

Strategie 2016–2019

Spoorlags beter: Koers en keuzes NS

NS is een bedrijf met een duidelijke focus: beter presteren voor onze reizigers op het hoofdrailnet, waaronder de HSL. Dat is de kern van onze strategie Spoorlags Beter die maart 2016 is gepresenteerd. We zetten de reiziger op 1, 2 en 3 door iedere dag een betrouwbare treinreis te bieden, persoonlijke service en uitiem gemak in de reis van deur tot deur. Zo bereiken we onze doelen in 2019 en houden we grip op onze toekomst. Hieronder in het kort onze keuzes.

NS houdt winkels op stations

NS houdt de winkels op stations, maar we baten ze niet allemaal zelf meer uit. Dit past bij onze keuze om ons te richten op het reizigersvervoer en meer tijd en aandacht te hebben voor de kwaliteit van de stations. NS blijft als eigenaar het winkelaanbod op stations bepalen. In overleg met de huurders zorgen we dat het aanbod zo divers mogelijk blijft; dat willen onze reizigers. Daar verdienen we (minimaal) evenveel geld mee als nu. Voor de werkgelegenheid heeft het geen gevolgen. Als we winkelformules overdragen gaan werknemers over met vergelijkbare arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden. Zorgvuldigheid staat daarbij voorop. De Kiosk, StationsHuiskamer en Railcatering blijven bij NS.

Hoofdrailnet eerst

Verbeteren van treindiensten op het hoofdrailnet, waaronder de HSL, is ons speerpunt. Dat kan en moet beter. Onze doelen voor 2019 zijn ambitieus, bijvoorbeeld een hogere klanttevredenheid en punctualiteit. Tot 2019 zal NS niet bieden op regionale spoorconcessies, en juist inzetten op samenwerking met andere vervoerders om de deur-tot-deur-reis te verbeteren. Dit betekent niet dat NS kleiner wordt; er worden geen regionale lijnen aanbesteed waar NS nu rijdt. De deadline voor het meebieden in de aanbesteding van de noordelijke regionale spoorlijnen (Leeuwarden–Stavoren/Harlingen/Groningen en Groningen–Roodeschool/Delfzijl/Bad Nieuweschans/Veendam) is in mei 2017 verstreken. Sinds 2003 heeft NS niet op deze lijnen gereden. Het werkpakket wordt daarom dus niet kleiner, of minder.

1 hc op korte dubbeldekkers

Sinds dienstregeling 2017 wordt op DDZ6 1 hoofdconductor ingepland. Net zoals we dat al ruim 10 jaar doen bij dubbeldekkers met vergelijkbare lengtes. Bij langere dubbeldekkers zijn dat twee hc's. De hoofdconductor speelt een belangrijke rol in het veilig uitvoeren van het vertrekproces. Vooral de zichtbaarheid van deuren is daarbij belangrijk. DDZ6 wijkt wat dat betreft niet af van VIRM of ICM met 6 bakken. De

baklengte van deze materieeltypes is namelijk ongeveer gelijk: DDZ6 154 meter, VIRM6 162 meter en ICM6 161 meter. Afspraken over twee hoofdconducteurs op uitgaansavonden na 22.00 uur en risicotrajecten gelden natuurlijk ook voor alle korte dubbeldekkers.

Waar voeren we het werk uit?

Het centraliseren van functies is voor NS geen doel op zich. Vanuit de strategie Spoorlags Beter is als doel gesteld dat we voor de reiziger betere prestaties op het hoofdrailnet willen. Als dat van ons vraagt dat we medewerkers op andere of minder plekken samenbrengen, dan kiezen we daarvoor. Voor het verbeteren van de actuele reisinformatie werken we straks op één locatie. Voor Transportbesturing geldt dat we het werk gaan uitvoeren vanuit de vijf Regionale Bijsturingencentra waar ook andere regionale bijstuurders zitten. Belangrijk is dat de collega's die dit werk doen dicht bij elkaar kunnen werken om de samenwerking te verbeteren. Dat geldt zeker voor het oplossen van een verstoring. Als we treinen sneller bijsturen, dan zorgt dat voor meer kans op een zitplaats en een voorspelbare treinreis. En hoe dichter bij elkaar, hoe groter de kans om van elkaar te leren hoe het elke dag beter kan. En praktisch is het ook: je kunt elkaars werk makkelijker overnemen als het druk is.

