

Vervoerplan 2017



Inhoudsopgave

1	Inleiding en context	4	2	Sturing voor de reiziger	8	3	Randvoorwaarden	22	4	Risicoanalyse	28	5	Bijlagen	32
	2.1	Punctualiteit	10	3.1	Samenwerking en transparantie	23						5.1	Programma Beter en Meer – Verbeteraanpak Trein A2	33
	2.2	Reisinformatie	11	3.2	Samenwerking met andere partijen bij werkzaamheden	23						5.2	Programma Beter en Meer – Be- en Bijsturing van de Toekomst (BBT)	35
	2.3	Zitplaats	12	3.3	Veiligheid	24						5.3	Programma Winterweer	36
	2.4	Gastvrijheid	14	3.4	Toegankelijkheid	25						5.4	Programma Vervoercapaciteit	37
	2.5	Reinheid	15	3.5	Duurzaamheid	25						5.5	Programma Klantvriendelijkheid	38
	2.6	Contactbeleving	16	3.6	Decentralisatie stoptreindiensten	26						5.6	Programma STS-Verbeterprogramma	39
	2.7	Stations van wereldklasse	17		Limburg	26						5.7	Programma ERTMS	40
	2.8	Drempelloos reizen	17	3.7	Benchmark	27						5.8	Programma Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten	41
	2.9	Tijdsbesteding	20									5.9	Programma PHS	42
												5.10	Verbeterprogramma Performance IC direct	43
												5.11	Introductie nieuw Sprintermaterieel	44
												5.12	Inzicht vanuit klantonderzoek	45
												5.13	Reactie adviezen	45
												5.14	Beleidsprioriteitenbrief IenM	46
												5.15	Beschrijving prestatie- en informatie- indicatoren en de berekeningsmethoden	50

1 Inleiding en context



De trein is de meest duurzame vorm van mobiliteit voor langere afstanden en de basis van het openbaar vervoer. Een goed en efficiënt OV is belangrijk omdat het aantal reizigers blijft stijgen en Nederland en Europa steeds duurzamer in beweging willen zijn met een modern, klantgericht en flexibel reisaanbod. NS is met ruim 1,1 miljoen ritten per dag de ruggengraat van het Nederlandse OV van deur tot deur. NS draagt bij aan de economische en stedelijke ontwikkeling, de bereikbaarheid van binnenstad en regio's, de leefbaarheid en de Nederlandse klimaatdoelstellingen.

NS zet nadrukkelijk de reizigers op 1, 2 en 3 en concentreert zich op drie kerntaken: een goede treinreis, vervoer van deur-tot-deur en stations van wereldklasse. Wij willen het reizen per trein verbeteren en onze reizigers regie geven over hun reis. We willen reizigers één reis laten ervaren, ook al zijn daar verschillende aanbieders bij betrokken. Daarom werken we intensief samen met andere vervoerders, ProRail, consumentenorganisaties en overheden en zijn wij transparant over onze prestaties en onze dienstverlening. Wij zijn ons bewust van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid, die vóór alles begint bij het goed bedienen van reizigers.

In het vervoerplan 2017 beschrijft NS hoe zij komend jaar invulling geeft aan de zorgplicht die voortvloeit uit de vervoerconcessie en aan de door het ministerie van Infrastructuur en Milieu (IenM) benoemde beleidsprioriteiten, te weten *betrouwbaarheid*, *deur-tot-deur reis* en *aanpak te drukke treinen*. We beschrijven de concrete acties waarmee we in 2017 het reizen met het openbaar vervoer willen verbeteren.

In dit plan presenteren we hoe onze acties bijdragen aan een betere dienstverlening en aan de klanttevredenheid van onze reizigers, die samenkomen in het algemeen klantoordeel. De programma's geven we weer in een in nauwe samenwerking met ProRail afgestemd programmaformat.

Beleidsprioriteiten van IenM

Jaarlijks geeft IenM prioriteiten mee voor de uitwerking van het vervoerplan, de zogenoemde beleidsprioriteiten. Voor 2017 heeft IenM de volgende beleidsprioriteiten vastgesteld:

- *Betrouwbaarheid*, waarbij de aandacht ligt op het verbeteren van de betrouwbaarheid van de A2-corridor en een verbetering in de betrouwbaarheid op de HSL-Zuid.
- *Deur-tot-deur reis*, waarbij van NS wordt verwacht dat zij samen met andere vervoerders en ProRail een vervolgstap zet in de planmatige samenwerking bij werkzaamheden. Daarnaast blijft het van groot belang dat de reiziger van accurate reisinformatie wordt voorzien, ook bij verstoringen. Tot slot wordt van NS gevraagd speciale aandacht te geven aan de decentralisatie van de stoptreindiensten Roermond – Maastricht Randwyck en Sittard – Heerlen.
- *Aanpak voor te drukke treinen*, waarbij NS gevraagd wordt de focus te leggen op de uitvoering van het maatregelenpakket van december 2015 dat leidt tot een vermindering van drukte in de treinen. Ook de introductie van het nieuwe Sprintermaterieel vraagt bijzondere aandacht.

Realisatie streefwaarden 2019

Om de dienstverlening aan de reiziger te verbeteren hebben IenM en NS in de vervoerconcessie 2015-2025 ambitieuze doelstellingen vastgesteld in de vorm van streefwaarden voor 2019 voor de verschillende prestatie-indicatoren. 2016 stond in het teken van het (door)ontwikkelen van onze prestatie-indicatoren op het gebied van reizigerspunctualiteit en vervoercapaciteit. In samenwerking met ProRail en IenM en in samenspraak met consumentenorganisaties bekeken wij de mogelijkheden om indicatoren te verbeteren.

In onderstaande tabel heeft NS de afspraken met betrekking tot de nieuwe prestatie-indicatoren verwerkt (zie hiervoor ook 5.15: Beschrijving prestatie- en informatie-indicatoren en de berekeningsmethoden). Tevens laat de tabel zien hoe de huidige prestaties zich verhouden tot de doelstellingen in 2019.

Prestatie-indicator	Bodem-waarde	Realisatie ¹	Progressie-waarde 2017	Streefwaarde 2019
Algemeen klantoordeel	74%	78,2%	76%	80%
Algemeen klantoordeel HSL	68%	77,2%	72%	73%
Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station	75,0%	81,5%	80,0%	80,0%
Klantoordeel sociale veiligheid	81%	86,8%	83%	83%
Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders	93,7%	94,2%	94,2%	95,2%
Reisinformatie treinketen	78,0%	81,9%	82,0%	82,0%
Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	89,2%	90,5%	90,5%	91,3%
Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN	96,7%	97,1%	97,0%	97,3%
Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL	82,5%	80,5%	82,5%	84,3%
Zitplaatskans in de Spits HRN	94,3%	94,7%	94,8%	95,5%
Zitplaatskans in de Spits HSL	91,2%	96,6%	94,9%	94,9%
Top 10 drukke treinen HRN	4,9%	3,3%	4,1%	4,0%

¹ Betreft 12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2016)

In onze interne sturing zijn bovengenoemde prestatie indicatoren en bijbehorende streefwaarden leidend. Bij een aantal indicatoren liggen we al goed op schema. Bij een aantal andere, waaronder zitplaatskans en punctualiteit, is het een uitdaging om de desbetreffende waarden te realiseren. In een periode met bovengemiddelde reizigersgroei op een erg druk bezet netwerk zijn aanvullende maatregelen noodzakelijk. Rond de thema's zitplaatskans en punctualiteit zijn de plannen voor het behalen van de streefwaarden op dit moment nog niet compleet. Ook voor de kernbehoeften van de klant *Waardering* en *Vrijheid* (zie hoofdstuk 2 Sturing voor de reiziger) maken we op dit moment aanvullende plannen

