waterstaat, de gemeente Amersfoort en de consumentenorganisaties op welke wijze het station bediend wordt.² 2007: De wensen van de gemeente voor 2007 zijn door NS meegenomen in het ontwerpproces voor de dienstregeling.

² De gemeente Amersfoort en NS hebben in 2004 met elkaar afgesproken dat Amersfoort Vathorst vanaf medio 2006 tot de dienstregeling 2007 1 x per uur bediend wordt met de stoptrein tussen Amersfoort en Zwolle. Om dit mogelijk te maken zou de

Wens	Initiator	Reactie
Verbetering overstap op station Amsterdam Sloterdijk van de trein Hoorn – Purmerend richting Amsterdam Centraal op de trein richting Schiphol voor reizigers op het traject Purmerend - Schiphol v.v.	Gemeente Purmerend (Raadscommissie VES via B&W)	De dienstregeling tussen Hoorn en Schiphol is sinds december 2003 onder andere uitgebreid met een directe trein tussen Hoorn Kersenboogerd - Purmerend - Schiphol/Hoofddorp. Deze trein rijdt rechtstreeks zonder stop op Amsterdam Sloterdijk van/naar Schiphol, sneller dan de huidige verbinding met overstap op Amsterdam Sloterdijk. Een verbetering voor luchtreizigers met bagage, die gezien de toename van treinreizigers richting Schiphol noodzakelijk was. Deze uitbreiding van de treindienst heeft tot gevolg gehad dat niet alle aansluitingen op Amsterdam Sloterdijk gehandhaafd konden worden. Per saldo bestaan er thans 3 verbindingen per uur richting Schiphol (in 2003 2 verbindingen), waarvan één zonder overstap met een reistijd van 27 minuten tussen Purmerend en Schiphol. Gemeente Purmerend heeft van NS uitleg ontvangen over de achtergronden van deze aanpassingen. NS honoreert het verzoek van de gemeente voor 2006 op grond van bovenstaande effecten niet. Bovendien is het verzoek van de gemeente ontvangen door NS na de goedkeuring van de dienstregelingsaanvraag van NS voor 2006 door ProRail. Hierdoor zijn er geen ingrijpende aanpassingen meer mogelijk in de dienstregeling voor 2006. De gemeente is gewezen op de mogelijkheid dienstregelingwensen (tijdig) in te dienen bij het Platform Bereikbaarheid Noordvleugel (Werkgroep Spoor), waarin het Regionaal Orgaan Amsterdam (ROA) de gemeente Purmerend vertegenwoordigt.

stoptrein 1 x per uur niet stoppen op Amersfoort Schothorst. Na afkeuring van dit alternatief door het Ministerie van Verkeer en Waterstaat overlegt NS thans met het Ministerie over alternatieve mogelijkheden, bijvoorbeeld het door laten rijden van de sneltrein tussen Amsterdam en Amersfoort Schothorst naar Amersfoort Vathorst met een frequentie van 2 x per uur. Op dit moment is hierover nog geen duidelijkheid vanwege de noodzaak tot een ontheffing voor de t.o.v. de vervoersconcessie beperkte (tijdelijke) bediening van Amersfoort Vathorst in 2006, een vergoeding voor het exploitatietekort dat in 2006 ontstaat door dit mogelijke alternatief, het onderzoek naar maakbaarheid en de adviezen van betrokken decentrale overheden en consumentenorganisaties. Voorafgaand aan de ontheffingsaanvraag overlegt NS met consumentenorganisaties en de betrokken decentrale overheden.

Wens	Initiator	Reactie
Frequentieverandering, nieuwe stations en infrastructuur- projecten: Project ontwerp dienstregeling 2007 – 2010. In hoofdlijnen gaat het om de volgende verbeteringen in de Noordvleugel: * Intercityverbindingen van het Gooi met Amsterdam Centraal en Schiphol * Invoering van een stoptreinverbinding Gooi-Amsterdam Centraal * Inzet van extra sneltreinen op de verbinding Lelystad-Schiphol vice versa * Sneltrainverbinding Den Haag Centraal-Zuidas * Inzet van extra sneltreinen op de Zaanlijn bij voorkeur richting Schiphol * Meer sneltreinen op de Hoornlijn * Frequentieverhoging van de stoptreinen Hoorn-Hoofddorp * Frequentieverhoging en langere bedieningsperiode van de zogenaamde "binnendoor-treinen" * Frequentieverhoging in het dal van de "Gooiboogtreinen" * Behoud van 4 treinen tussen Schiphol en Amsterdam Centraal naast de HSA-treinen * Bediening van de nieuwe en verplaatste stations: Haarlem West, Halfweg-Zwanenburg, Hemboog, Krommenie-Assendelft, Purmerend-Weidevenne, Holendrecht, Watergraafsmeer en Almere-Poort.	Platform Bereikbaarheid Noord-vleugel/ Spoorsector	Het wensbeeld van de regio Noordvleugel heeft betrekking op het ontwerp 2007 – 2010. De Spoorsector heeft in haar visie Benutten en Bouwen een startpakket met 15 infrastructuurmaatregelen benoemd ten behoeve van de verbetering van de betrouwbaarheid en de mogelijkheden voor betere benutting van het spoorwegnet. De regionale overheden hebben een visie op het regionaal openbaar vervoer in de Noordvleugel van de Randstad ontwikkeld: RegioNet. De Regio heeft het zogenaamde BOR-pakket (€ 170 miljoen) tot haar beschikking om te investeren in verbetering en uitbreiding van het spoorwegnet en heeft aangeboden om vanuit het BOR- budget 8 projecten in de Noordvleugel te bekostigen. Als tegenprestatie verlangt de Noordvleugel de realisatie en de bediening van de genoemde nieuwe (deels te verplaatsen) stations en de realisatie van een aantal specifieke wensen voor de dienstregeling (RegioNet). Het overleg hierover tussen partijen heeft in een formeel onderhandelingsproces geresulteerd. Dit onderhandelingsproces is heden (september 2005) nog niet afgerond. Inzet is te komen tot een win-win situatie voor alle partijen in de vorm van pakketafspraken over de besteding van het BOR-budget en de invoering van verbeteringen in de dienstregeling en het openen van nieuwe stations. De mogelijke afspraken worden vervolgens in een overeenkomst vastgelegd.
Nachtelijke treinvrije periode (onderhoudsrooster)	ProRail/NS	De consequentie voor onze klanten in Randstad Noord zijn beperkt. In de reactie van het Platform Bereikbaarheid Noordvleugel gaat het Platform er vanuit dat NS voor vervangend vervoer zorgdraagt bij het uitvallen van laatste treinen. Nadere toelichting NS: Tijdens dit experiment zullen in Randstad Noord geen laatste reismogelijkheden uitvallen. Wel is het zo dat door het incidenteel opheffen van voorlaatste treinen reizigers met een extra overstap en/of extra reistijd geconfronteerd zullen worden. Inzet van extra vervangend vervoer is in dit geval niet noodzakelijk.

Regio Randstad Zuid

Wens	Initiator	Reactie
Nieuw station Den Haag Ypenburg (vinex-locatie)	Stadsgewest Haaglanden (SGH)	NS zal op verzoek van SGH station Den Haag Ypenburg met ingang van dienstregeling 2006 2x per uur bedienen met de stoptrein van Den Haag naar Gouda Goverwelle.

Wens	Initiator	Reactie
In de spits niet meer splitsen/combineren in Gouda van de sneltrein Rotterdam/Den Haag - Utrecht	NS	NS en regionale overheden hebben beiden geconstateerd dat de invoering van splitsen/combineren in Gouda de punctualiteit op dit baanvak in de spits onder druk heeft gezet (ondanks de verlaging van de theoretische baanvakbelasting). Daarnaast zijn er in de spits capaciteitsproblemen tussen Utrecht en Den Haag Centraal (trein is niet te verlengen). Voor 2006 wordt onderzocht of de sneltrein Rotterdam – Utrecht <u>in de spits</u> weer apart ingelegd kan worden.
Elimineren 5 minuten wachttijd op Den Haag HS van serie 1900/2500 richting Den Haag Centraal	NS, SGH en Rover	De wachttijd op Den Haag HS om de oversteekbeweging naar Den Haag Centraal te kunnen maken was alle partijen een doorn in het oog. De oplossing is gevonden in het binnenkomen op Den Haag HS op spoor 1. De trein is hierdoor een paar minuten eerder op Den Haag Centraal. Voor deze oplossing is gekozen ondanks het feit dat op spoor 1 geen roltrap of lift aanwezig is.
Frequentieverhoging stoptreinverbinding op traject Rotterdam – Den Haag	NS	Het is de wens van alle betrokken partijen om de frequentie van de stoptreinverbinding tussen Rotterdam en Rijswijk te verhogen van 3 naar 4x/uur. Dit is in de dienstregeling 2006 mogelijk in verband met het wegvallen van een goederenpad.
Project Stedenbaan	Provincie Zuid-Holland (Pzh), Stads-regio Rotterdam (SRR) en SGH. SGH.	Ten aanzien van de wens van hogere frequenties werkt NS op verzoek van de Zuidvleugeloverheden een business case uit: bij welke marktvaag zouden hogere frequenties 'rendabel' kunnen zijn?
Bedieningsfrequentie van stations Vleuten en Utrecht Terwijde verhogen naar 4 keer per uur	Regio Utrecht	Hiervoor is een aantal oplossingsrichtingen onderzocht: a. Het verhogen van het aantal stoptreinen dat de stations nu bedient van twee naar vier keer per uur; b. De stoptrein Utrecht – Rotterdam ook laten stoppen Optie a is niet haalbaar omdat, gegeven de infrastructuurcapaciteit in 2006, de baanvakbelasting zou toenemen tot 97 %. Optie b is niet haalbaar omdat Vleuten en Terwijde niet zijn toe te voegen in de serie 14000 zonder een extra compositie in te zetten. Door 2 stationnementen toe te voegen is er 4 minuten extra rijtijd nodig per richting. Hierdoor wordt de kering te Utrecht (nu 5 minuten) negatief (14000 komt 4 minuten later aan en moet 4 minuten eerder vertrekken). De 14000 rijdt overigens maar 1x/uur en ook nog eens op blokafstand van de huidige stoptrein die op de stations Vleuten en Terwijde stopt. Qua ligging heeft het dus geen enkele zin om de 14000 extra te laten stoppen. De overige treinen extra laten stoppen (IC en Snel) is geen optie gezien de ongewenste reistijdtoename voor de reizigers in deze series. De wens van de regio is niet gehonoreerd. In 2011 is de benodigde infrastructuur gereed om frequentieverhoging mogelijk te maken. De regio Utrecht heeft aangegeven van NS te verwachten dat de beschikbare zitplaatscapaciteit voldoende is om reizigers uit Vleuten en Utrecht Terwijde te accommoderen. NS heeft toegezegd dit te zullen monitoren.