Winkels op stations

NS houdt de winkels op stations, maar we baten ze niet allemaal zelf meer uit. Dit past bij onze keuze om ons te richten op het reizigersvervoer en meer tijd en aandacht te hebben voor de kwaliteit van de stations. En het levert NS net zo veel geld op als nu.

WAAROM VERANDERT NS DE ORGANISATIE VAN STATIONSWINKELS EN –HORECA?

Tien jaar geleden waren er geen marktpartijen die winkels en horeca wilden exploiteren op stations. Die tijd is veranderd, waardoor we nu aan de markt laten wat de markt inmiddels ook kan. Het is voor de reiziger niet nodig dat wij zelf retail op stations exploiteren. We blijven alleen zelf retail doen waar dit voordelen oplevert voor de reiziger. Dit geldt voor de Kiosk en de StationsHuiskamer die van belang zijn voor onder andere de informatie en service aan de reiziger (ook op onrendabele locaties en tijdstippen). NS blijft in haar rol als verhuurder wel bepalen welke retail wel en niet wenselijk is op een station en daaraan verdienen we minimaal evenveel geld als nu. Dat gaat via het uitgeven van concessies. Dat is een soort vergunning van NS om op stations retail te mogen hebben. Voor die vergunning moeten commerciële partijen jaarlijks aan ons betalen.

WAT VOOR ROL SPEELT NS STRAKS IN DE STATIONSRETAIL?

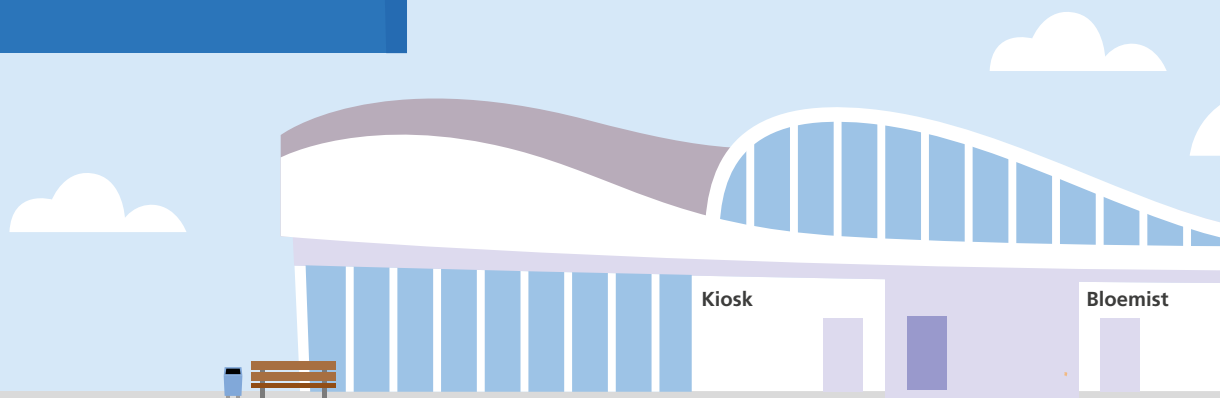
Door de exploitatie van formules over te dragen kan NS zich richten op de regie en het invullen van de wensen van de reiziger op de stations en in de stationsomgeving. De markt krijgt meer ruimte op het station. Dit moet leiden tot een verdere kwaliteitsslag op stations en nog betere dienstverlening aan de reiziger. Via onze regierol zorgen wij er voor dat het aanbod voor reizigers uiteraard passend bij de omvang van het station, divers en gevarieerd blijft en dat huurders vernieuwen in het aanbod aan de reiziger.

WAT BETEKENT DIT VOOR DE HUIDIGE RETAIL-MEDEWERKERS OP STATIONS?

Het uitgangspunt is dat alle winkelmedewerkers door de nieuwe exploitant worden overgenomen met gelijkwaardige arbeidsvoorwaarden. Door de gefaseerde overgang van de formules over enige jaren, in combinatie met het natuurlijk verloop, zullen er geen gedwongen ontslagen vallen.