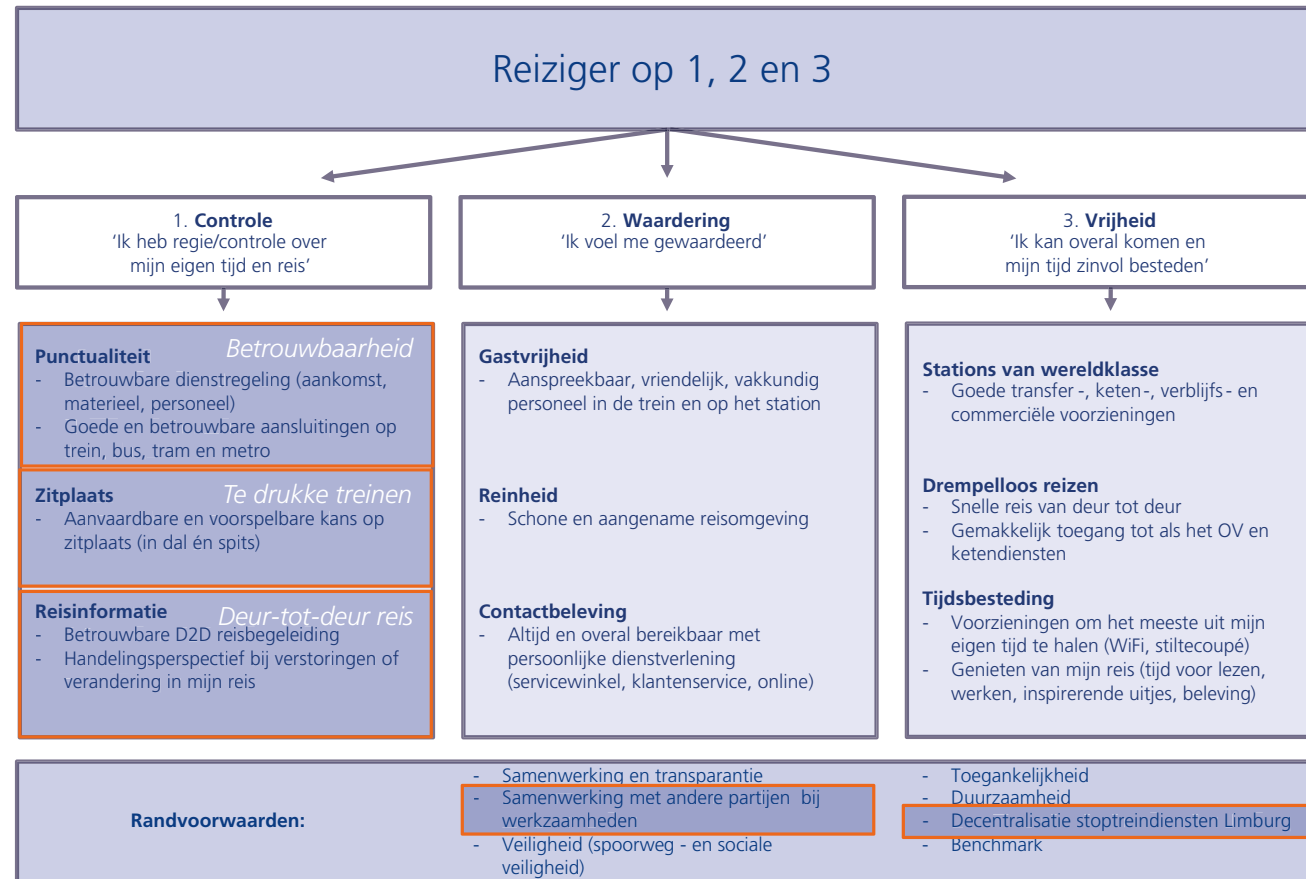
om het doel van 80% klanttevredenheid in 2019 te realiseren.

Indeling

In hoofdstuk 2 staat de interne sturing op 'de reiziger op 1, 2 en 3' centraal en wordt het algemeen klantoordeel behandeld. We staan stil bij de kernbehoeften van de reizigers, die we hebben vertaald naar negen thema's. Deze negen thema's bepalen gezamenlijk onze score op het algemeen klantoordeel. In het vervoerplan sluiten we onze interne sturing zo goed mogelijk aan op de sturing vanuit lenM. In figuur 1 maken we zichtbaar hoe de beleidsprioriteiten samenvallen met deze kernbehoeften en thema's.

Realisatie Klantoordeel 80% 7>: Reiziger op 1, 2 en 3

- Evenwichtige invulling van 3 kernbehoeften van onze reizigers en 9 thema's
- Deze 9 thema's bepalen voor 95% het Algemeen Klantoordeel
- Aanvulling strategie met 'satisfiers' om streefwaarde Klantoordeel (80% ≥7) te realiseren



Elk thema wordt behandeld in een volgend hoofdstuk. We starten met de drie thema's die sterk gelinkt zijn aan de beleidsprioriteiten, te weten punctualiteit, reisinformatie² en zitplaats, gevolgd door de thema's gastvrijheid, reinheid, contactbeleving, stations van wereldklasse, drempelloos reizen en tijdsbesteding. Deze zijn niet direct gelinkt aan prestatie-indicatoren uit de concessie maar hebben wel grote invloed op het algemeen klantoordeel.

In hoofdstuk 3 gaan we in op de randvoorwaarden die we op orde willen hebben om een goed product aan de reiziger te bieden. Hieronder vallen de samenwerking met andere partijen (ook bij werkzaamheden), veiligheid, toegankelijkheid, duurzaamheid, de zorgvuldige decentralisatie van de stoptreindiensten in Limburg en onze benchmark.

Hoofdstuk 4 ziet toe op de risico's die het behalen van onze doelstellingen mogelijk in de weg staan, en maatregelen die wij treffen om de risico's te beperken.

In de bijlagen wordt nadere onderbouwing gegeven waar nodig. Tot slot geven wij hier een reactie op de adviezen en suggesties die wij op dit vervoerplan-in-wording hebben ontvangen.

² De overige onderdelen uit de beleidsprioriteit deur-tot-deur reis worden behandeld in 3.2 Samenwerking met andere partijen bij werkzaamheden en 3.6 Decentralisatie stoptreindiensten Limburg.

2 Sturing voor de reiziger

De prestatieafspraken in de concessie en de beleidsprioriteiten komen samen in de interne sturing van NS. In de herijkte strategie van NS zullen de reizigers nóg explicieter op 1, 2 en 3 worden gezet door aan hen controle, waardering en vrijheid te geven. Nadere uitwerking leert dat deze drie kernbehoeften zijn opgebouwd uit negen thema's³:

- voor Controle: punctualiteit, reisinformatie en zitplaats
- voor Waardering: reinheid, gastvrijheid en contactbeleving
- voor Vrijheid: stations van wereldklasse, drempelloze reis en tijdsbesteding

In figuur 2 lichten we de kernbehoeften toe.

Onze prestaties binnen deze negen thema's bepalen gezamenlijk het algemeen klantoordeel: we willen dat 80% van de reizigers ons een 7 of hoger geeft. Daarnaast vormen de thema's een goede balans tussen *dissatisfiers* als punctualiteit, reisinformatie en zitplaats en *satisfiers* als gastvrijheid, een drempelloze reis en aangename tijdsbesteding. Alleen met het verbeteren van de prestaties op de *satisfiers* en de *dissatisfiers* gezamenlijk werken we aan het realiseren van de afspraken op alle prestatie-indicatoren, waaronder het algemeen klantoordeel.