Wens	Initiator	Reactie
Bedieningsfrequentie Utrecht Lunetten verhogen naar 4 keer per uur	Regio Utrecht	Vooralsnog bieden zowel het tweesporig baanvak Utrecht – 's-Hertogenbosch als het knooppunt Utrecht onvoldoende ruimte om aan deze wens gehoor te geven. Extra stops op Utrecht Lunetten zouden vertragingen veroorzaken bij de IC's. Utrecht Lunetten 2x/uur bedienen met de serie 19600 betekent dat de kering te Geldermalsen niet wordt gehaald. Er zou dan een extra compositie ingezet moeten worden. Kering is nu 5 minuten en zou dan 1 minuut worden. In 1 minuut kan een trein van 6 bakken niet keren, hiervoor is minimaal 5 minuten nodig. Te Utrecht hebben we te maken met het binnennemen van de 19600 en het vertrekken van de 6000. Dit is nu een zogenaamde "Piek+1" situatie. Latere aankomst van de 19600 door een extra stop te Lunetten betekent dat de vertrekkende 6000 ook later gelegd moet worden. Dit is niet mogelijk gezien de opvolgtijd van de treinseries 6000-800/900 te Geldermalsen die nu de minimale 3 minuten is. De wens van de regio is niet gehonoreerd. Voor de dienstregeling 2007 is 4x per uur te Utrecht Lunetten opgenomen in de specificatie, maar de logistieke mogelijkheden zijn ook dan nog beperkt. In 2011 is de noodzakelijke infrastructuur klaar. Frequentieverhoging wordt dan zeker doorgevoerd.
IC tussen Utrecht - Amsterdam Zuid/WTC NS – Schiphol	NS	Via de Utrechtboog rijdt dagelijks, 2 keer per uur, een IC tussen Utrecht - Amsterdam Zuid/WTC - Schiphol. Deze trein wordt op werkdagen tot circa 20.00 uur verbonden met de treinserie 3500 Utrecht - Eindhoven, waarmee Brabant een doorgaande treinverbinding met Schiphol krijgt.
Bediening Amersfoort Vathorst	NS	Er wordt nog gestudeerd op de wijze waarop station Amersfoort Vathorst vanaf mei 2006 bediend kan worden. Zie verder tabel Regio Randstad Noord.

Regio Noordoost

Wens	Initiator	Reactie
Bediening nieuwe stations Twello en Apeldoorn Osseveld.	Provincie Gelderland	Bediening middels doorgetrokken stoptrein Almelo - Deventer naar Apeldoorn. Planning start 4 september 2006, anders uiterlijk 10 december 2006. Dit is afhankelijk van het gereedkomen van de infrastructuur. Overeenkomst tussen NS en Provincie is afgesloten, V&W moet beschikking bouw stations nog afgeven. Verwachte planning eind september 2005. Provincie is blij met de met NS afgesloten overeenkomst.
Bediening station Arnhem Zuid	KAN	Bediening middels de stoptrein Zutphen - Nijmegen ingaande dienstregeling 2006. KAN is akkoord met de voorgestelde dienstregelingsaanpassing.

Wens	Initiator	Reactie
Nieuwe dienstregeling lijn Zwolle – Emmen, waardoor Dalfsen 2 x per uur bediend wordt, bediening van Dalen is veiliggesteld en de dienstregeling aansluit op de IC's in Zwolle.	Provincies Overijssel en Drenthe, NS	Per 11 december 2005 een nieuwe dienstregeling op de Emmerlijn. Dalfsen wordt 2x per uur bediend, ook de stoptrein te Zwolle gaat op de Intercity-knoop aansluiten. Nieuw Amsterdam wordt 2x per uur bediend en de bediening van Dalen is veiliggesteld. De dienstregeling is geschikt om met standaard stoptreinmaterieel te rijden, maar voldoet, vanwege blijvende inpassing van station Dalen, niet aan de vigerende spelingnormen. De huidige dienstregeling voldeed ook niet. Provincies en NS hebben in open en constructief overleg besloten de mutatie door te voeren gezien de klantvoordelen (m.n. Dalfsen en IC-aansluiting). Er komen regelmatig dienstregelingsvoorstellen binnen. NS toetst deze voorstellen. Tot op heden zijn die alternatieve voorstellen niet realiseerbaar.
Effect nieuwe dienstregeling Zwolle-Emmen op dienstregeling Almelo-Marienberg	NS	Connexxion is bereid haar dienstregeling op Almelo – Marienberg mee te veranderen. De gemiddelde overstaptijd te Marienberg wordt nog niet significant beter, maar de dienstregeling kan wel in een dagvaste structuur worden gereden. Probleem blijft de korte overstaptijd in twee spitsreinen. NS zoekt samen met Connexxion naar een oplossing om deze overstap te verruimen. Tussen het besluit om de nieuwe dienstregeling op het traject Zwolle – Emmen in te voeren en het indienen van de specificatie bij ProRail zat weinig ruimte. Connexxion is daardoor laat bij de verandering betrokken. De mogelijkheden om Almelo Marienberg (enkelsporig baanvak) te muteren zijn uiterst beperkt. De inschatting is dat in 2007 door herspecificatie van het baanvak Almelo – Marienberg in combinatie met de integrale 30 minutendienst de overstapsituatie kan worden verbeterd.
Nieuwe dienstregeling op de lijn Nijmegen - Venlo – Roermond	NS	Het huidige trainsysteem van één sneltrein en drie stoptreinen wordt vervangen door één sneltrein en één stoptrein, beide rijdend op het gehele traject Nijmegen – Venlo – Roermond. Hierdoor ontstaan twee rechtstreekse verbindingen tussen Nijmegen en Roermond. Nu is dat er nog één. De sneltrein zal stoppen in Nijmegen Heijendaal en Cuijk. Het KAN geeft aan dat dit wordt gezien als gewenste verbetering t.o.v. het huidige model. Dit is een eerste opstap naar het Maaslijnconcept van KAN/Limburg.
Patroonmatig rijden van Syntus op het baanvak Tiel – Elst – Arnhem	Syntus	Syntus wil trein 6113 rijden (vroegste starter, ma t/m vrij). Hierdoor moeten Railion en NS in patroon gaan rijden. Gevolg daarvan is dat de sneltrein Nijmegen - Den Haag/Rotterdam met treinnummer 2018 (ma t/m vrij), vertrek Nijmegen 06.37 uur, niet meer stopt in Elst. Reizigers te Elst voor de Randstad kunnen de Syntus-trein nemen naar Arnhem en moeten in Arnhem overstappen. NS kiest niet voor conflictbeslechting via ProRail en heeft het verzoek van Syntus gehonoreerd. KAN en provincie Gelderland zijn akkoord.

Wens	Initiator	Reactie
Verbeteren aansluiting NS - NoordNed in Leeuwarden	NS	Met NoordNed is een aanpassing doorgevoerd in de late avonduren. Om aan de veelvuldige vraag van klanten tegemoet te komen, is de aansluiting in Leeuwarden op zon- en feestdagen aanzienlijk betrouwbaarder gemaakt. Het betreft de IC 10573, aankomst Leeuwarden 22.14 uur, op stoptrein Leeuwarden – Groningen. Vertrek van deze trein wordt 22.20 uur i.p.v. 22.18 uur met wachttijdregeling tot maximaal 22.25 uur. Hierdoor komt de aansluiting van de vervolgtrein (rijdt alleen op zondag) in Leeuwarden en Groningen naar Zwolle, vertrek 22.42 uur, te vervallen. Hier is nagenoeg geen vraag naar. Provincies zijn akkoord met deze aanpassing. Processtap: Bij veranderingen in de dienstregeling doorlopen de verschillende vervoerders een afwijkende adviesaanvraag. Het is belangrijk dat de betrokken vervoerders hier rekening mee houden.
Punctualiteitsverbetering Twente	NS	NS: Stoptrein 7017 Deventer - Almelo die vanwege de studentenstroom doorrijdt naar Enschede, vertrek Almelo 07.56 uur, gaat tussen Almelo en Hengelo als sneltrein rijden. Hierdoor wordt de opvolgende stoptrein Zwolle – Enschede, treinnummer 7917, vertrek Almelo 08.02 uur, niet meer gehinderd. Trein blijft wel stoppen in Enschede Drienerlo. NS zal de bezetting van de betreffende treinen monitoren. Regio Twente kan zich vinden in de uitleg dat er een betere verdeling van reizigers ontstaat over beide treinen door van trein een sneltrein te maken en dat daardoor de punctualiteit op het knooppunt Hengelo verbetert.
Betere bediening station Maarn	NS	Stoptrein 7522, Arnhem – Utrecht, vertrek 07.41 uur ma t/m vrij, gaat 8 minuten eerder uit Arnhem vertrekken, vertrek 07.33 uur. Aankomst Utrecht gelijk. Het is mogelijk om station Maarn (Provincie Utrecht) weer met deze trein te bedienen ondanks dat de ICE rijdt. Maarn wordt overigens in de tegengestelde richting weer in 5 andere stoptreinen opgenomen. Consequenties voor aankomst te Arnhem zijn minimaal (1 minuut latere aankomst stoptrein). Zorgpunt bij eerste punt is de aansluiting van de stoptrein Zutphen-Arnhem (7522). Bij vertraging van deze trein nemen reizigers richting Ede-Wageningen en Utrecht de stoptrein van 07.41 uur i.p.v. de gemiste IC van 07.38 uur. Dat kan dan niet meer. Provincie en het KAN komen met het dringende verzoek extra aandacht te geven aan de punctualiteit van de stoptrein Zutphen-Arnhem. NS heeft toegezegd dit te zullen monitoren.
Bediening nieuw station Groningen Europapark	Gemeente Groningen	NS is akkoord met de komst van het nieuwe station. Het station is opgenomen in Ontwerp 2007. Bediening is mogelijk zodra infrastructuur en station volgens plan gereed zijn. Bedieningsgarantie onder voorwaarde dat het bouwprogramma geëffectueerd wordt. Met NoordNed worden de afspraken over samenloop op het traject Groningen - Groningen Europapark in een contract geregeld. Provincie is akkoord.