HOE IS HET PROCES INGERICHT?

De directie van NS heeft het voornemen om het retail-beleid (zoals beschreven in Spoorlags Beter) stapsgewijs en beheerst uit te voeren. De adviesaanvraag ligt nu voor bij de COR. Na dit advies volgt het ondernemersbesluit. Bij ieder voorgenomen besluit over het in concessie verlenen van een specifieke formule, of combinatie van formules, zal een adviesaanvraag bij de OR van NS Stations worden ingediend.



Hoofdrailnet eerst

Verbeteren van treindiensten op het hoofdrailnet, waaronder de HSL, is ons speerpunt. Dat kan en moet beter. Onze doelen voor 2019 zijn ambitieus, bijvoorbeeld een hogere klanttevredenheid en punctualiteit.

GAAT NS DOOR HET NIET BIEDEN OP REGIONALE SPOORCONCESSIES OP MINDER PLAATSEN TREINEN RIJDEN?

Nee. De deadline voor het meebieden in de aanbesteding van de noordelijke regionale spoorlijnen (Leeuwarden–Stavoren/Harlingen/Groningen en Groningen–Roodeschool/Delfzijl/Bad Nieuweschans/Veendam) is in mei 2017 verstreken. Sinds 2003 heeft NS niet op deze lijnen gereden. Het niet bieden op die aanbesteding heeft dus geen gevolgen voor de omvang van het pakket aan treinlijnen dat NS nu heeft. Er zijn tot 2019 geen aanbestedingen van regionale spoorlijnen die nu door NS worden gereden.

ANDERE VERVOERDERS STRIJDEN OM EEN REGIONALE SPOORCONCESSIE EN WERKEN DAARNA WEER ALS PARTNERS SAMEN. WAAROM PAKT NS DIT NU ANDERS AAN?

Dit komt omdat NS het hoofdrailnet niet via een aanbesteding heeft gekregen. Via een onderhandse gunning van de overheid mogen wij treinen rijden op dit net. NS wil zorgvuldig omgaan met deze bijzondere positie op het Nederlandse spoor en de afspraken met de overheid goed nakomen. Wij kiezen voor samenwerking met de andere spoorvervoerders en stellen ons tot 2019 niet op als concurrent van hen door te bieden op regionale spoorconcessies.

HEEFT NS MEEGEBODEN IN DE AANBESTEDING VAN DE NOORDELIJKE LIJNEN?

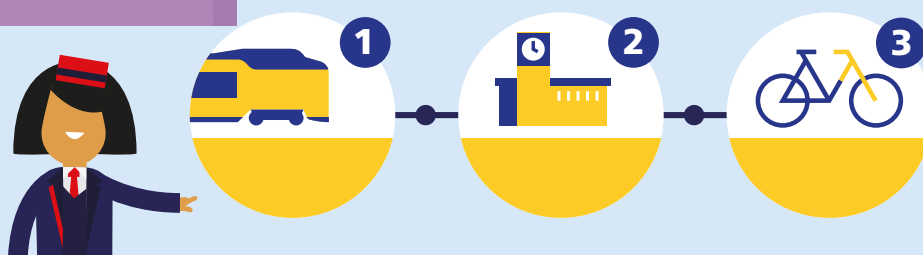
Nee. Onze strategie is een jaar geleden vastgesteld, goedgekeurd door het ministerie van Financiën (als aandeelhouder van NS) en in- en extern duidelijk gecommuniceerd. Voor NS geldt: afspraak is afspraak. NS wil een betrouwbare partner zijn. We richten ons tot 2019 eerst op betere prestaties op het hoofdrailnet, inclusief HSL.

IS DIT NU ALLEMAAL HET GEVOLG VAN DE MISLUKTE AANBESTEDING IN LIMBURG?

In de HRN-concessie is geregeld dat NS zich in eerste instantie richt op het hoofdrailnet, waaronder de HSL. Dat is in Spoorlags Beter voor de komende periode klip en klaar opgenomen. Dat is niet direct gekoppeld aan de onregelmatigheden bij de aanbesteding van het openbaar vervoer in Limburg. Wel heeft het laten zien hoe ingewikkeld het is voor NS om naast het hoofdrailnet ook mee te bieden op regionale spoorconcessies. Daarom hebben we bewust gekozen voor duidelijkheid en focus: het verbeteren van onze prestaties op het hoofdrailnet en goede samenwerking met andere vervoerders.