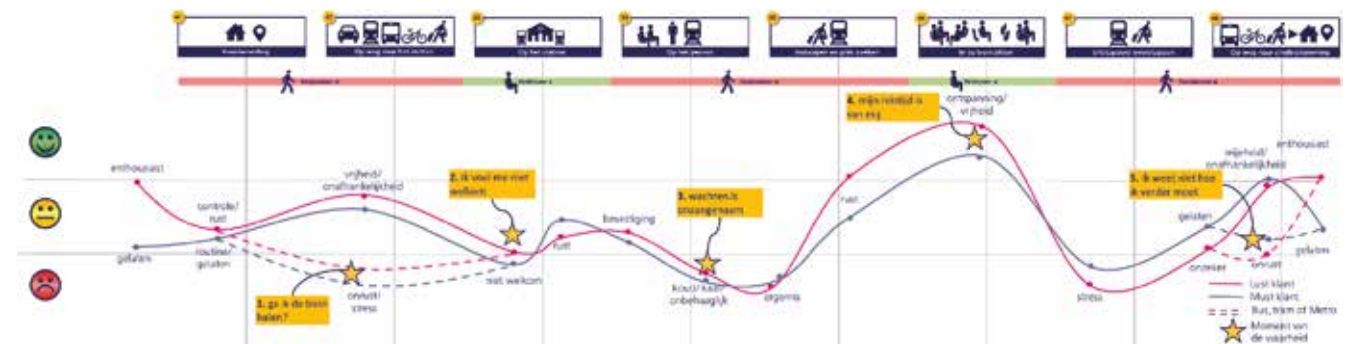
Prestatie-indicatoren	Algemeen klantoordeel	Algemeen klantoordeel HSL
Realisatie 2015 ⁴	74,6%	73,8%
12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2016)	78,2%	77,2%
Progressiewaarde 2017	76%	72%
Streefwaarde 2019	80%	73%

Bij *dissatisfiers* willen we een basiskwaliteit bieden zodat we de reizigers niet teleurstellen. Tegelijkertijd zullen we met deze thema's de reizigers niet tevredener kunnen maken, omdat ze deze kwaliteit nu eenmaal van ons verwachten. Bij *satisfiers* kunnen we de reizigers juist verrassen, en net die extra beleving geven die leidt tot meer klanttevredenheid en dus een beter algemeen klantoordeel.

De drie beleidsprioriteiten van IenM zijn gekoppeld aan *dissatisfiers*. Hiermee brengen we de basis voor de reizigers op orde en voorkomen we zogenaamde *performance failures* die het klantoordeel negatief beïnvloeden. Behalve de beleidsprioriteiten willen we bij NS werken aan verbetering van de *satisfiers*.

Hoe wordt Algemeen Klantoordeel bepaald:

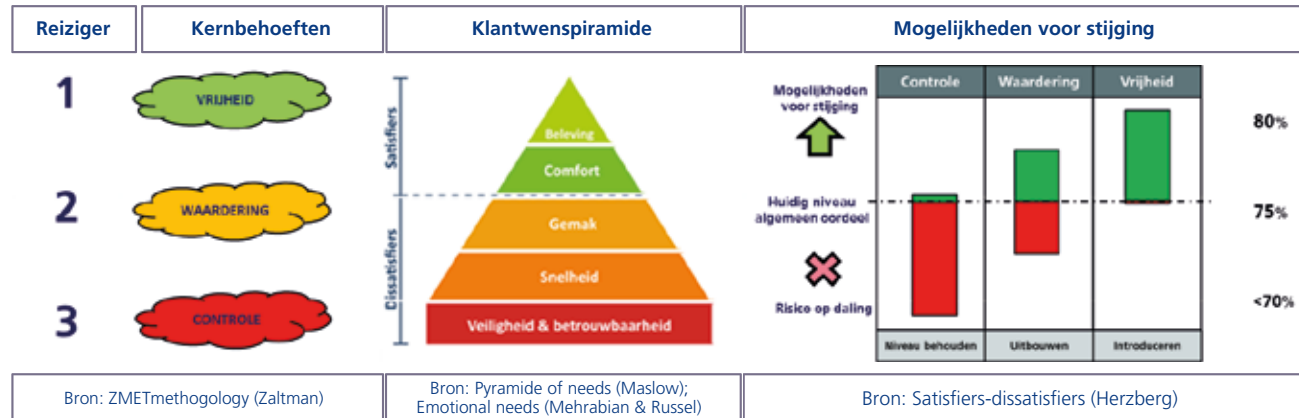
- Is optelsom van 'satisfiers' en 'dissatisfiers' in emotionele reis van de klant:



³ Dit model is in samenwerking met de Rijksuniversiteit van Groningen en Mlcompany vastgesteld en heeft geleid tot een nominatie voor de Gary Lillien Practise Prize op de INFORMS Marketing Science Conference 2016.

⁴ Realisatie 2015 is weergegeven op basis van de huidige methode. Dit is anders dan formeel gerapporteerd over 2015 omdat de meetmethode per 2016 is gewijzigd. In de huidige methodiek worden in de trein e-mailadressen geworven en krijgen de deelnemers een link naar een online vragenlijst (terwijl in 2015 een papieren enquête in de trein ingevuld werd). De over 2015 verantwoorde realisatie van het algemeen klantoordeel en het algemeen klantoordeel HSL waren respectievelijk 74,2% en 79,4%.

➤ Met sturing op functionele (logistieke) processen ('dissatisfiers') worden kernbehoeften onvoldoende ingevuld om klantwaardering te verhogen:



2.1 Punctualiteit

De beleidsprioriteit *betrouwbaarheid* moet de voorspelbaarheid van dienstverlening verbeteren en beter laten aansluiten op de verwachtingen van reizigers. Dit komt tot uitdrukking in de prestatie-indicatoren op *reizigerspunctualiteit*. Reizigers moeten er zoveel mogelijk op kunnen vertrouwen dat zij op tijd aankomen op hun bestemming en dat wij handelingsperspectief bieden. Wij willen verstoringen zoveel mogelijk voorkomen en de impact ervan beperken.

In 2017 verwachten wij meer klanthinder als gevolg van werkzaamheden aan de infrastructuur (zie hiervoor ook het onderwerp Samenwerking met andere partijen bij werkzaamheden in het hoofdstuk Randvoorwaarden). De

buitendienststellingen vallen vooral in de weekenden en NS zet o.a. extra bussen in voor reizigers. Deze werkzaamheden zijn een risico voor de prestatie-indicator *reizigerspunctualiteit* als de werkzaamheden uitlopen.

Hoe draagt reizigerspunctualiteit bij aan de klanttevredenheid?

Hogere punctualiteit en minder vertraging dragen bij aan het klantoordeel op *tijd rijden*, dat op zijn beurt bijdraagt aan de prestatie-indicator algemeen klantoordeel. Rijden we volgens plan, dan heeft dit slechts een beperkt positief effect op het algemeen klantoordeel⁵. Wanneer onze treinen echter niet punctueel rijden heeft dit wel een negatief effect. Punctualiteit is hiermee een *dissatisfier*.

en Hilversum Sportpark hebben we besloten dit systeem landelijk uit te gaan rollen. Deze innovatie kan, naast het vergroten van de veiligheid op overwegen, een bijdrage leveren aan het reduceren van de spreiding in de uitvoering en levert indirect een positieve bijdrage aan de punctualiteit (doordat er minder fluctuaties in de uitvoering zijn). Daarnaast gaan NS en ProRail medio 2017 onderzoeken wat het effect is van verschillende verbetermaatregelen. Ook wordt er medio 2017 een inschatting gemaakt wat de mogelijke 'gap' is richting de streefwaarden voor 2019. Op basis daarvan inventariseren we welke aanvullende maatregelen in dat geval nodig en mogelijk zijn.

Progressiewaarde 2017

Prestatie-indicatoren ⁶	Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL	Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN
Realisatie 2015 ⁷	: 90,0%	: 81,8%	: 97,0%
12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2016)	: 90,5%	: 80,5%	: 97,1%
Progressiewaarde 2017	: 90,5%	: 82,5%	: 97,0%
Streefwaarde 2019	: 91,3%	: 84,3%	: 97,3%

Wat willen we de komende jaren bereiken?