Wens	Initiator	Reactie
Station Leeuwarden Werpsterhoek in de lijn Leeuwarden – Zwolle	Friesland	Dit station is nog niet opgenomen in de toekomstige dienstregelingplannen. De ontwikkeling van dit nieuwe station bevindt zich in de oriënterende fase. Het station is voorzien in de planperiode van het PVVP tot 2020. Het station is tevens opgenomen in de Nota: Strategie bereikbaarheid Leeuwarden.
Extra stoptrein Zwolle – Leeuwarden	Friesland	Het aanvankelijke idee dat het rijden van een extra stoptrein door medefinanciering van de provincie haalbaar is, ligt complexer in verband met de kosten van de gebruikersheffing. Daardoor is de parallelle buslijn voordeliger. Een eerstkomend logisch moment om het baanvak naar/van Leeuwarden te muteren is het gereedkomen van de Hanzelijn.
Kolibri-OV-netwerk Extra trein Groningen – Assen – Zwolle	Groningen/Drenthe	Nog onvoldoende haalbaarheid op korte termijn. De onderhandelstafel (ProRail) heeft aangegeven dat er op dit moment onvoldoende capaciteit is op het bewuste baanvak i.v.m. de uitbreiding van goederentreinen. Groningen/Drenthe: willen weten hoe de mogelijkheden liggen op de lijn Groningen – Assen. Wensen nadere onderbouwing Groningen - Zwolle. Wordt in het 4 ^e kwartaal 2005 opgepakt.
Station Emmen Zuid	Drenthe	Dit station ligt aan een contractsectorlijn. Deze lijn zal naar verwachting zijn aanbesteed wanneer Emmen Zuid wordt gerealiseerd. Emmen Bargeres zal na opening van Emmen Zuid worden gesloten. Emmen Zuid kan in de nieuwe dienstregeling, ingaande 2006, worden opgenomen. Drenthe: Verwachte realisatie van het station in 2010 (financiering is nog niet rond). Woningbouw start in najaar 2005 en wordt tot 2012 in fasen verder ontwikkeld (1200-1500 woningen).
Voorkeursalternatief KAN: Zutphen – Nijmegen – Nijmegen Heijendaal	KAN	Businesscase is negatief. Studie naar stoptreinen in dienstregeling 2007 loopt nog. KAN: Gezamenlijke actualisering voorkeursalternatief. Bijeenkomst hiervoor is voorzien in het 4 ^e kwartaal 2005.
Voorkeursalternatief KAN Nijmegen Winkelsteeg	KAN	Afhankelijk van stand van zaken ontwikkeling Philips. KAN: Opdruk op dit station gaat op korte termijn komen. Plannen worden concreter. Bijeenkomst hierover is voorzien in het 4 ^e kwartaal 2005.
Hoevelaken en Barneveld Noord, bediening door NS-treinen	Gelderland	Geen onderdeel dienstregeling 2007-2012. Provincie blijft opdruk houden. NS heeft bediening van Hoevelaken door NS-treinen op het Hoofdrailnet afgewezen in verband met het ontbreken van stoptreinen op het bewuste baanvak. Hetzelfde geldt voor Barneveld Noord. De stations zijn wel opgenomen in het bestek van de contractsectorlijn Ede-Wageningen – Amersfoort.
Agglonet Twente Station Hengelo Westermaat, doortrekken lijn Dortmund/Münster naar Hengelo	Regio Twente	Studie heeft uitgewezen dat de bussen een grotere rol gaan vervullen binnen het stedelijk netwerk op allerlei kriskras/feeder relaties. De trein zal de vervoersvraag opvangen. Voor het doortrekken van de lijn Dortmund/Münster naar Hengelo en Hengelo Westermaat is nog onvoldoende vervoerkundige onderbouwing. Tevens vergt dit een aanpassing van de infrastructuur te Enschede (toevoeging n.a.v. reactie ProRail). Ook is er nog sprake van niet opgeloste veiligheidstechnische problemen. Regio Twente: Hengelo wordt gezien als centraal station van Twente, derhalve doortrekking trein uit Münster/Dortmund naar Hengelo gewenst. Veroorzaakt samenloop op hoofdrailnet.

Wens	Initiator	Reactie
Nijverdal Verdiept	Rijkswaterstaat	NS is via het gebruikersoverleg van ProRail betrokken bij de plannen van de combitunnel Nijverdal. Tijdspad 2010-2012. NS heeft over de voorkeursvariant (kortere bouwtijd van 6 naar 3 jaar) contact met provincie Overijssel en Regio Twente. Provincies/NS: Heeft relatie met Almelo verdiept (2007): Projecten vinden kort achter elkaar plaats. Resultaten dienstregeling 2007 mede bepalend voor haalbaarheid van deze versnelde aanleg.
Olst en Wijhe Bediening 2 x per uur	Overijssel	In huidige dienstregeling niet maakbaar i.v.m. goederenpaden en keertijd in Zwolle. NS heeft wensbeeld in specificatie Ontwerp 2007 meegenomen. Provincie wacht resultaten af.
Frequentieverhoging Berlijnlijn	Overijssel	Huidige dienstregeling blijft voor 2006 gehandhaafd. Voor instandhouding van de Berlijnlijn in de toekomst wordt de huidige dienstregeling geïntegreerd in de IC-dienst Enschede – Amsterdam - Schiphol in het voorliggend ontwerp 2007. Hierdoor zal een extra pendeltrein rijden van Enschede naar Hengelo met cross platform aansluiting op de Berlijntrein. Provincie is blij met instandhouding van de Berlijnlijn. Frequentieverhoging t.o.v. huidig aanbod blijft een wens.
Inpassing Hanzelijn Zwolle	Overijssel	Infrastructuurinpassing Hanzelijn in Zwolle is niet meegenomen in het tracébesluit Hanzelijn. NS en provincie zullen nader bezien of actie hierop nodig is. Inpassing Hanzelijn – Zwolle is door ProRail in overleg met NS wel aangemerkt als knelpunt in het kader van Herstelplan Spoor 2 ^{de} fase.
Aanpassing infrastructuur Zwolle -Herfte	Overijssel	Op dit moment is er nog geen directe aanleiding om dit project op te pakken. Wordt meegenomen in onderbouwing frequentieverhoging Groningen – Assen – Zwolle.
Nachtelijke treinvrije periode (onderhoudsrooster)	ProRail	Op dit moment vinden nog de laatste uitwerkingen plaats voor de landelijke introductie van treinvrije periodes enkelspoor van 5,5 uur in de nacht. Laatste stand van zaken (24 augustus 2005) is dat enkele laatste treinen naar Enschede, Groningen en Leeuwarden met enkele minuten zullen worden vertraagd, omdat zij over enkel spoor gaan rijden. Verder is maximaal meegewerkt om aan ProRail overdag op emplacementen de ruimte te bieden om onderhoud te plegen. Dit kan her en der leiden tot hooguit drie minuten vertraging en wisselend perrongebruik. Overheden: Er wordt positief gereageerd op de wijze zoals de proef is opgepakt en geëvalueerd. Men is blij met het resultaat en de nieuw gekozen richting voor de uitvoering van het onderhoud. Wel de vraag : waarom rigide 5,5 uur? Waarom niet meer toegesneden per baanvak. ProRail geeft aan (eigenlijk minimaal) 5,5 uur nodig te hebben om het onderhoudsproces voldoende tijd te geven.

Regio Zuid

Wens	Initiator	Reactie
-------------	------------------	----------------

Wens	Initiator	Reactie
Rijden nachtnet Brabant	Provincie Noord- Brabant	Het rijden van een nachtnet is niet rendabel, NS zal dit product niet uitbreiden naar- en in Brabant zonder exploitatiebijdrage. Afgesproken is het overleg hierover op te schorten in afwachting van ontwikkelingen rond onderhoudsvraagstukken; onderhoud in de nacht lijkt een goed alternatief voor een onderhoudsrooster overdag. Een nachtnet zou een dergelijke oplossing ernstig bemoeilijken of onmogelijk maken.
Prioritering infrawerken OV Netwerk Brabantstad	Provincie Noord-Brabant/B5/SRE	De provincie Noord-Brabant en de B5 hebben aan NS gevraagd mee te werken aan een update van OV Netwerk Brabantstad. NS heeft dit, evenals ProRail, toegezegd.
Bedieningsgarantie Helmond Brandevoort	Provincie Noord-Brabant/SRE	De provincie Noord-Brabant heeft gevraagd om een bediening van Helmond Brandevoort op zo kort mogelijke termijn. In overleg met de gemeente Helmond en ProRail is dit moment bepaald in december 2006 (ingående dienstregeling 2007). Bedieningsgarantie is afgegeven.
Verbetering bediening Tilburg Reeshof	Provincie Noord- Brabant en gemeente Tilburg	De gemeente Tilburg en de provincie Noord-Brabant hebben gevraagd om verbetering van de bediening van Tilburg Reeshof, gelijk aan Tilburg West. (Frequentie en aansluitingen). Tilburg West werd bediend door de treindienst Roosendaal-Zwolle en heeft goede aansluitingen in Breda en 's-Hertogenbosch. Bediening van Tilburg Reeshof met deze trein is niet mogelijk binnen de huidige dienstregelingsstructuur. NS rijdt voor Tilburg Reeshof extra treinen tussen Tilburg West en Breda (voorheen Eindhoven - Tilburg West). De ligging van deze treinen is zodanig dat een gelijke bediening als voor Tilburg West niet mogelijk is. NS blijft in 2007 zoeken naar een evenwichtige oplossing.
Wensen aansluiting Maaslijn op het Hoofdrailnet	Provincie Limburg/Provincie Noord-Brabant en KAN	NS houdt in de dienstregeling 2006 te Roermond en Nijmegen rekening met aansluiting op het Hoofdrailnet. Zie verder tabel regio Noordoost.

Hoofdstuk 10 Afstemming met ProRail

In dit hoofdstuk is opgenomen:

- De weergave van de reactie van ProRail op het Vervoerplan
- De wijze waarop deze reactie verwerkt is in dit Vervoerplan.

In vele processen werken ProRail en NS samen. Het gevolg is een intensief contact tussen beide organisaties op zowel operationeel, beleidsmatig als bestuurlijk niveau.

Zienswijze ProRail en verwerking in dit Vervoerplan

- ProRail constateert dat op het gebied van bijsturing ProRail en NS samen onderzoek doen.
 - Het is de intentie van zowel ProRail als NS hierover afspraken op te nemen in de Toegangsovereenkomst. De Toegangsovereenkomst zal uiterlijk bij het aflopen van de huidige dienstregeling (10 december 2005) afgesloten zijn.
- Op verzoek van ProRail heeft NS in het Vervoerplan 2006 de term van 'Railverkeersleiding' respectievelijk 'RVL' vervangen door 'Verkeersleiding' respectievelijk 'VL'. Tevens is 'Betuwelijn' vervangen door 'Betuweroute'.

Hoofdstuk 1 Aangeboden vervoer

- ProRail vraagt op welk jaar het aantal van 120.000 reizigers naar de grote steden en de economische kerngebieden in de ochtendspits betrekking heeft.
 - In het Vervoerplan 2006 is toegevoegd dat dit gaat om het jaar 2005. Daarnaast is mede op verzoek van ProRail een tabel opgenomen die meer inzicht geeft in de verdeling van reizigers naar de grote steden.
- ProRail constateert dat in de piramide met betrekking op de klantwensen, het begrip veiligheid ontbreekt.
 - Niet aangepast. Zowel in de begeleidende tekst als in de figuur komt het begrip 'veiligheid' reeds naar voren als belangrijke waarde voor onze klanten.
- ProRail constateert dat op punt 1 van het overzicht: Wijziging van de dienstregeling ten opzichte van 2005, voor de nieuwe intercitytreinen Schiphol – Utrecht, de consequenties onvoldoende geschetst zijn.
 - Naar aanleiding van deze opmerking zijn alle mutaties in de dienstregeling gecontroleerd op consequenties en zijn de belangrijkste consequenties opgenomen in het Vervoerplan.
- ProRail constateert dat in de tabel groeiambitie er sprake is van een geambieerde groei van 2 á 3%. Dat is hoger dan de groei zoals geschetst in de Nota Mobiliteit waarbij uitgegaan wordt van een gemiddelde van 1% groei per jaar.
 - Deze constatering is op zichzelf juist. Echter, de groei zoals beschreven in de Nota mobiliteit is niet bedoeld als een plan of een voorspelling waarop gestuurd wordt. De Nota beschouwt het pakket maatregelen dat nodig is om een groei van 1% gemiddeld per jaar tot 2020 te faciliteren. De werkelijke groei kan anders uitvallen. Daarnaast is het onwaarschijnlijk dat de groei gelijkmatig verdeeld zal zijn over de periode tot 2020. NS is het met ProRail eens dat de geambieerde groei op zichzelf verheugend is.