DE STRATEGIE LOOPT TOT 2019. GAAT NS DAARNA WEL WEER BIEDEN OP REGIONALE LIJNEN?

Zeg nooit nooit, maar het is nu te vroeg om daar iets over te zeggen. Onze koers tot 2019 is helder. Daarna worden alle keuzes uit Spoorlags Beter geëvalueerd en opnieuw afgewogen.



1 hc op korte dubbeldekkers

Sinds dienstregeling 2017 wordt bij de DDZ6 1 hoofdconductor ingepland. Net zoals we dat al ruim 10 jaar doen bij dubbeldekkers die even lang zijn.

WAAROM ZIT ER ÉÉN HOOFDCONDUCTEUR OP DE DDZ6?

We willen het toewijzen van hoofdconducteurs op DDZ6 in lijn brengen met andere treintypes. Het hanteren van dezelfde criteria voor materieelsoorten oftewel standaardiseren, zorgt voor flexibiliteit, immers: als onverwachts in plaats van bijvoorbeeld een VIRM een DDZ6 komt voorrijden hoeven we niet langer een extra hoofdconductor te regelen. Ook zorgt het besluit voor een besparing van 3 tot 3,5 miljoen euro per jaar.

IS ÉÉN HOOFDCONDUCTEUR OP DE DDZ6 WEL VEILIG?

Ja. Het inplannen van één hoofdconductor op de DDZ heeft geen negatieve gevolgen voor de spoorwegveiligheid. Een hoofdconductor speelt een belangrijke rol in het veilig uitvoeren van het vertrekproces. Vooral de zichtbaarheid van deuren is daarbij belangrijk. DDZ6 wijkt wat dat betreft niet af van VIRM of ICM met 6 bakken. De baklengte van deze materieeltypen is namelijk ongeveer gelijk: DDZ6 154 meter, VIRM6 162 meter en ICM6 161 meter.

WAT BETEKENT DE MAATREGEL VOOR DE AFSPRAKEN OVER SOCIALE VEILIGHEID?

Niets. Op Beke-, nachtnettreinen en de vroege zondagochtendtreinen, waar vaker dan gemiddeld agressie voorkomt, rijden we standaard met twee hoofdconducteurs. Op uitgaansavonden na 22.00 uur (do t/m zat) doen we dat ook (vanaf 12 juni 2017). Dit geldt voor alle soorten treinen, dus ook voor de DDZ6.

HOEVEEL DDZ6-TREINEN ZIJN ER EIGENLIJK?

20 van de in totaal 635 treinstellen zijn DDZ6.

MOETEN HIERDOOR CONDUCTEURS WORDEN ONTSLAGEN?

Nee, we nemen volop nieuwe conducteurs aan! Onder meer door de afspraken over sociale veiligheid hebben we onze mensen hard nodig. Door die veiligheidsafspraken en doordat we in de loop der tijd steeds meer treinen zijn gaan rijden, groeien we als kool. In 2014 hadden we ongeveer 2400 fte hoofdconducteurs in 2017 zijn dat er 2700. De beslissing om DDZ6 niet langer dubbel te bemensen heeft dus niet als doel om het personeelsbestand hoofdconducteurs te laten slinken.

WAT BETEKENT DIT BESLUIT VOOR DE BELASTING VAN DE HC EN DE HOEVEELHEID TRAPLOPEN?

We nemen de werkbelasting van onze collega's zeer serieus. Door de maatregel zullen hoofdconducteurs minder vaak een dienst draaien in een dubbeldekstrein dan nu het geval is. De hoeveelheid traplopen is dus geen beperking om deze standaardisering door te voeren. Wel hebben we een onderzoek opgestart naar de werkbelasting van onze hoofdconducteurs in brede zin. Afhankelijk van de uitkomsten ervan kunnen we waar nodig extra maatregelen nemen.

LOOPT HET SERVICENIVEAU OP DDZ6-TREINEN DAN NIET TERUG MET NOG MAAR ÉÉN HOOFDCONDUCTEUR?