De maatregelen die worden ingezet in 2017 zullen in 2018 worden voortgezet (o.a. landelijk gebruik Routelint en verdere verbetering van de materieelinzet volgens plan).

Met de initiatieven uit het programma Beter & Meer (zie 5.1 Programma Beter en Meer – Verbeteraanpak Trein A2) willen we met procesverbeteringen een frequentieverhoging mogelijk maken zonder verlies van prestaties.

Na evaluatie van de proef met de afteller (die we ook bij voetgangerslichten kennen) in 2015 op de stations Hilversum

In 2017 ondernemen wij de volgende acties:

Thema	Verbetermaatregel
Uitvoerbaarheid van de dienstregeling	Bij de ontwikkeling van dienstregeling 2017 is de basis opnieuw ontworpen en zijn op basis van de ervaringen uit de praktijk de rijtijden aangepast waardoor de planning beter uitvoerbaar is.
Materieelinzet volgens plan	Intensiveren van de afstemming tussen planning en uitvoering door de inrichting van procestafels (sinds eind 2015) waar op verschillende niveaus door de keten heen en met ProRail wordt samengewerkt en de kwaliteitseisen vanuit de operatie verwerkt kunnen worden in die dienstregeling.
Afwijkingen van het plan	De verbetermaatregelen onder vervoercapaciteit dragen positief bij aan reizigerspunctualiteit doordat materieelinzet volgens plan sterk correleert met punctualiteit (zie 5.4 Programma Vervoercapaciteit).
	Bij afwijkingen van het plan, zo snel mogelijk weer terug naar planmatig rijden (zie 5.2 Programma Beter en Meer – Be- en Bijsturing van de Toekomst (BBT)).
	Wekelijkse analyses die gerichte aanpak geven op slecht presterende treinseries en aansluitingen. Deze analyses richten zich op het hele hoofdrailnet met speciale aandacht voor die trajecten waar de prestaties slechter zijn dan gemiddeld.
A2-corridor (Amsterdam-Eindhoven)	Verbetermaatregelen specifiek gericht op prestatieverbetering op de A2-corridor Amsterdam-Eindhoven worden bestuurd vanuit het programma Beter en Meer, onderdeel Verbeteraanpak Trein A2 (zie hiervoor ook 5.1 Programma Beter en Meer – Verbeteraanpak Trein A2) dat samen met ProRail wordt uitgevoerd.
Uitval Intercity direct ⁸	Reduceren uitval Intercity direct door maatregelenpakket uit Verbeterprogramma IC direct (zie 5.10 Verbeterprogramma Performance IC direct). De verbetermaatregelen van NS en ProRail zijn in 2016 gereviewd in opdracht van lenM. De resultaten zullen separaat aan de Tweede Kamer worden aangeboden.
Winter/Seizoensmaatregelen	De maatregelen die wij nemen specifiek voor de winter, worden weergegeven in het programma format Winterweer (zie 5.3 Programma Winterweer).

2.2 Reisinformatie

Wij willen reizigers meer regie geven over hun reis van deur tot deur, ongeacht het vervoermiddel of de vervoerder. *Reisinformatie* speelt hierin een sleutelrol. Deze moet zo juist en actueel mogelijk zijn en in geval van verstoringen en buitendienststellingen handelingsperspectief bieden.

Hoe draagt reisinformatie bij aan de klanttevredenheid?

Goede en actuele reisinformatie is in een 'normale situatie' vooral van belang voor reizigers die af en toe met de trein reizen; frequente reizigers kennen de aankomst- en vertrektijden uit

hun hoofd. In het geval van verstoring hebben reizigers meer behoefte aan controle over hun reis en handelingsperspectief; dit geldt zowel voor frequente reizigers als reizigers die af en toe met de trein reizen. Als wij niet in staat zijn om die informatie te bieden zal de tevredenheid van deze reizigers afnemen. Reisinformatie als zodanig is een *dissatisfier* omdat reizigers ontevreden zijn als ze niet goed worden geïnformeerd over verstoringen of veranderingen in hun reis. Door reizigers proactief te informeren bij verstoringen en hen te voorzien van handelingsperspectief, wordt de ontevredenheid minder en gaat het algemeen klantoordeel omhoog.

Progressiewaarde 2017

Prestatie-indicatoren	Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station	Reisinformatie treinketen
Realisatie 2015	: 79,9%	: 81,8%
12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2016)	: 81,5%	: 81,9%
Progressiewaarde 2017	: 80,0%	: 82,0%
Streefwaarde 2019	: 80,0%	: 82,0%

Wat willen we de komende jaren bereiken?

In de komende jaren wil NS de reisinformatie sneller bij de klant krijgen, consistent over alle kanalen. Om dit te bereiken sluiten wij steeds meer kanalen aan op InfoPlus, waardoor

de reisinformatie uit één bron snel en consistent beschikbaar komt. Parallel worden technische maatregelen ondernomen om de continue beschikbaarheid van InfoPlus (als belangrijke bron) te garanderen.

⁵ Multimethod Approach klantoordeel, NS; RuG, Mlcompany.

⁶ De weergegeven prestatie-indicatoren reizigerspunctualiteit betreffen de nieuwe indicatoren en zijn onder voorbehoud van instemming van lenM.

⁷ Realisatie 2015 is weergegeven op basis van de nieuwe methode. Dit is anders dan formeel gerapporteerd over 2016 omdat de meetmethode per 2017 wordt gewijzigd.

⁸ Zie hiervoor ook de brief van NS aan lenM over de Intercity direct: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brieven/2016/04/29/verbeterplan-intercity-direct>

In 2017 ondernemen wij de volgende acties:

Thema / Project	Verbetermaatregel
InfoPlus: Verstoring-informatie	Informatie over verstoringen aan boord van treinen (naar personeel en schermen) wordt automatisch gegenereerd vanuit InfoPlus. De reiziger krijgt hierdoor meer informatie over de verstoring in een logische opbouw (locatie, oorzaak, gevolg, prognose en advies). Dit vergroot het handelingsperspectief. Op deze manier neemt NS de volgende stap in het consistentier maken van de reisinformatie.
Dagplanreferentie	Onderzoek naar verbetervoorstellen reisinformatie op stations bij geplande werkzaamheden: In de reisinformatie op de stations worden treinafwijkingen gecommuniceerd t.o.v. het jaarplan. Dit leidt tot onzekerheid als reizigers te maken krijgen met geplande werkzaamheden, vanwege verschillen t.o.v. het jaarplan en vanwege de inconsistentie met de online reisinformatie. In de online reisinformatie worden verschillen bepaald t.o.v. het plan voor de dag zelf, waarin de geplande werkzaamheden zijn verwerkt. Onderzocht wordt of de reisinformatie op de stations dezelfde lijn kan gaan volgen.
XL schermen	Onderzoek naar plaatsing van grote schermen met actuele treinreis informatie inclusief verstoringinformatie op een centrale plek op de 4 grootste stations. Uit recente analyse is gebleken dat dit een relatief grote bijdrage levert aan het algemeen klantoordeel van onze reizigers.
Reisplannersysteem	NS wil haar verschillende reisplannersystemen vervangen door één integraal reisplannersysteem, en deze aansluiten op alle afnemende NS-kanalen (waaronder de reis informatie borden op het station, in de trein en het internet). De klant merkt hier de volgende voordelen van: <ul style="list-style-type: none"> - Een multimodaal reisadvies - Eensluitende reisadviezen tussen NS Reizigers en NS International - Alle internationale treinen van Europa (waardoor o.a. in de grensstreek betere reisadviezen gegeven zullen worden)
Reisplanner Xtra en Reisplanner op ns.nl	We verbeteren de Reisplanner Xtra app en de reisplanner op NS.nl doorlopend. Dit doen we door steeds te bekijken wat op dat moment het meeste waarde toevoegt voor de klant. Zo zorgt NS ervoor dat ze continu functionaliteiten toevoegt die er voor de klant op dat moment het meest toe doen. In 2017 zal de Reisplanner Xtra meer op basis van locatie, gedrag en tijd van de reiziger gebaseerd zijn. De klant dient hiervoor ingelogd te zijn.