Hoofdstuk 2 Op tijd rijden

- ProRail vindt de argumentatie achter het schrappen van start- en knooppuntpunctualiteit onduidelijk. ProRail stelt dat deze indicatoren immers beter door NS te beïnvloeden zijn.
 - In dit Vervoerplan is naar aanleiding van deze reactie van ProRail een passage toegevoegd waarin dit verder verduidelijkt wordt. De passage heeft de volgende strekking.
 - Het klopt dat de opstartpunctualiteit en knooppuntpunctualiteit procesindicatoren zijn die NS in sterkere mate kan beïnvloeden dan aankomstpunctualiteit. Echter, in het Vervoerplan 2005 zijn de opstartpunctualiteit en de knooppuntpunctualiteit opgenomen ter vervanging van de maatregelen onder de richtwaarde voor de aankomstpunctualiteit. NS is van mening dat opstartpunctualiteit en knooppuntpunctualiteit voegen op zichzelf geen nieuwe informatie

toevoegen. Door de beide procesindicatoren te schrappen en daarvoor in de plaats maatregelen op te nemen, sluit NS ook op dit front aan bij de systematiek zoals in de Vervoerconcessie beschreven en bedoeld is.

- ProRail is het eens met NS dat extreme dagen een belangrijk effect hebben op de punctualiteit. ProRail steunt het voorstel om deze dagen niet of beperkt mee te nemen. Wel vindt ProRail dat er dan een heldere definitie dient te zijn van deze extreme dagen.
 - NS werkt dit verder uit. Zoals ook reeds opgenomen in dit plan, stemt NS hierbij af met consumentenorganisaties, ProRail en ambtenaren van V en W.
 - ProRail stelt dat uit het plan niet duidelijk wordt hoe het effect (circa 0,2%) van het experiment van het onderhoudsrooster is bepaald.
 - Als het gaat om de dispunctualiteit zijn effecten van maatregelen moeilijk onomstreden te duiden. Het ontbreken van een adequaat monitoring systeem is hieraan mede debet. Een dergelijk systeem is in ontwikkeling, maar nu nog niet beschikbaar. Het genoemde effect betreft een interne NS-schatting. In het Vervoerplan is de formulering aangepast zodat dit duidelijk wordt.
 - ProRail stelt dat de daling van de punctualiteit niet alleen ligt aan de "extreme dagen", maar ook aan personele en materiële problemen bij NS. Onduidelijk is welke oorzaak nu het meeste effect heeft op het teruglopen van de punctualiteit.
 - NS bestrijdt niet dat personele en materiële oorzaken ook effect hebben op de punctualiteit. Wel heeft de halfjaaranalyse uitgewezen dat de punctualiteit exclusief de extreme dagen in 2005 vergelijkbaar is met de punctualiteit in 2004.
 - Naar aanleiding van deze opmerking van ProRail heeft NS in het Vervoerplan nog wat explicieter aangegeven dat ook direct door NS te beïnvloeden factoren een rol gespeeld hebben. Een belangrijk gedeelte van de maatregelen die NS in de tweede helft van 2005 en 2006 treft, hebben ook betrekking op de sturing van de eigen processen.
 - ProRail geeft terecht aan dat zij geen zorgplicht heeft inzake het op tijd rijden en hier ook geen grenswaarden over af hoeft te spreken.
 - Waar de formulering in het Vervoerplan zodanig gekozen was dat dit voor verwarring of misinterpretatie kon zorgen, is dit aangepast in dit Vervoerplan. Overigens maakt ProRail in formele zin hier een terechte opmerking. Vanuit de verantwoordelijkheid van de spoorsector voor een goede dienstverlening aan reizigers is dit standpunt minder begrijpelijk. ProRail kan daarin namelijk een belangrijke rol vervullen door met name op de trajecten met veel reizigers de betrouwbaarheid van de infrastructuur verder te vergroten.
 - ProRail geeft terecht aan dat de staking in 2004 niet van ProRail personeel was, maar dat dit in 2005 het geval was.
 - Het Vervoerplan is aangepast en de werkelijke reden voor de staking 2004 is opgenomen (staking tegen het kabinetsbeleid).
 - ProRail stelt dat volgens NS de terugval in de streefwaarde voor punctualiteit mede veroorzaakt wordt door de toename van de buitendienststellingen. ProRail vindt dat NS een fout maakt door te vergelijken met 2004, wat een uitzonderlijk jaar was qua aantallen treinvrije perioden (TVP-en) door het niet (kunnen) uitvoeren van veel werkzaamheden. In vergelijking met 2002-2003 is er volgens ProRail geen fundamentele toename van het aantal VP-en.
 - NS heeft twee redenen om te wijzen op de toename van het aantal buitendienststellingen in 2005 ten opzichte van 2004.
 - Allereerst verklaart dit verschil wel degelijk mede de terugval in punctualiteit. Of 2004 nu uitzonderlijk laag was of 2005 uitzonderlijk hoog, maakt voor dit argument niet uit. Als de punctualiteit van 2004 vergeleken wordt met de punctualiteit van 2005 is de verandering van aantallen buitendienststellingen als vanzelfsprekend van belang.
 - Daarnaast gebruikt NS dit argument om aan te geven dat het scoren van 86% in 2006 wel degelijk een verbetering zou betekenen ten opzichte van de 86% in 2004. Hierbij speelt volgens NS een aantal verslechterde omstandigheden een belangrijke rol en daar is de toename (2006 ten opzichte van 2004) van het aantal uren buitendienststellingen er één van is.
- NS wijst erop dat het *aantal* buitendienststellingen als indicator niet zinvol is in relatie tot de dispunctualiteit. Het is veel belangrijker te kijken naar de werkelijke hinder die een buitendienststelling

teweegbrengt. Om daar een indicatie van te geven: de verwachting is dat het *aantal uren* hinderrijke buitendienststellingen in 2006 (ook bij vergelijking met 2005) fors groter zal zijn.

- NS stelt dat er in 2006 – 2007 een groter aantal verstoringen zal zijn. Dit komt niet overeen met het aantal treindienst aantastende onregelmatigheden (TAO's) dat ProRail rapporteert. ProRail stelt ook vast dat NS zelf in het Vervoerplan opneemt dat het aantal TAO's verder afneemt.
 - TVP-en en TAO's zijn indicatoren die een relatie hebben met de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van infrastructuur. Maar NS zoekt naar een indicator die een betere link heeft met het zorggebied op tijd rijden. Dit ook in het licht van de notie, dat de huidige indicatoren van ProRail geen goede weerspiegeling zijn van de klanthinder en de bedrijfshinder die NS ondervindt ten gevolge van het niet of niet goed functioneren van de infrastructuur.
- ProRail vraagt welke maatregelen NS neemt om vertragingen als gevolg van assistentieverlening bij lastige reizigers te voorkomen. Op Schiphol leidt dit dagelijks tot vertragingen van meer dan 5 minuten. Met het oog op het toenemende aantal treinen in Schiphol, zal de vertraging ook sterker gaan doorwerken op achteropkomende treinen.
 - Zowel in het kader van sociale veiligheid als ook in het kader van de punctualiteit werkt NS op dit moment nauw samen met de KLPD om dit probleem aan te pakken. Overigens is het probleem rondom Schiphol niet slechts een kwestie van de assistentieverlening bij kwaadwillende reizigers. Ook een krappe stationnementstijd in combinatie met reizigers met veel bagage veroorzaken dispuunctualiteit. In 2006 wil NS in samenwerking met ProRail kijken of aan dit laatste aspect iets te doen valt, door reizigers over de volledige lengte van de trein te laten instappen. Daarbij dient nog aangemerkt te worden dat op het moment van schrijven van dit plan de punctualiteitscijfers voor Schiphol hoog zijn.

Hst 3 informatievoorziening

- ProRail maakt bezwaar tegen de formulering: Het 'Reisinformatiecontract' zal vanaf 2006 zijn opgenomen in de Toegangsovereenkomst, omdat de gesprekken over het informatiecontract nog gaande zijn. Dit geldt ook voor verwijzingen naar de inhoud van dit contract. Zoals bijvoorbeeld de uitspraak dat er in 2006 prestatieprikkels worden opgenomen in de onderlinge afspraken. Dit loopt naar de mening van ProRail ver vooruit op wat nog moet worden afgesproken.
 - NS heeft de formuleringen aangepast, zodat duidelijker wordt dat het gaat om de intenties van NS, om bepaalde zaken op te nemen in het Reisinformatiecontract.
- NS schrijft dat als gevolg van het slechte resultaat (IBO stations) van de eerste twee maanden van 2005 de samenwerking met ProRail is gezocht. In de beleving van ProRail is dat al eerder gebeurd op basis van de resultaten van het eerste en tweede kwartaal van 2004.
 - Dit klopt. In dit Vervoerplan is het echter vooral van belang hetgeen zich in 2005 voorgedaan heeft.

Hoofdstuk 4 Reinheid

- ProRail stelt op het gebied van Reinheid dat het vreemd is dat definities, richtwaarden, realisaties niet overeenkomen. Een nadere toelichting in het Beheerplan en Vervoerplan over onderlinge afspraken en verantwoordelijkheden vindt ProRail niet misstaan.
 - Verderop in haar reactie op dit hoofdstuk maakt ProRail bovenstaande punten specifiek. Op die plaats volgt ook de reactie van NS.
- ProRail vindt dat uitleg over de organisatorische relatie tussen NS – ProRail – NS Stations het stuk leesbaarder maakt. ProRail wijst daarbij op de institutionele driehoek in relatie tot de privaatrechtelijke Beheerovereenkomst Stations tussen ProRail en NS Stations.
 - Naar de mening van NS komt dit de leesbaarheid niet ten goede. De onderlinge verhoudingen en de aard van de relaties tussen ProRail en NS (of NS-onderdelen) voegt naar de mening van NS niets toe aan de strekking van dit hoofdstuk en leidt hooguit af van de kern (het klantoordeel).
- ProRail stelt dat het stuk duidelijker wordt indien het onderscheid tussen reinheid van trein en station duidelijker wordt gemaakt. Met name vanwege het verschil in verantwoordelijkheden: NS → trein en ProRail met NS Stations als opdrachtnemer → station.