Eén hoofdconductor kan minder doen dan twee hoofdconducteurs. Dat is helder. Het betreft echter slechts 20 treinstellen en 3,4% van het totaal aantal treinen. De verwachting is daarom dat het effect op het klantdeel over onze serviceverlening landelijk gezien slechts minimaal zal zijn.



Waar voeren we het werk uit?

Vanuit de strategie is als doel gesteld dat we voor de reiziger betere prestaties op het hoofdrailnet (inclusief HSL) willen. Als dat van ons vraagt dat we medewerkers op andere of minder plekken samenbrengen, dan kiezen we daarvoor.

WAAROM GAAN WE TRANSPORTBESTURING VERANDEREN?

Transportbesturing werkt in het hart van de operatie: de inzet van personeel en materieel, reisinformatie en klantbegeleiding komen daar samen. We willen dat steeds beter doen zodat onze reizigers zo soepel mogelijk van A naar B reizen. Ondanks dat onze reizigers meestal een zitplaats vinden, krijgen we nog steeds te veel klachten binnen. Dat willen we veranderen door ons werk nog beter te organiseren. Door sneller bij te sturen als iets mis gaat. En door ons plan zo goed mogelijk uit te voeren. Dat levert de meeste zitplaatsen, schone treinen en de meest betrouwbare uitvoering van de dienstregeling op.

WAT BETEKENT DAT VOOR DE FUNCTIES OP DE REGIONALE BIJSTURINGSCENTRA?

Omdat ProRail verantwoordelijk is voor het monitoren en bijsturen van de dienstregeling, doen wij dat niet meer. Tegelijkertijd hebben we kritisch gekeken naar de aansturing op de bijsturingscentra. In de nieuwe organisatie werken operationeel coördinatoren en teammanagers in plaats van adjunct regiomanagers en shiftleaders om de medewerkers en de kwaliteit van het werk meer aandacht te geven.

WAT VERANDERT ER OP DE REGIONALE BIJSTURINGSCENTRA?

ProRail, de overheid en NS hebben werkafspraken vastgelegd in de Lange Termijn Spoor Agenda. De collega's van ProRail Verkeersleiding monitoren de dienstregeling en sturen die bij. NS als vervoerder is verantwoordelijk voor het besturen van materieel en personeel. Dit doen we op het Landelijk Besturingscentrum (op het OCCR) en op vijf Regionale Bijsturingscentra: Eindhoven, Rotterdam, Amsterdam, Zwolle en Utrecht. De werkplekken op de rangeerlocaties Hengelo, Groningen, Alkmaar, Maastricht, Arnhem, Roosendaal en Den Haag gaan verhuizen naar de vijf Regionale Bijsturingscentra. Dit doen we om sterke Regionale Bijsturingscentra te maken, waar we kennis, kunde en systemen voor de besturing van het treinmaterieel op de knooppunten bundelen, waar we van elkaar kunnen leren en uniforme werkwijzen hanteren.

HOEZO 'UITVOEREN VOLGENS PLAN'?

Het begint met een goede planning. Daarom vragen we aan de collega's van Netwerkontwerp (voorheen Logistiek) een plan dat tegemoet komt aan de praktijk buiten. En koppelen we ook altijd kansen om het plan te verbeteren terug aan de planners. Om reizigers in het geval van een verstoring weer snel een voorspelbare treinreis te geven, willen we sneller en eenduidiger beslissen en communiceren. We willen planmatiger gaan bijsturen, dat wil zeggen zo veel mogelijk volgens het vooraf bedachte plan en zo min mogelijk in het moment puzzelen. Nog snel iets bijregelen lukt vaak niet en zorgt juist voor vertragingen. En in het enkele geval dat dat in het verleden wel lukte, verplaatsten we vaak het probleem: dan hadden reizigers elders in Nederland geen zitplaats of miste de trein een schoonmaakbeurt of controle. Daarom maken we zo spoedig mogelijk een alternatief plan en vertellen we reizigers hoe ze verder kunnen reizen. En nadat de verstoring is verholpen gaan we zoveel mogelijk terug naar het oorspronkelijke plan. Achteraf vragen we bij onze collega's na hoe het beter kan.