2.3 Zitplaats

NS wil dat reizigers tevreden zijn over hun plek in de trein. Hoewel wij hard werken om het materieel in de geplande samenstelling te rijden en daar waar nodig aan te passen (zie hiervoor ook de resultaten van de review van Baker Tilly Berk/ AEF⁹, uitgevoerd in opdracht van IenM), is dit nog niet op het gewenste niveau. We stemmen de beschikbaarheid van het materieel en het aantal (zit)plaatsen zo goed mogelijk af op de behoefte van onze reizigers. Net als in de bus en de tram, hoort staan in de spits erbij.

Het beleid van NS ten aanzien van vervoercapaciteit is om reizigers met een eerste klas vervoerbewijs altijd een zitplaats aan te bieden. Tweede klas reizigers wil NS op werkdagen in de daluren en in de weekenden eveneens een zitplaats kunnen aanbieden. Op werkdagen tijdens de ochtendspits en

avondspits wil NS haar tweede klas reizigers in Intercity's een zitplaats aanbieden voor reizen langer dan 15 minuten, voor reizen korter dan 15 minuten wil NS tweede klas reizigers een zit- of staplaats aanbieden. In Sprinters tijdens de ochtend- en avondspits wil NS tweede klas reizigers eveneens een zit- of staplaats aanbieden.

Hoe draagt zitplaatskans bij aan de klanttevredenheid?

Een zitplaats draagt bij aan een comfortabele reis en stelt de reiziger in staat om zijn reistijd nuttig te besteden. Het niet hebben van een zitplaats heeft een negatieve invloed op het algemeen klantoordeel en is een *dissatisfier*. We werken eraan om de klantwens en ons aanbod beter op elkaar af te stemmen, maar het bieden van een zitplaats is niet altijd mogelijk. In elk geval willen we reizigers informeren over de verwachte drukte in de trein.

Progressiewaarde 2017

Prestatie-indicatoren ¹⁰	Zitplaatskans in de spits HRN	Zitplaatskans in de spits HSL	Top 10 drukke treinen HRN
Realisatie 2015 ¹¹	93,0%	95,1%	6,7%
12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2016)	94,7%	96,6%	3,3%
Progressiewaarde 2017	94,8%	94,9%	4,1%
Streefwaarde 2019	95,5%	94,9%	4,0%

⁹ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2016/04/21/eindrapport-review-op-aanpak-te-drukke-treinen-ns>

¹⁰ Dit betreft de nieuwe prestatie-indicatoren.

¹¹ Realisatie 2015 is weergegeven op basis van de nieuwe methode. Dit is anders dan formeel gerapporteerd over 2016 omdat de meetmethode per 2017 wordt gewijzigd.

Voor 2017 zijn de volgende 10 reisrelaties (herkomst-bestemming) geselecteerd als top 10 drukke treinen:

1. Rosmalen-'s-Hertogenbosch
2. Amsterdam Sloterdijk-Heemstede-Aerdenhout
3. Zaandam-Haarlem
4. Amsterdam Sloterdijk-Haarlem
5. Amsterdam Lelylaan-Den Haag Centraal
6. Amsterdam Muiderpoort-Naarden-Bussum
7. Delft Zuid-Den Haag Centraal
8. Amsterdam Sloterdijk-Leiden Centraal
9. Amsterdam Muiderpoort-Weesp
10. Amsterdam Sloterdijk-Den Haag Centraal

Wat willen we de komende jaren bereiken?

NS maakt twee keer per jaar een prognose van het vervoer voor de komende 5 jaar, met één keer per jaar een doorkijk naar de komende 15 jaar. De prognoses worden gebaseerd op externe ontwikkelingen en intern beleid¹².

De meest recente prognoses (d.d. juli 2016) laten een gemiddelde groei zien van 1,5% tot 2,5% per jaar voor de komende 5 jaar, wat een bovengemiddelde groei betekent ten opzichte van voorgaande jaren. Dit komt met name door een verdere uitbreiding van de dienstregeling (o.a. het herontwerp van dienstregeling 2017 en de frequentieverhoging op Amsterdam-Eindhoven in 2018). Daarnaast speelt de aantrekkende economie ook een rol.

Onze maatregelen zijn gericht op uitbreiding van het Sprintermaterieel zodat we het Intercitymaterieel dat nu nog in enkele Sprintertreinseries rijdt weer in de Intercitydienst in kunnen zetten. NS streeft ernaar om materieel zoveel mogelijk zoals gepland in te zetten, maar als het nodig is

kan het dubbeldeks-Sprinter materieel ook op Intercitylijnen worden ingezet.

Eenzijdig breiden we ons materieelpark uit door de instroom van nieuw Sprintermaterieel (Flirt) vanaf dienstregeling 2017. Bij een succesvolle instroom is onze verwachting dat dit in de materieelbehoefte vanaf medio 2017 voorziet. In de loop van 2018 stroomt nog meer nieuw Sprintermaterieel (SNG) gefaseerd in (dit duurt naar verwachting tot 2020).

Voor de inbouw van ERTMS (dit staat gepland vanaf 2018) moeten we veel materieel uit de treindienst onttrekken. De beschikbaarheid van ouder materieel helpt dan een tijdelijk tekort aan vervoercapaciteit te voorkomen. Afhankelijk van de verwachte vervoerbehoefte is het mogelijk om bestaand Sprintermaterieel langer in dienst te houden, hierover nemen we eind 2016 een besluit.

Naast de uitbreiding van ons materieelpark verbeteren we de beschikbare vervoercapaciteit door het verbeteren van onderhoudsprocessen (bijv. het Pitstop initiatief, zie onderstaande tabel), steeds betere materieelplanning en inzet van materieel volgens plan.

Door de reizigersvraag te beïnvloeden kan (tot op zekere hoogte) een betere spreiding over treinen gerealiseerd worden. Bij gebleken succes kunnen dit soort initiatieven breder worden ingezet.

Ook in de komende jaren zullen we reis informatie over drukte in de trein verbeteren en reizigers steeds persoonlijker informeren over alternatieve reismogelijkheden met een grotere zitplaatskans.

¹² De externe ontwikkelingen worden verzameld op basis van de meest recente studies van toonaangevende instituten, dit jaar met name de nieuwe scenario's uit de Welvaart en Leefomgeving studie van het Centraal Planbureau en het Planbureau voor de Leefomgeving uit eind 2015. Voor het intern beleid worden de meest recente plannen op het gebied van dienstregelingsontwikkeling, prijsbeleid, marketingactiviteiten en kwaliteitsimpulsen verzameld.