- In het Vervoerplan staan slechts zaken waar NS voor verantwoordelijk is. Dit zijn zowel stations als ook treinen. De verantwoordelijkheid van ProRail of van NS-onderdelen is niet aan de orde. De verantwoordelijkheidsverdeling komt slechts aan de orde voor zover samenwerking en afstemming van invloed zijn op het behalen van de richt- of grenswaarden.
- ProRail geeft in het Beheerplan aan over te zullen stappen naar outputsturing. NS geeft aan dat bij de inrichting van de reinigingsprocessen meer uit te gaan van klantpreferenties en klantbeleving. ProRail en NS Stations gaan bij het bepalen van de inrichting van de reinigingsprocessen uit van de objectieve NPI/KPI Reinheid.
 - NS zal bij het vaststellen van haar indicatoren altijd de klantwaarde als uitgangspunt hanteren. Het ontwikkelen van indicatoren die geen of onvoldoende relatie met de klantwaardering hebben, kan om die reden dan ook nooit voldoen als indicator. Een objectieve indicator geniet daarbij de voorkeur, maar is niet het enige uitgangspunt waarop een indicator ontwikkeld dient te worden. ProRail en NS dienen in dit traject nauwgezet samen op te trekken.
- ProRail Stationsbeheer vraagt zich af op welke wijze inzicht wordt verkregen tussen reinigingsprocessen en klantoordeel.
 - Deze inzichten zullen worden opgedaan in het migratietraject richting outputsturing. Een beschrijving van de stand van zaken in dat traject staat in het betreffende hoofdstuk: outputsturing. Zie ook het NS antwoord op de vorige reactie van ProRail.
- ProRail gaat er vanuit dat NS niet zonder instemming van ProRail een separate prestatie-indicator voor reinheid transfer ontwikkelt.
 - Bij de gebieden waar NS en ProRail gemeenschappelijke belangen cq. verantwoordelijkheden hebben is eenzijdige ontwikkeling van indicatoren per definitie niet gewenst. NS is zich dit terdege bewust. Daarnaast zal in NS in deze ook nadrukkelijk met consumentenorganisaties willen samenwerken.
- De in Tabel 2 genoemde prestatie-indicator schone stations wijkt af van de NPI Reinheid zoals opgenomen in het Beheerplan en de Toegangsovereenkomst. De indicator in het Vervoerplan betreft de opleverkwaliteit. Dit is een andere systematiek dan de door ProRail en NS stations ontwikkelde systematiek.
 - NS heeft de stap naar een nieuwe indicator (standkwaliteit zoals ProRail hanteert) nog niet gezet in dit Vervoerplan. NS zal voor dit gehele zorggebied volgend jaar over gaan op outputsturing. Hoe dit zorggebied er op dat moment uit gaat zien, is nu nog niet vastgelegd. Om niet twee jaar op rij (Vervoerplan 2006 en Vervoerplan 2007) de indicator voor schone stations te veranderen, heeft NS in het Vervoerplan 2006 dezelfde indicator opgenomen als in het Vervoerplan 2005. Dit ook in het kader van 'de vergelijkbaarheid door de jaren heen', zoals de Vervoerconcessie dit van NS verlangt.
- Reeks van het klantoordeel reinheid stations wijkt af van het Beheerplan 2006.
 - Op basis van deze reactie van ProRail is het Vervoerplan aangepast aan de reeks van ProRail in het Beheerplan 2006. Wel zal NS met ProRail bij de afstemming van het Vervoerplan 2007 en het Beheerplan 2007 opnieuw afspraken maken, om te kijken welk ambitieniveau dan opportuun is.
- ProRail stelt dat het onderzoeken van de mogelijkheden tot bijsturing onderdeel is van de privaatrechtelijk overeenkomst tussen ProRail en NS Stations.
- ProRail vraagt zich af of NS de subjectieve of de objectieve productkwaliteit bedoelt als zij constateert dat de productkwaliteit in evenwicht is met het geld dat aan reiniging besteed wordt. Ook vraagt ProRail zich af welke productkwaliteit en het instelniveau van wat bedoeld worden (in de paragraaf onderbouwing gemaakte keuzes voor reinheid stations).
 - In deze formulering bedoelt NS: de prestaties zoals opgenomen in het Vervoerplan, de instelniveaus van de indicatoren in het Vervoerplan en de productkwaliteit zoals blijkt uit de definities van de procesindicatoren uit het Vervoerplan. Daarbij dient nog aangetekend te worden dat voor NS de ultieme toetsing van de productkwaliteit dient te blijken uit de ontwikkeling van het klantoordeel.
- ProRail tekent aan dat het instellen van het niveau een gezamenlijke taak is vanuit de Toegangsovereenkomst.

- Bij ProRail is het genoemde migratietraject naar Outputsturing niet bekend en ProRail vraagt zich af waarom NS een eigen KPI Reinheid ontwikkelt.
 - Het migratietraject naar outputsturing waar in het Vervoerplan sprake van is, is het migratietraject waartoe NS verplicht is in de Vervoerconcessie. NS wil deze stappen uiteraard het liefst zetten samen met haar partner in dit proces ProRail (en consumentenorganisaties). NS hanteert daarbij wel altijd het uitgangspunt dat in een situatie van outputsturing de klantwaardering een belangrijke plaats inneemt.
- ProRail constateert dat haar meetmethode en -systeem van reinheid afwijkt van de door NS gehanteerde systematiek.
 - Klopt. De indicatoren wijken af van elkaar. De meetmethode en -systematiek van de overeenkomstige indicator (klantoordeel reinheid stations) komen wel overeen.

Hoofdstuk 5: Sociale veiligheid

- ProRail constateert dat de reeksen in het Beheerplan en het Vervoerplan overeenkomen.
 - Dit klopt. NS heeft haar lagere waarden voor deze indicator aangepast aan de hogere waarde van ProRail.
- ProRail vraagt zich af of het NS of ProRail is die de camera's ophangt, onder het kopje maatregelen.
 - De formulering is aangepast in dit plan. Het ophangen van de camera's gebeurt door ProRail en de exploitatie is in handen van NS.
- ProRail vraagt zich af of het jaartal 2005 klopt.
 - Jaartallen zijn juist.
- ProRail ontwikkelt in samenwerking met NS Stations in 2005 een objectieve KPI Sociale Veiligheid. De KPI sociale veiligheid wordt in 2006 getest.
 - Goede aanvulling. Ook hier geldt weer dat de relatie met klantoordeel gelegd dient te worden.

Hoofdstuk 6 Toegankelijkheid

- Medio 2006 levert NS ten behoeve van het implementatieplan aanvullende informatie over het nieuwe Sprintermaterieel op (in de plaats van begin 2006).
 - Vervoerplan is aangepast aan dit voorstel.

Hoofdstuk 8: Overleg met IPO en SKVV

ProRail heeft een drietal aanvullingen/verbeteringen.

- Nachtelijke treinvrije periode 2^e alinea (detail): aangenomen wordt dat bedoeld wordt 'late avond en vroege ochtend'.
- Laatste blok: Doortrek treinen uit Dortmund/Münster naar Hengelo vergt ook aanpassing van de infrastructuur te Enschede.
- 4^e blok: Inpassing Hanzelijn – Zwolle is door ProRail na overleg met NS wel aangemerkt als knelpunt in het kader van het Herstelplan Spoor 2^e fase.
 - Goede suggesties. Deze voorstellen van ProRail zijn verwerkt in het Vervoerplan.

Hoofdstuk 11: Ontwerp 2007

Er wordt in Nederland al enige tijd gesproken over de wenselijkheid van een nieuwe dienstregeling. NS heeft in gezamenlijkheid met de andere spoorpartijen een proces gestart om te kijken of en op welke wijze een nieuwe dienstregeling ontworpen en ingevoerd kan worden. Dat proces is nog in volle gang. Doel van hoofdstuk 11 is inzicht te geven in dat proces. Achtereenvolgens worden de volgende thema's behandeld:

- Wat zijn de aanleidingen om een nieuwe dienstregeling te ontwerpen?
- Hoe is het proces vormgegeven en welke dilemma's zijn er opgekomen?
- Welke toetscriteria zijn gehanteerd?
- Hoe is de groeipotentie bepaald?
- Stand van zaken 2006

Wat zijn de aanleidingen om een nieuwe dienstregeling te ontwerpen?

NS en het rijk willen meer reizigers vervoeren en beter op tijd rijden.

In 2003 schreef de spoorsector: "De huidige stagnatie op het spoor moet worden doorbroken. De spoorsector streeft naar een klantgericht en robuust sporsysteem dat een belangrijke bijdrage levert aan de mobiliteit en bereikbaarheid in Nederland. De uitdaging is om de betrouwbaarheid te verbeteren en vervoersgroei mogelijk te maken tegen een maatschappelijk verantwoorde prijs."

De probleemstelling die toen werd gepresenteerd is nog steeds – zij het in mindere mate - actueel: "Vertragingen zijn schering en inslag, vertragingen verspreiden zich als een olievlek over het net. Bij een stremming in de Schiphol tunnel is het treinverkeer in de Randstad urenlang ontregeld. Het probleem van de betrouwbaarheid is tot nu toe zwaar onderschat. Achteraf moeten we constateren dat er jarenlang te weinig is geïnvesteerd in het bestaande net. Daarnaast is het sporsysteem zo complex dat het mede hierdoor zeer kwetsbaar is geworden voor verstoringen."

In de diagnose werden onder andere de volgende elementen opgenomen:

- "Daarnaast is een betere benutting van de infrastructuur noodzakelijk om groei tegen een maatschappelijk verantwoorde prijs mogelijk te maken. Dat betekent met meer treinen korter op elkaar over hetzelfde spoor rijden en ook dat vereist een hoge betrouwbaarheid. Het alternatief, een grootschalige spooruitbreiding, is te duur, komt te laat en lost het probleem van de betrouwbaarheid niet op.
- Het huidige sporsysteem heeft zijn grenzen bereikt. Doorgaan op de huidige weg betekent nauwelijks of geen groeimogelijkheden en geen toekomstperspectief. De complexiteit van het sporsysteem staat een hoge betrouwbaarheid in de weg. Er moet een nieuwe weg worden ingeslagen."

Geconcludeerd werd dat er een 'systeemsprong' nodig is: "een sprong in kwaliteit en capaciteit, zonder grootschalige uitbreiding van de infrastructuur maar waarbij wel de bestaande achterstanden worden weggewerkt." Ondermeer werd gewezen op de noodzaak om de olievlekwerking van vertragingen tegengaan door het sporsysteem te vereenvoudigen en onderlinge afhankelijkheden verminderen. De huidige dienstregeling is historisch gegroeid. De afgelopen jaren lag het accent op het bieden van zoveel mogelijk rechtstreekse verbindingen en overstapaansluitingen. Dat heeft geleid tot een complexe, sterk verweven dienstregeling. Bij lage frequenties is dit een goede oplossing aangezien daarmee het aantal overstappen en de overstaptijden worden beperkt. Maar naarmate het aantal treinen toeneemt komt de betrouwbaarheid in de verdrukking. De veelheid van verbindingen maakt het reizigersvervoer zeer kwetsbaar voor verstoringen en het vervoerssysteem dreigt bij een verdere toename van het aantal treinen onbeheersbaar te worden. Om de olievlekwerking van vertragingen tegen te gaan moeten twee belangrijke stappen gezet worden:

- het ontvlechten van de dienstregeling door invoering van een 'corridormodel';

- het vereenvoudigen van de primaire logistieke processen voor de inzet van materieel en personeel, voor het opvangen van verstoringen en voor het afstemmen van het onderhoud van de infrastructuur op de treindienst.

Onder andere om de capaciteit van het bestaande netwerk te vergroten werd tevens gepleit voor de invoering van een tweetreinensysteem. "De huidige intercitytreinen en sneltreinen worden samengevoegd tot één intercityproduct. In de Randstad groeien de frequenties in de spits op termijn naar zes intercitytreinen en zes sprintertreinen per uur. Oftewel elke 10 minuten een trein, zowel voor korte als voor lange afstandsreizigers. Ook in de rest van het land gaan meer treinen rijden dan nu, zij het dat de toename hier minder sterk is. Op regionaal niveau is een goede afstemming nodig met het stadsgewestelijk/regionaal vervoer. Dit vraagt om een regionale uitwerking in nauw overleg met de betreffende regionale overheden. De overschakeling van een drie- op een tweetreinensysteem draagt bij aan het beter benutten van de infrastructuur. Een tweetreinen-systeem is goed te combineren met een corridormodel en de combinatie van beide leidt tot een betrouwbaar, hoogfrequent vervoersysteem."

Zo'n frequentieverhoging is zinvol als daar voldoende vraag naar is. Op veel plaatsen moet die vraag nog ontwikkeld worden. Het beeld van iedere 10 minuten een trein is voor de meeste situaties daarom voorlopig nog een toekomstbeeld. De stap naar een frequentie met iedere 15 minuten een intercity op de belangrijkste corridors wordt nu al wel gezet.

Naast de noodzaak tot vereenvoudiging is ook gewezen op de ontwikkeling dat in veel regio's bij stadsuitbreidingen en nieuwe woonwijken gepleit wordt voor de aanleg van nieuwe stations. Dit levert nieuwe reizigers op maar een extra stop heeft ook consequenties voor het bestaande net: de reistijd van andere reizigers neemt toe, het legt een extra beslag op de baanvakcapaciteit en het kan een negatief effect hebben op het exploitatieresultaat.

Om al deze elementen tot één consistent geheel te brengen zal er, zoals reeds aangegeven in het rapport *Benutten en Bouwen* "een geheel nieuwe dienstregeling worden ontwikkeld. Voor het reizigersvervoer wordt het corridormodel als vertrekpunt genomen. Ook zal een goede aansluiting worden gezocht met regionale plannen voor de verbetering van het stadsgewestelijke en regionale vervoer. Voor het goederenvervoer en het internationale reizigersvervoer geldt de invoering van een groene golf als doel, waardoor zowel de doorstroming als de betrouwbaarheid zullen verbeteren. De nieuwe dienstregeling zal klantattractief, maakbaar en betaalbaar zijn. Over de nieuwe dienstregelingstructuur wordt overlegd met consumenten-organisaties, organisaties van verladers en regionale overheden."

Benutten en Bouwen

Gebruik spoornet is intensiever en complexer geworden.

Voor het handhaven van de punctualiteit zijn steeds meer inspanningen vereist.

Zonder maatregelen is groei niet overal meer mogelijk.

Voor goederenvervoer per spoor moeten er groene golven komen (minder gedwongen stops).

Dit op de klassiek manier oplossen zou naar schatting meer dan € 50 miljard kosten.

Daarom is gekozen voor een andere manier om punctualiteit op gewenste niveau te brengen en te handhaven en tevens groei mogelijk te maken.

Meer treinen, meer stations en minder gedwongen stops voor goederenvervoer leiden bij ongewijzigde wijze van gebruik tot enerzijds een groter capaciteitsbeslag en anderzijds een grotere druk op de betrouwbaarheid.

Daarom wordt gewerkt aan een meer betrouwbare infrastructuur en logistiek.

Met een pakket van maatregelen wordt de infrastructuur aangepakt. De dienstregeling moet aan een betrouwbare logistiek bijdragen. Dat heeft samenhang; daarom is de dienstregeling 2007 ook gezamenlijk ontwikkeld door NS, ProRail en goederenvervoerders.

In 2003 heeft het ministerie van Verkeer en Waterstaat het Herstelplan Spoor gelanceerd. In dit plan wordt gekozen voor een strategie gericht op verbetering van de kwaliteit van het bestaande spoor. In totaal wordt hier een bedrag voor uitgetrokken van circa 2 miljard euro, te besteden in de jaren 2004 tot en met 2012. Het plan voorziet met name in investeringen in de infrastructuur. Doelstelling met het plan is om in het jaar 2012 een punctualiteit te halen tussen 89 en 91% en te voorzien in een capaciteit van 17 mrd reizigerskilometers en 50 mio ton goederenvervoer.

In het plan wordt gerefereerd aan de door de sector ontwikkelde visie Benutten en Bouwen en het daarop gebaseerde Korte Termijn Plan Benutten en Bouwen zoals dat in september 2003 gepresenteerd is aan zowel het ministerie van Verkeer en Waterstaat als aan de leden van de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat in de Tweede Kamer.

Het Herstelplan spoor is door de spoorsector verwelkomd als de zeer nodige invulling van met name de kwaliteitsimpuls voor de infrastructuur en het oplossen van capaciteitsknelpunten in het bestaande net.

Dit laat onverlet dat ook de andere genoemde maatregelen in het Korte Termijnplan Benutten en Bouwen nodig blijven om de doelstellingen te behalen. Het ontwerp van de dienstregeling is weliswaar geen uitvoering van het Herstelplan spoor, maar moet wel beschouwd worden als een noodzakelijke complementaire maatregel om de beoogde verbetering van de punctualiteit te realiseren.

Het kabinet heeft de spoorvisie 'Benutten en Bouwen' als leidraad genomen. In lijn daarmee geeft de Nota Mobiliteit prioriteit aan het herstel van de betrouwbaarheid van het spoorsysteem en het wegnemen van capaciteitsknelpunten. Dit heeft als doel de rol van het spoorvervoer in de bereikbaarheid van stedelijke gebieden en op de hoofdcorridors voor goederenvervoer verder te versterken. Deze keuze voor de ruimtelijk economische functie van het spoorvervoer is logisch, omdat die het beste aansluit bij de kracht van het spoorsysteem: het betrouwbaar verwerken van grote vervoersstromen.

Nota Mobiliteit

Wat doet de spoorsector?

Spoorsysteem betrouwbaarder maken en vereenvoudigen.

De vervoerder op het hoofdrailnet en de infrastructuur- beheerder gaan beter samenwerken en zorgen samen voor veilig en betrouwbaar vervoer. De infrastructuurbeheerder en de vervoerders nemen de benodigde maatregelen die op hun terrein liggen (zoals materieel, dienstregeling) om het Herstelplan Spoor uit te voeren.

De maatregelen die de sector neemt bestaan uit: een eerste stap op weg naar een vereenvoudiging van de dienstregeling, de inzet van extra materieel, betere onderhoudsregimes en logistieke maatregelen in de dienstregeling. Ook treft de sector maatregelen als een 'groene golf' voor goederenvervoer en betere reisinformatie voor reizigers. De acute knelpunten op trajecten en stations worden aangepakt. De infrastructuur wordt robuuster gemaakt (minder kwetsbaar voor incidenten), de olievlekwerking van vertragingen wordt tegengegaan en er wordt voldaan aan regels voor geluidsoverlast en veiligheid. De samenwerking draagt ook bij aan de optimalisatie van het spoorsysteem.

Hoe is het proces vormgegeven en welke dilemma's er opgekomen?

Verhoging van de betrouwbaarheid, gereedmaken voor groei en het mogelijk maken van groene golven goederenvervoer zijn de belangrijkste aanleidingen voor wijziging van de dienstregeling 2007.

Daarnaast spelen het rijden op nieuwe infrastructuur, zoals Amsterdam-Utrecht, Gooiboog en Utrechtboog, de HSL en Betuweroute, gewenste bediening van nieuwe stations en een betere aansluiting op buitenlandse dienstregelingen een rol. Door de aansluiting met buitenland te synchroniseren, zullen de internationale

treinen beter passen binnen de Nederlandse dienstregeling en daardoor minder verstoringen veroorzaken en betere aansluitingen krijgen op de knooppunten.

Dit zijn aanleidingen geweest de dienstregeling van scratch af aan opnieuw te ontwerpen.

De opgave is daarbij geweest om de voordelen van meer betrouwbaarheid en groei te realiseren en de bijkomende nadelige effecten, als langere reistijden en meer overstaps zoveel mogelijk te beperken.

Alvorens met het ontwerpen te beginnen is een voorontwerpfase gehanteerd. Het doel van deze fase was niet om al tot een definitieve dienstregeling te komen, maar om de mogelijkheden en randen van het 'speelveld' te verkennen en te leren van de uitwerking van verschillende ontwerputgangspunten in de dienstregeling.

In de voorontwerpfase is een tiental scenario's ontwikkeld om daarmee een beeld te kunnen krijgen van de effecten op criteria als maakbaarheid, klantattractiviteit, rendement en de maatschappelijke kosten- en baten van ontwerpprincipes.

De wensen van de regionale overheden ten aanzien van de lijnvoering zijn uitgewerkt. Bij een eerste toets bleek dat de gecombineerde wensen van de regionale overheden ten aanzien van de treindiensten niet maakbaar waren. Er is daarvoor in 2007 onvoldoende infrastructuur, materieel en personeel beschikbaar. In april 2004 is dit met de regionale overheden besproken, waarna deze in een gezamenlijk overleg met een aangepast gecombineerd voorstel ten aanzien van de treindiensten zijn gekomen.

Dit voorstel is door de spoorsector vertaald in twee (van de in totaal tien) varianten. Één variant waarin de regionale reizigerswensen na een check op interne strijdigheden (elke regio wil bijvoorbeeld een rechtstreekse treindienst naar Schiphol) zijn gehonoreerd en zijn uitgewerkt tot een dienstregeling. In deze variant bleef onvoldoende ruimte over voor de goederenvervoerders. En een variant waarin de wensen vanuit de goederenvervoerders en de regionale wensen zijn gecombineerd. Deze laatste variant bood voldoende ruimte voor de ambities van de goederensector en waarbij ca. 90% van de regionale wensen is gehonoreerd.

Ook de haalbaarheid van de door de regio gewenste nieuwe stations is door de spoorsector onderzocht op inpassing in de dienstregeling, de effecten voor de (bestaande) reizigers, de gevolgen voor de exploitatie en de financiering van deze haltes. Het betreft haltes aan het hoofdrailnet. Stations zijn beoordeeld op vervoerwaarde, kostendekkendheid, maakbaarheid, inpasbaarheid en punctualiteitsrisico. Voor stations die goed uit deze beoordeling zijn gekomen, zijn gesprekken gestart of gecontinueerd om hierover tot afspraken te komen.

De voorontwerpfase is gebruikt om kennis en inzicht te verwerven om daarmee te komen tot de specificaties van een of twee voorkeursscenario's die in de definitieve ontwerp fase in meer detail worden uitgewerkt. Hiervoor zijn met behulp van een tiental ontwerpscenario's onderzoeksvragen gesteld en beantwoord.