In 2017 ondernemen wij de volgende acties:

Thema	Verbetermaatregel
Materieel-beschikbaarheid	Na de versnelde herinzet van oude dubbeldekkers (sinds eind 2015 en eind 2016) wordt de materieelbeschikbaarheid in 2017 verder uitgebreid met omgebouwde rijtuigen die ingezet gaan worden op de HSL-Zuid (Den Haag-Eindhoven). Tevens zijn er 58 nieuwe Sprinters voorzien. Voor de introductie van dit nieuwe materieel bereiden we een soepele introductie voor en zorgen voor fall-back scenario's (zie hiervoor ook 5.11 Introductie nieuw Sprintermaterieel). Om de doorlooptijd van herstellingen te verkorten werken we met de Pitstop. Binnen dit initiatief zijn zogenoemde pitstraten ontwikkeld waarmee afgelopen jaar de gemiddelde doorlooptijd van herstellingen (extra binnenkomsten) aanzienlijk is gereduceerd en de beschikbare capaciteit is vergroot.
Materieelplanning	Het proces om een materieelplan op maat voor de reizigersvraag te maken bestaat uit twee onderdelen. Voor elk van deze onderdelen loopt een continue verbeter-cyclus. - Inzicht verbeteren in reizigers-aantallen en fluctuaties daarvan (m.b.v. OV-chipdata). - Plannen vervoercapaciteit passend bij de reizigersaantallen door een feedbackloop op ingeschatte aantal reizigers en op geplande materieelinzet.
Materieelinzet volgens plan ¹³	Verdere uitrol van de 4J-aanpak (de juiste trein, op de juiste plek, op het juiste moment en tegen de juiste kwaliteit) waarbij materieel de dag goed eindigt en we hierdoor de volgende dag kunnen beginnen met materieel in de geplande samenstelling. Concreet gaan we in 2017 deze aanpak uitrollen binnen de regio's Zwolle-Noordoost, Eindhoven-Zuid en Utrecht-Midden en borgen we eerdere resultaten in de regio's Randstad Noord en Randstad Zuid. Daarnaast sturen we gericht op materieelinzet volgens plan in de bijsturing van treinen op de dag. Concreet gaat dit in 2017 versterkt worden door aanstelling van een functionaris op het OCCR ¹⁴ en door verbeterde stuurinformatie en beslissingsondersteuning voor de operatie.
Aanvullende maatregelen	Naast de maatregelen om meer capaciteit in te zetten op de trajecten waar dit nodig is, zijn er aanvullende maatregelen om reizigers steeds beter en persoonlijker te informeren, verwachtingen te managen en spreiding binnen en tussen treinen te bevorderen. Samen met de verbetermaatregelen met betrekking tot de materieelinzet staan deze vermeld in onze brief ¹⁵ aan de staatssecretaris van IenM van december 2015. De voortgang van deze aanvullende maatregelen wordt gemonitord vanuit het programma Vervoercapaciteit (zie 5.4 Programma Vervoercapaciteit).
Zitplaatskans in de Spits HSL	De focus ligt op het verminderen van de uitval (zie Uitval Intercity direct onder Punctualiteit). Door minder uitgevallene treinen neemt de daadwerkelijk geboden capaciteit toe en stijgt de kans op een zitplaats.

2.4 Gastvrijheid

NS-medewerkers zijn het gezicht van NS. Zij kunnen dagelijks het verschil maken in wat klanten horen, zien en beleven wanneer ze met NS reizen. Wij willen dat onze reizigers vriendelijk en professioneel worden geholpen.

Hoe draagt gastvrijheid bij aan de klanttevredenheid?

Gastvrijheid is zowel een *satisfier* als een *dissatisfier*. Als reizigers zich niet gezien, gehoord en/of geholpen voelen

heeft dit een negatieve impact op het algemeen klantoordeel. Maar als onze medewerkers ervoor zorgen dat klanten zich welkom en gewaardeerd voelen, bijvoorbeeld door een warme omroep van een conducteur, heeft dit een positieve invloed op de reisbeleving en het klantoordeel. Belangrijke elementen hierin zijn de zichtbaarheid en de toegankelijkheid van het personeel, met name bij drukte en verstoringen en een proactieve en positieve werkhouding waarin de klant (met zijn behoeften en wensen) centraal staat.

In relatie tot het thema gastvrijheid zijn de volgende informatie-indicatoren gedefinieerd in de concessie:

Informatie-indicatoren ¹⁶	Klantoordeel aanspreekbaarheid NS-personeel in de trein	Klantoordeel vriendelijkheid NS-personeel in de trein	Klantoordeel aanspreekbaarheid servicepersoneel vertrekstation	Klantoordeel vriendelijkheid loketpersoneel vertrekstation	Klantoordeel hulpvaardigheid servicepersoneel perron/hal
Realisatie 2015	: 48,9%	: 78,9%	: 59,7%	: 69,7%	: 71,0%
12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2016):	: 75,4%	: 90,3%	: 78,3%	: 81,6%	: 78,3%

¹³ De verbetermaatregelen onder materieelinzet volgens plan bestaan uit een continu verbeterproces sinds 2015 en wordt in 2017 voortgezet.

¹⁴ Operationeel Controle Centrum Rail

¹⁵ 22 december 2015 met kenmerk: RvB/JM/2015/053

¹⁶ Bij de overgang naar de huidige meetmethode per 2016 is hier net als bij andere klantordelen sprake van een trendbreuk.

Wat willen we de komende jaren bereiken?

Gastvrijheid is essentieel voor ons bedrijf. Daarom is het van belang om het te borgen in het dagelijks werk. Bij gastvrijheid gaat het om het inspelen op verwachtingen, behoeftes,

doelstellingen en emoties van de klant (reiziger). Wij willen dat iedere reiziger professioneel en vriendelijk behandeld wordt, en dat gastvrijheid in het DNA van alle medewerkers van NS zit.

In 2017 ondernemen wij de volgende acties:

Thema	Verbetermaatregel
Gastvrijheidsprogramma	Serviceverlening vanuit een gastvrije houding (sturen op gedragscomponent van klantvriendelijkheid). Op stations worden diverse gastvrijheidsinitiatieven gestart samen met de servicemedewerkers (o.a. gastvrijheidswerkshop in Amersfoort).

2.5 Reinheid

Een schone stoel zonder volle prullenbak of plakkende vloer: een schone trein draagt er aan bij dat de reiziger zich welkom voelt. Met initiatieven zoals Care on Track (meereizende schoonmakers) probeert NS het klantoordeel reinheid naar een hoger plan te tillen en meer te doen dan poetsen alleen, doordat de schoonmaker een zichtbare serviceverlener wordt.

Hoe draagt reinheid bij aan de klanttevredenheid?

We verrassen de reiziger niet met een schone trein; reinheid is typisch een van die zaken die op orde moet zijn. Reinheid maakt reizigers niet blij; ze verwachten te kunnen reizen in een schone trein en zijn ontevreden als dit niet het geval is. Dat maakt reinheid een *dissatisfier*.

Informatie-indicatoren	Klantoordeel reinheid interieur treinen	Klantoordeel reinheid stations
Realisatie 2015	: 51,1%	: 64,0%
12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2016)	: 58,6%	: 74,2%

Wat willen we de komende jaren bereiken?

In de komende jaren willen we het klantoordeel reinheid interieur treinen verder verbeteren. Wij zijn voornemens om de investeringen in wasinstallaties ook in de komende jaren voort te zetten. Daarnaast nemen we de reinigingsspecificaties beter op in de dienstregeling zodat treinen lang genoeg op de juiste locatie staan om gereinigd te kunnen worden. Dit

proces wordt in 2017 gestart en zal de komende jaren verder ingevoerd worden. Om alternatieven beschikbaar te hebben als er niet voldoende tijd in de dienstregeling is om te kunnen reinigen breiden we het schoonmaakconcept verder uit (het concept Care on Track is hier een voorbeeld van). Tot slot draagt de 4J-aanpak (zie 2.3 Zitplaats) de komende jaren bij aan een betere uitvoering volgens plan.

In 2017 ondernemen wij de volgende acties:

Thema	Verbetermaatregel
Reinheid treinen: wasinstallaties	We plaatsen een hoge snelheid treinwasinstallatie in Roosendaal en bouwen de wasinstallatie in Eindhoven om zodat deze ook geschikt is voor dieptereiningsbeurten (voor Flirt).
Reinheid treinen: uitbreiding schoonmaakconcept	Het Care on Track concept (schoonmakers in de trein) zetten we door op een selectie aan lijnen met onvoldoende tijd voor keerpuntreiniging, Care on Track draagt bij aan een positieve klantbeleving doordat de reiziger ziet dat er wordt schoongemaakt in de trein.
Reinheid treinen: overig	Het verder doorvoeren van de 4J-aanpak (zie 2.3 Zitplaats) zorgt ervoor dat meer treinen bij start dienst een juiste inwendige en juiste uitwendige reiniging hebben gehad. We proberen continue te verbeteren door de toepassing van innovaties. Zo onderzoeken we of het toepassen van folie verder uitgebreid kan worden (zowel aan de buitenkant van de trein als in de trein). Folie is beter bestand tegen vuil en graffiti en behoudt beter de glansgraad dan verf. Ook worden de mogelijkheden van nano-coating onderzocht (bijvoorbeeld bij voorruitensodan deze beter bestand gemaakt worden tegen vuil).
Reinheid stations	NS Stations is vanuit haar rol als dagelijks beheerder van de stations verantwoordelijk voor het schoonmaakproces op alle stations in Nederland, ongeacht welke vervoerder op het station halteert. Dit doet zij mede ten behoeve van ProRail, de partij die verantwoordelijk is voor de transfervoorzieningen. De kwaliteitseisen ten aanzien van de reinheid en het beschikbare budget worden jaarlijks vastgelegd in de Beheerovereenkomst Stations tussen ProRail en NS Stations. De contracten met de partijen die schoonmaakdiensten leveren op stations zijn gebaseerd op output gestuurde reinheidseisen.

2.6 Contactbeleving

Bij contactbeleving gaat het erom dat een reiziger een goede ervaring heeft als hij een vraag stelt aan NS en tevreden is met het antwoord. Denk dan aan het contact met medewerkers van klantenservice of aan de balies, maar ook om het gebruik van websites, apps, social media, live chats, kaartverkoopautomaten of andere kanalen waar een reiziger een reactie van NS nodig heeft. NS streeft ernaar reizigers op

een prettige, gemakkelijke manier te helpen.

Hoedraagt contactbeleving bij aan de klanttevredenheid?

Contactbeleving kan zowel een *satisfier* als een *dissatisfier* zijn. Als het antwoord niet in één keer goed is, heeft dit een negatieve invloed op het klantoordeel. Daarnaast kan het vergemakkelijken van afhandelingen en het bieden van een prettig contact een positieve invloed hebben op het klantoordeel.

Informatie-indicatoren

Realisatie 2015
12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2016)

Waardering klant voor dienstverlening Klantenservice

: 7,5
: 7,6

Wat willen we de komende jaren bereiken?

Wij bieden de klant een mix van contactkanalen. Hierbij zien we een verschuiving naar het gebruik van het online kanaal.

verbeteren continu op basis van klantcontacten (zie hiervoor ook 5.12 Inzicht vanuit klantonderzoek). Hierdoor worden onnodige irritatie en onnodige klantcontacten voorkomen.

Om de klanttevredenheid te verbeteren richten we onze processen zodanig in dat de klant in één keer goed geholpen wordt, het contact laagdrempelig is en dat we tijdens het contact persoonlijke aandacht voor de klant hebben. We

Daarnaast willen we NS Extra verder ontwikkelen door steeds persoonlijker relevantere reis informatie te bieden en reizigers steeds meer vooraf te informeren, natuurlijk met inachtneming van de privacyregelgeving.

In 2017 ondernemen wij de volgende acties:

Thema	Verbetermaatregel
Klantgedreven en service gerichte dienstverlening	Om meer waarde toe te voegen voor de klant en de klanttevredenheid te verhogen richten we onze processen meer klantgericht in en organiseren we de afdeling op basis van de klantvraag (in plaats van op doelgroep). Ook verminderen we het aantal overbodige contacten. Dit zijn contacten die geen toegevoegde waarde hebben voor de klant of voor NS. Dit doen we door bijvoorbeeld duidelijk aan te geven waar informatie te vinden is of door processen te verbeteren waardoor klanten geen contact meer hoeven op te nemen met status vragen.
Klantinzichten	Inzicht in regelmatig terugkerende klachten van reizigers of uitkomsten van klantonderzoeken, inclusief de maatregelen die NS naar aanleiding hiervan neemt worden weergegeven in 5.12 Inzicht vanuit klantonderzoek.
Grensoverschrijdend vervoer	Samen met de vervoerders NMBS en Arriva en de andere stakeholders, waaronder de Provincie Limburg, onderzoekt NS of zij een nieuwe verbinding tussen Aken en Luik via Maastricht in 2018/2019 kan realiseren. Met de 'klantreis' als uitgangspunt zijn vanuit dit initiatief diensten ontwikkeld om de reiziger beter te faciliteren vóór- en tijdens de internationale treinreis. De belangrijkste ontwikkelingen zijn: - Volledige revisie van de NS international website, inclusief de boekings tool (de website is hierdoor sneller geworden en toegankelijk op alle devices). Dit maakt het mogelijk dat de internationale reiziger altijd en overal onze website kan benaderen. - Introductie van een vernieuwde app. De reiziger kan een reis plannen op basis van realtime reis informatie. Tevens kan reisbewaking worden ingesteld waardoor – via pushberichten – gepersonaliseerde informatie over verstoringen en werkzaamheden kan worden ontvangen. Op grote internationale (eind)bestemmingen is bestemmingsinformatie beschikbaar. Daarnaast wordt de reiziger onder meer geïnformeerd over de treinsamenstelling, waardoor op de juiste plek op het perron kan worden gestaan bij binnenkomst van de internationale trein. - Introductie van het mobiele ticket dat door de reiziger kan worden opgeslagen in de app. Hierdoor hoeft de reiziger de ticket(s) niet meer uit te printen. - De bereikbaarheid van NS International is vergroot zodat de reiziger de mogelijkheid heeft om ons niet alleen via de telefoon of e-mail te kunnen contacteren, maar ook via whatsapp en chat. - Ook zijn self-service verkoop meubels geïntroduceerd op de internationale stations.
NS Extra	NS Extra wordt uitgebreid met o.a. een dashboard en een nieuwe persoonlijke dienst. We blijven deelnemers werven, zodat zoveel mogelijk reizigers profiteren van de vergeten check-out alert.

2.7 Stations van wereldklasse

NS vernieuwt, samen met ProRail en lokale overheden, veel van de grote stations. De moderne architectuur met veel licht en ruimte, de voorzieningen (winkels, horeca) en de sfeerelementen (piano's, media) zorgen voor een aangenaam en veilig verblijf. De reisbeleving staat centraal, met toegankelijk en gastvrij NS-personeel, reis informatie over het gehele OV, goede bereikbaarheid en een makkelijke overstap op bus, tram, metro en OV-fiets.

Hoe dragen stations van wereldklasse bij aan de klanttevredenheid?

Er is een duidelijk verband tussen het algemeen klantoordeel (reizen per trein) en de beoordeling van het vertrek- en aankomststation. Hoe meer voorzieningen op de stations,

hoe praktischer en hoe mooier de stations, des te hoger het oordeel over het station en des te hoger ook het algemeen klantoordeel. Door uitbreiding van de voorzieningen en modernisering van stations kunnen klanten positief verrast worden. Stations vormen daarmee een *satisfier*.

Wat willen we de komende jaren bereiken?

De ontwikkeling van treinstation naar OV-knooppunt wordt steeds zichtbaarder. Stations worden steeds meer een integrale hub voor alle OV-diensten. Door technische en maatschappelijke ontwikkelingen, zoals elektrische en zelfrijdende voertuigen en de deeleconomie, krijgen de stations een bredere functie. Samen met ProRail werken we ook de komende jaren op een groot aantal stations aan verbouwing en vernieuwing.