Deze onderzoeksvragen moeten antwoord geven op de belangrijkste dilemma's, die bij het ontwerp spelen (uit de eindrapportage Voorontwerp):

- *Wat zijn de effecten van het strikt toepassen van de planning- en capaciteitsnormen?*
- *Wat zijn de effecten van het toepassen van minder alterneren op een aantal belangrijke relaties?*
- *Wat zijn de effecten als de lijnvoering geoptimaliseerd wordt, op het bedrijfsresultaat van NS, in combinatie met hoge betrouwbaarheid?*
- *Wat zijn de effecten van homogeniseren?*
- *Is er een optimalisatiecriterium te ontwikkelen om bij schaarse infrastructuur een afweging te kunnen maken tussen Reizigers- en Goederenwensen?*
- *In hoeverre zijn de wensen van de regionale overheden te honoreren?*
- *In hoeverre is een 3/3 systeem als fasering in te voeren op het 6/6 systeem van Benutten & Bouwen?*

- *Wat zijn de effecten indien er geoptimaliseerd wordt op het gebruik van de infrastructuur?*
- *Welke gewenste nieuwe stations worden opgenomen in de dienstregeling?*
- *Is er aanleiding om voor de spitsperiode een geheel andere structuur te ontwikkelen dan voor de dalperiode?*

De hieruit getrokken conclusies zijn [uit de eindrapportage Voorontwerp]:

- De beste garantie voor meer punctualiteit is om consequent meer marge in te bouwen *[het gevolg van meer marge inbouwen is een langere reistijd]*.
- Het loslaten van alterneringen heeft op de lange termijn geen negatieve gevolgen voor het aantal reizen en rentabiliteit *[het loslaten van alterneringen betekent meer overstaps; in combinatie met frequentieverhoging heeft dit op langere termijn geen negatieve gevolgen]*.
- Als je je sterk op één of twee criteria focust, heeft dat op die criteria hoge effecten, maar het gaat gepaard met sterk negatieve effecten op de rest.
- Veel ontwerpen hebben grosso modo gemiddeld een gelijke uitwerking, maar kunnen voor de individuele reiziger grote consequenties hebben (turbulentie door verlies van bestaande reizigers en aanwas van nieuwe reizigers).
- Het is mogelijk de vervoerscapaciteit van de infrastructuur drastisch te verhogen, maar dat gaat ten koste van het exploitatieresultaat.

Aanbevelingen voor de scenario's in definitief ontwerpfase zijn:

- Probeer zoveel mogelijk rekening te houden met wensen van regionale overheden
- Beperk de turbulentie (verlies van bestaande reizigers ten faveure van het aantrekken van nieuwe reizigers)
- Blijf mikken op hoge punctualiteit, maar zorg wel voor maatwerk van lokaal en regionaal.

Ontwerp compromis

De belangrijkste criteria bij het ontwerp zijn: betrouwbaarheid, klantattractiviteit, betaalbaarheid, maakbaarheid en stakeholders (concessie, reizigers en regio).

Deze criteria beïnvloeden elkaar echter en zijn deels onverenigbaar.

Gekozen is om een balans te vinden tussen al de bepalende criteria in plaats van een focus op (een combinatie van) één of twee criteria. Bijvoorbeeld veel groei met veel turbulentie of weinig turbulentie met weinig groei. Er is voor gekozen om de turbulentie onder de tien procent te houden.

Het rigide toepassen van één ontwerpfilosofie is onverstandig. Het ontwerp 2007 wordt dan ook een compromis tussen genoemde ontwerp-criteria; en dus is veel aandacht besteed aan maatwerk per baanvak.

Het introduceren van corridors is pas aan de orde, indien een hoge frequentie kan worden geboden. Dit is nu nog niet aan de orde.

Welke toetscriteria zijn gehanteerd?

Bij het ontwerpproces zijn de resultaten tussendoor getoetst aan:

- Klantattractiviteit
 - De dienstregeling zal groei van het aantal reizigers moeten bewerkstelligen en zal dus een hogere vervoerwaarde moeten hebben dan de huidige dienstregeling.
 - Ook zal de turbulentie, ofwel het aantal reizigers dat geen gebruik meer zal maken van de trein, door de wijzigingen in de dienstregeling beperkt moeten blijven (kleiner dan 10%). Een dienstregeling

- waarbij bijvoorbeeld 3% van de huidige reizigers wegloopt, maar 7% nieuwe reizigers aantrekt is dus klantattractief; het saldo is immers een groei van zo'n 4%.
- Door het invoeren van een dretreinsysteem met hogesnelheidstreinen, Intercity's en Sprinters wordt de reiziger een helder product geboden. Het aantal uitzonderingen op deze treinformules blijft beperkt.
 - In principe wordt de reizigers een eenduidig halfuursysteem geboden. Op de drukere delen van het spoorwegennet wordt dit zelfs verdicht tot een kwartierdienst.
 - Robuustheid
 - Punctualiteit wordt door zowel de reiziger als ProRail, V&W en NS als belangrijk item in het spoorvervoer gezien. Het dienstregelingontwerp zal dan ook een hogere punctualiteit mogelijk moeten maken dan de huidige dienstregeling. Uitgangspunt voor het dienstregelingontwerp zijn dan ook robuustheidsmaatregelen zoals het consequent toepassen van de logistieke ontwerpnormen en rijtijdspeelingen, het decompliceren van de treindienst door het invoeren van een eenduidig stopregime en het homogeniseren door het opheffen van de sneltreinformule. Ook wordt de dienstregeling getoetst op de bijstuurbaarheid in geval van verstoringen.
 - Maakbaarheid
 - De dienstregeling moet uitgevoerd kunnen worden met de beschikbare productiemiddelen materieel, personeel en infrastructuur.
 - Betaalbaarheid
 - De dienstregeling voor 2007 en verder zal een rendement mogelijk moeten maken dat tenminste gelijk is aan dat van de huidige dienstregeling.
 - Stakeholders en concessie
 - *Concessie*
Ontwerp 2007 wordt getoetst aan de eisen die de Vervoerconcessie stelt aan de minimale bediening van de stations zoals verwoord in artikel 13 en aan de zorgplicht zoals beschreven in artikel 6 van de Vervoerconcessie. Er wordt een bijdrage geleverd aan de bereikbaarheid van de grote steden en economische kerngebieden. Deze bijdrage wordt getoetst door te onderzoeken in hoeverre de dienstregeling in de spitsuren capaciteitsknelpunten heeft. Indien noodzakelijk zullen, afhankelijk van de logistieke mogelijkheden, extra spitsreinen worden opgenomen. De bereikbaarheid van alle landsdelen is gewaarborgd door het bieden van een halfuursysteem vanuit de landsdelen in de richting van de Randstad.
 - *Decentrale overheden*
Sinds de start van Ontwerp 2007 zijn de regionale overheden zoals provincies en regionale samenwerkingsverbanden betrokken bij het project. Zij hebben de door hun gewenste specificaties opgesteld. Deze zijn door NS beoordeeld en getoetst. Ook over de definitieve specificaties voert NS overleg met de regionale overheden, waarbij de voor- en nadelen van opties zijn gedeeld.
 - *LOCOV*
Vooruitlopend op de officiële adviesaanvraag bij het LOCOV, is de afgelopen 2 jaar zeer geregeld overleg gevoerd met een werkgroep van LOCOV, die de mogelijkheid heeft gekregen de specificaties voor de dienstregeling 2007 in te zien en te beoordelen. Suggesties van het LOCOV zijn in het ontwerp meegenomen.

Hoe is de groeipotentie bepaald?

Er is geen eenduidige marktvraag voor de middellange termijn te bepalen; deze wordt immers bepaald door zowel externe als interne factoren. Een groter aanbod van treinen op bepaalde trajecten trekt extra vervoervraag aan. Om op deze 'kip – ei' situatie meer zicht te krijgen is een iteratief onderzoek uitgevoerd naar de marktvraag in relatie tot de lijnvoering.

Het processchema voor het ontwerpen van de lijnvoering is gebaseerd op de reizigersmarkt uit de voorgaande iteratie. Ten behoeve van de eerste iteratie in het ontwerp binnen dit project is de potentiële reizigersmarkt vastgesteld. Dit geeft aan hoeveel reizigers maximaal vervoerd kunnen worden gegeven de

geografische ligging van de spoortracés en stations. De potentiematrix is de herkomst-/bestemmingsmatrix van de bovengrens van het reizigersvervoer. Er is geen rekening gehouden met de logistieke beperkingen van de infrastructuur.

De potentiematrix is gebaseerd op de volgende lijnvoering:

- Directe verbinding tussen ieder paar stations
- 6 treinen per uur
- Non-stop

Bij een kleine 400 stations bevat de lijnvoering bijna 150.000 (!) treinseries met een frequentie van 6 treinen per uur. Deze lijnvoering is natuurlijk niet uitvoerbaar. De beschikbaarheid van materieel, personeel en infrastructuur is immers ruim onvoldoende. Door de hoge frequentie en de non-stop-verbindingen is deze lijnvoering een goede benadering van het vervoer per auto op deze relaties.

De potentiematrix is in realiteit niet haalbaar, maar biedt richting bij het ontwerp van een volledig nieuwe dienstregeling, zoals waar zit potentie en welke relaties zijn het sterkst? De potentiematrix is gebruikt in de voorontwerpfase en bij het maken van het definitief ontwerp. In de lijnvoering van de potentiematrix zijn 2500 maal zoveel treinen (toename van 1,5 mln per jaar in dienstregeling 2002 tot 4 mld in potentiematrix) en 5500 maal zoveel treinkilometers (toename van 108 mln tot 614 mld) opgenomen. Onderstaande tabel geeft de resultaten weer van de potentiematrix:

	2002	2010	Groeipotentie
# reizen (mln/dag)	1,0	1,6	54%
# reizigerskm (mln/dag)	42,8	68,1	59%

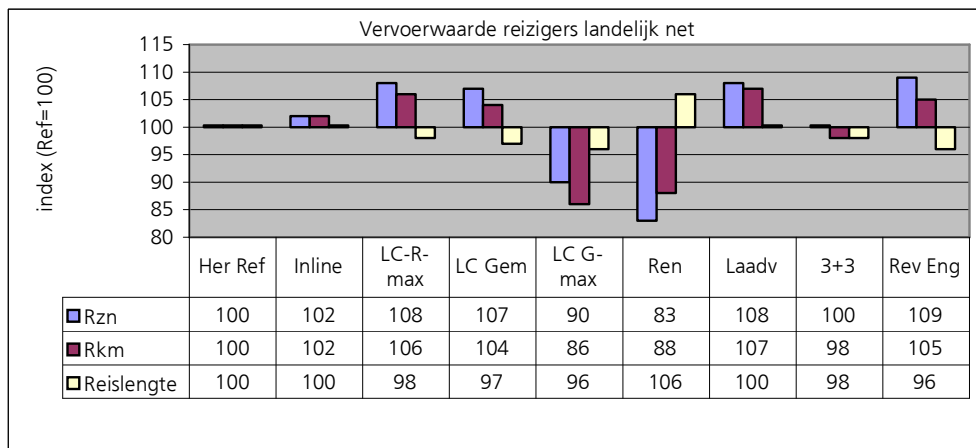
Opvallend is dat, ondanks het gigantische aantal treinen, de toename van het aantal reizen (+54%) en reizigerskilometers (+59%) relatief beperkt is. Andersom kan worden geconcludeerd dat de huidige dienstregeling bijna tweederde van de potentiële markt bereikt.

In de onderstaande figuur staan de landelijke vervoerwaarden van de ontwerpscenario's uit de voorontwerpfase.

Daarbij zijn de relatieve verschillen ten opzichte van het referentiescenario aangegeven.

Overzicht scenario's onderzocht in de voorontwerpfase:

Scenario's	doel (inzichtelijk maken effect van)
Referentie:	basisdienstregeling waarmee de overige scenario's worden vergeleken
Herontwerp Referentie:	strikt toepassen van de planning- en capaciteitsnormen
Inline:	corridorlijnvoering bij huidige frequenties
Rendement:	maximale rendement voor het reizigersvervoer per trein in combinatie met zo hoog mogelijke punctualiteit
Laadvermogen:	aantal reizigerkilometers (P) en tonkilometers (G) maximaliseren
Locaal centraal:	maakbaarheid wensen van regionale overheden en afwegingsmechanisme tussen conflicterende specificaties reizigers vervoer en goederenvervoer in drie scenario's: Reizigersmax, Goederenmax, Middenvariant
3+3 dienstregeling:	effecten op 20 minuten systeem
Reversed engineering:	optimaal gebruik infrastructuur



Deze figuur laat het volgende landelijke beeld zien:

- Het strikter toepassen van de planningsnormen (Herontwerp Referentie) heeft geen invloed op het totale treinvervoer.
- Niet meer alterneren (Inline) leidt tot een licht positief vervoerseffect.
- Wanneer het reizigersvervoer zoveel mogelijk rendabel moet zijn (Rendement), zal de vervoerwaarde fors dalen, met name op de kortere afstanden.
- (Laadvermogen) heeft tot doel het aantal reizigerskilometers te maximaliseren. Dit is aardig gelukt. Dit scenario is inderdaad het ontwerpscenario met de hoogste vervoerwaarde, gemeten in reizigerskilometers.
- Het rijden van een 20 minuten-interval (3+3) heeft geen invloed op de reizigersomvang, maar leidt wel tot wat kortere reisafstanden.

Stand van zaken januari 2006

Sinds maart 2005 loopt de volgende fase in het project - het definitief ontwerp. Aangezien er niet voldoende informatie was vanuit de voorontwerpfase om direct één variant te ontwerpen, zijn eerst drie beleidsvarianten gedefinieerd. Deze zijn gebaseerd op de resultaten van de studie uit de voorontwerpfase en de kennis die daarbij vergaard is. Daarbij is door de spoorsector expliciet gekozen voor de strikte hantering van plan- en capaciteitsnormen zoals dit in de voorontwerpfase in de variant Herontwerp is gedaan, aangezien dit een positief effect heeft op de punctualiteit, zonder veel nadelig effect op de overige criteria. Tevens is gekozen voor het meer toepassen van vaste lijnvoeringen (corridors) zoals dit in de variant Inline uit de voorontwerpfase is gedaan. Deze keuzes zijn gemaakt, omdat uit de voorontwerpfase is gebleken dat deze maatregelen leiden tot de beste resultaten (bijv. een punctualiteitsverbetering door vereenvoudiging van de treindienst en groei van het aantal reizigerskilometers) met inachtneming van de criteria die door de spoorsector zijn gesteld en getoetst op klantattractiviteit, maakbaarheid, betaalbaarheid, robuustheid.

De conclusies uit de Voorontwerpfase hebben gediend als basis voor de ontwerputgangspunten voor het proces van het definitief ontwerp:

- de verwachte vervoersvraag 2010 inclusief effect HSL
- het vergroten van de betrouwbaarheid door middel van het toepassen van plan- en capaciteitsnormen, vaste lijnvoeringen en het drie treinsysteem (HST, IC en Sprinter)
- de symmetrieassen gelijk met het buitenland
- nieuwe infrastructuur en nieuwe stations
- Vervoerconcessie

De beleidsvarianten die uit dit proces naar voren zijn gekomen, zijn:

- Herontwerp, waarbij door strikte hantering van plan- en capaciteitsnormen (denk aan baanvakbelasting, halteringstijden en rijtijdspeling) in de huidige dienstregeling een betrouwbaar model ontwikkeld is.
- Pragma, waar de vereenvoudiging van de dienstregeling vanuit het regionaal perspectief opgezet is met als doel te komen tot een betrouwbare dienstregeling. De ontwerputgangspunten als het nieuwe 3-treinensysteem en de vaste lijnvoering zijn gedeeltelijk toegepast. Er is op baanvakniveau meer maatwerk toegepast.
- Inline, waar de vereenvoudiging van de dienstregeling vanuit een landelijk centraal perspectief opgezet wordt; eveneens met een betrouwbare dienstregeling als doel. De ontwerputgangspunten zijn vrijwel overal toegepast.

De drie varianten zijn onderzocht en getoetst om te komen tot informatie om in de commerciële specificatie de juiste keuzes te kunnen maken. Uit deze ontwerpen zijn 28 inrichtingsvraagstukken op het niveau van baanvakken gedestilleerd, die nadere studie behoeften. Er is niet gekozen voor één van deze drie varianten, maar voor maatwerk per baanvak. Ook hier zijn de tussenresultaten voortdurend getoetst op klantattractiviteit, maakbaarheid, betaalbaarheid, robuustheid. Dit is een iteratief proces om de uitkomsten met alle ontwerputgangspunten en toetscriteria in overeenstemming te brengen. De specificatie betreft onder andere het aantal treinen per relatie, het treintype (Intercity of Sprinter) en de stations waar de trein zal stoppen en is zodoende de eerste concrete stap van het ontwerpproces van een nieuwe dienstregeling.

Vervolgens is in de periode juni tot medio oktober 2005 door de ontwerpteams van de spoorsector het basisuurpatroon uitgewerkt op basis van de specificaties van Reizigers en Goederen. Daarbij is Schiphol als meest complexe knoop als vertrekpunt van het ontwerpproces gekozen. Als eerste zijn daarbij de IC's ingelegd, vervolgens goederentreinen en tenslotte stoptreinen. Het basisuurpatroon 2009 was leidend, 2007 is daarvan afgeleid en aangepast daar waar infrastructuur of infragebruik afwijkt. Ook hier heeft regelmatig een toets plaatsgevonden op klantattractiviteit, maakbaarheid, betaalbaarheid, robuustheid.

Vervolgens is het basisuurpatroon voor 2009 en 2007 uitgewerkt en is een knelpunteninventarisatie gemaakt. Dat heeft geleid tot een prioritering van knelpunten en het werken met een indeling in vier regio's, waarin de knelpunten moesten worden opgelost. Deze oplossingen zijn vervolgens weer geïntegreerd tot één ontwerp.

Momenteel wordt het basisuurpatroon 2007 geoptimaliseerd op logistieke maakbaarheid (met name ten aanzien van robuustheid), klantattractiviteit en betaalbaarheid voor zowel reizigers als goederen. De decentrale overheden zijn via de regionale directies voortdurend bij het ontwerpproces betrokken geweest. Eind 2005 zijn de decentrale overheden via het IPO/SKVV om een reactie op het ontwerp gevraagd.

In januari 2006 zal aan de consumentenorganisaties verenigd in het LOCOV advies gevraagd worden. Deze aanvraag, waarin nader op de dilemma's en uitwerkingen wordt ingegaan, zal gelijktijdig naar de concessieverlener worden gestuurd en vormt een nadere onderbouwing van het ontwerp.

In maart 2006 zal de gezamenlijke (reizigers- en goederenvervoerders) capaciteitsaanvraag door middel van een basisuurpatroon bij de infrastructuurmanager plaatsvinden. De definitieve capaciteitsaanvraag op basis van een uitgewerkt basisuurpatroon naar de zogenoemde 7 x 24 uren uitwerking moet uiterlijk 26 juli 2006 geschieden.

Bijlage 1: Specificatie klantoordelen en kwaliteitsmetingen

Inleiding

Het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) is een continu onderzoek naar (de ontwikkeling van) de kwaliteit van de dienstverlening van NS (binnenland).

Onderdelen

Het KTO kent twee onderdelen:

- Reizigersoordelen (subjectief, rapportcijfers door klant in de trein gegeven)
- Kwaliteitsmetingen (overwegend objectief, aan de hand van een checklist vastgesteld door eigen enquêteurs)

Omvang

- De component reizigersoordelen bevat op dit moment circa 75.000 formulieren per jaar.
- De kwaliteitsmetingen betreffen circa 13.000 metingen per jaar.

Uitvoering

Het KTO wordt nagenoeg geheel intern uitgevoerd binnen NSR. Sinds begin 2004 levert een extern onderzoeksbureau een deel van de meetresultaten aan.

Opzet

Het onderzoek is doorlopend van aard en betreft het gehele NS(R)-net. Het doel is om een gemiddeld beeld te creëren dat een juiste afspiegeling is van de kwaliteit van de NS-dienstverlening in en rond de trein. Concreet betekent het dat in de steekproef alle dagen van de week, alle tijdblokken (uitgezonderd de uren voor 7:00 en na 23:00,), alle regio's, en vrijwel alle treinseries vertegenwoordigd zijn. Van elk enquêteformulier/meetformulier worden detailgegevens vastgelegd als station, treinnummer, traject, datum, tijdstip, materieelsoort etc

De tijdseenheid waarover gerapporteerd wordt is het kwartaal. Per kwartaal wordt toegewerkt naar een goede representatieve steekproef.

Weging

Voor de uiteindelijke rapportage worden de resultaten gewogen naar hoe het vervoer er buiten uitziet. Aan de hand van andere interne NS-bronnen (de relatiematrices van afgelegde reizen op jaarbasis), weten wij bij benadering over welke afstanden, in welke gebieden en op welk tijdstip er gereisd wordt op het NSR-net . De steekproef uit het KTO wordt aangepast aan deze drie componenten door de resultaten te wegen. Elk kwartaal opnieuw wordt de gerealiseerde steekproef geijkt aan dit vaste referentiekader, zodat steekproefonvolkomenheden geëlimineerd worden. Hierdoor en door de absolute omvang van de steekproef is gewaarborgd dat de uiteindelijke uitkomsten een goed beeld geven van de werkelijkheid buiten.

Doordat er per meting/enquêteformulier vele detailgegevens beschikbaar zijn, kunnen in theorie al deze variabelen als ingang voor een rapport dienen. Eén van die variabelen betreft het Hoofdrailnet. Verreweg het grootste deel van de steekproef heeft betrekking op het Hoofdrailnet. Slechts enkele procenten van al deze waarnemingen betreft de overige NS-lijnen. Deze waarnemingen vallen buiten de HoofdRailNet-rapportage.

Een belemmering voor de mate van detail van weergeven van resultaten is het aantal waarnemingen dat bij dat gewenste detailniveau hoort. Zoals bij elk (markt)onderzoek, is het resultaat een benadering van de

werkelijkheid. Hoe groter het aantal waarnemingen des te beter de “waarheid buiten” benaderd wordt, des te kleiner de marges rond een gepresenteerd resultaat.

Om een beeld te geven van de betrouwbaarheid van de huidige uitkomsten staan in onderstaand overzicht enkele geënquêteerde aspecten en de bijbehorende gerealiseerde marges voor 2004 op het Hoofdrailnet.

		marge+/- in procentpunten
kwaliteitsmeting	Reinheid interieur	0,39
kwaliteitsmeting	Informatie op het station bij ontregelingen	1,97
	gemiddeld voor de kwaliteitsmeting	1,00
reizigersoordeel	Soc. veiligheid overdag op station	0,31
	gemiddeld voor de reizigersoordelen	0,46

De genoemde aspecten zijn de uitersten qua marges die aangetroffen zijn in 2004.