In 2017 ondernemen wij de volgende acties:

Thema	Verbetermaatregel
Gastvrijheid kleine stations	Ook in 2017 investeren wij, samen met ProRail, gemeentes en provincies in faciliteiten op de stations en in voorzieningen die het reizen per trein aantrekkelijk maken en zorgen voor gastvrijheid ook op de kleine stations. Zoals fiets- en autoparkeren (zie 2.8 Drempelloos reizen), als ook in prettige wachtvoorzieningen waar reizigers hun wachttijd zo aangenaam mogelijk kunnen doorbrengen. We zoeken naar geschikte invullingen voor leegstaande ruimtes op het station ter bevordering van de beleving en sociale veiligheid van de reizigers. In 2017 willen we op in ieder geval 15 stations wachtruimten verbeteren.
Reinheid en sociale veiligheid	Daarnaast vinden er, in samenwerking met ProRail, kwalitatieve upgrades plaats van de toiletten op stations, dit geldt voor de stations met meer dan 5000 in-uitstappers per dag. In 2017 zullen we op in ieder geval 10 stations de niet-bemenste toiletten verbeteren. Voor de initiatieven die wij ondernemen om de reinheid op stations te verbeteren verwijzen wij naar 2.5 Reinheid en onze initiatieven op het gebied van sociale veiligheid worden behandeld in 3.3 Veiligheid.

2.8 Drempelloos reizen

Klanten willen zonder gedoe kunnen reizen van deur tot deur. De ambitie van NS gaat daarom verder dan het verbeteren van de reis van station tot station. Drempelloos reizen betekent dat voor- en natransport naadloos aansluiten op de treinreis, dat reis informatie de hele keten behelst, en dat klanten eenvoudig toegang hebben tot het OV met één eenvoudig betaalsysteem. Diensten als OV-fiets, Zonetaxi en GreenWheels zijn er om drempels nog verder weg te nemen, net als verbeteringen aan fietsenstallingen en parkeerplaatsen.

Hoe draagt drempelloos reizen bij aan de klanttevredenheid?

Zowel het oordeel over de OV-chipkaart als het oordeel over de dienstverlening van deur tot deur (dus inclusief andere vervoerders en voor-/natransport) laat een sterk verband zien met het algemeen klantoordeel over het reizen per trein. De frequente reizigers zijn inmiddels al lang gewend aan de OV-chipkaart, maar voor minder frequente reizigers blijft het soms nog lastig. Bij goed gebruik is een OV-chipkaart een sleutel tot al het OV, waarmee het gevoel van vrijheid van de reiziger gevoed wordt. Drempelloos reizen is dan ook een *satisfier*. Als er zich wél drempels voordoen dan kunnen die zich echter vertalen in *dissatisfiers*.

Prestatie-indicator

Realisatie 2015¹⁷
12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2016)¹⁸
Progressiewaarde 2017
Streefwaarde 2019

Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders

: N.v.t.
: 94,2%
: 94,2%
: 95,2%

¹⁷ Deze prestatie indicator is per 2016 geïntroduceerd waardoor er voor 2015 geen realisatie beschikbaar is.

¹⁸ Dit betreft gedeeltelijk een intern cijfer.

Wat willen we de komende jaren bereiken?

De dienstregeling is de basis van onze deur-tot-deur reis waarbij de marktvraag (reizigersstroom) het startpunt is van het ontwerp. We studeren momenteel op de dienstregeling 2018 waarin we hoog frequent willen gaan rijden tussen Amsterdam en Eindhoven. Hiermee zetten we de eerste stap in lijn met de Voorkeursbeslissing Programma Hoogfrequent Spoorvervoer uit 2010 (zie hiervoor ook 5.9 Programma PHS). Eind 2018 wordt naar verwachting station Bleizo geopend. Na 2020 worden de Sprinters Leeuwarden-Meppel doorgetrokken naar Zwolle, als uit de review (vastgesteld in de overeenkomst met provincie Fryslân) in 2018 blijkt dat aan de afgestemde randvoorwaarden en overige voorwaarden is voldaan. Daarnaast verwachten we de rijsnelheid in de komende jaren te kunnen verhogen door onder andere de mogelijkheden die nieuw materieel biedt

Ook op het gebied van grensoverschrijdend vervoer willen we verbeteren. Samen met de vervoerders NMBS en Arriva en de andere stakeholders, waaronder de Provincie Limburg, onderzoekt NS of zij een nieuwe verbinding tussen Aken en Luik via Maastricht in 2018/2019 kan realiseren.

Daarnaast verkennen we samen met NMBS een tweede stoptreinverbinding tussen Roosendaal en Antwerpen.

Om de combinatie fiets-trein nog aantrekkelijker te maken ontwikkelen we in Nederland steeds meer stallingen, waarbij we nauw samenwerken met ProRail en met lokale en regionale overheden. In deze stallingen wordt waar mogelijk steeds vaker het 1e 24u gratis principe ingevoerd. Daarnaast willen we het aanbod OV fietsen vergroten.

Op het gebied van OV-betalen werken we samen met andere partijen aan de verdere uitvoering van het sectorbrede Werkprogramma OV-betalen, door introductie van nieuwe betaalmethoden (in- en uitchecken met je telefoon en bankpas en reizen op rekening). In samenwerking met IenM, Provincie Gelderland, Connexion en NS en onder auspiciën van het Nationaal OV-Beraad (NOVB) wordt een pilot voorbereid voor enkelvoudig in- en uitchecken op de Valleilijn. De pilot op de Valleilijn is bedoeld als praktijkbeproeving en proeftuin voor een systeem dat incomplete transacties op landelijke niveau kan terugdringen.

In 2017 ondernemen wij de volgende acties:

Thema	Verbetermaatregel
Aangeboden vervoer: wijzigingen ten opzichte van voorafgaand dienstregelingjaar	<p>Meer treinen - In de nieuwe dienstregeling verdubbelt NS de treinfrequentie tussen Schiphol, de Amsterdamse Zuidas en Flevoland. De Intercity Zwolle – Roosendaal wordt tussen Arnhem – Nijmegen versneld. Tussen Arnhem – Nijmegen rijden twee extra Sprinters per uur. Tussen Breukelen en Amsterdam en tussen Wijchen en Nijmegen gaan vier sprinters per uur rijden. Tussen Den Bosch en Oss en tussen Groningen en Assen rijden in 2017 in de spits vier sprinters per uur.</p> <p>Kortere reistijd - Op een aantal routes wordt de reistijd korter. Zo zijn bijvoorbeeld op de trajecten Den Haag-Groningen/Leeuwarden en Zwolle-Roosendaal reizigers tot 6 minuten vlotter op hun bestemming.</p> <p>Verbeteren van aansluitingen - We verkorten diverse aansluitingen. Dit geldt bijvoorbeeld voor een reis tussen Eindhoven en Düsseldorf, die een kwartier sneller wordt. Ook rond Amersfoort ontstaan reistijdwinsten tot 15 minuten. Tussen Den Haag en Leiden ontstaan acht rechtstreekse reismogelijkheden per uur.</p> <p>Meer rechtstreekse verbindingen - We willen belangrijke bestemmingen meer rechtstreekse verbindingen bieden. Zo krijgt Amsterdam Zuid nieuwe rechtstreekse verbindingen naar bijvoorbeeld Den Haag Laan van NOI, Den Haag HS, Delft, Schiedam en Rotterdam Blaak. Hierdoor wordt de Amsterdamse Zuidas nog beter bereikbaar, ook met oog op de ingebruikname van Noord Zuid lijn. Hoofddorp krijgt elk kwartier een Sprinter naar Amsterdam Centraal. Reizigers tussen de Zaanstreek en de regio Holendrecht/Amsterdam Bijlmer hoeven minder vaak over te stappen. In de regio Arnhem-Nijmegen rolt NS een Sprinter-netwerk uit dat samen met de regio is ontworpen.</p> <p>Overig - De benutting van nieuwe infrastructuur en de hogesnelheidslijn biedt veel voordelen voor de reiziger. NS is er echter niet in geslaagd om overal in het land de dienstregeling te verbeteren. Tussen Den Haag en Eindhoven gaan grote groepen reizigers erop vooruit, met name door de start van de treindienst Den Haag – Eindhoven over de HSL (zie hiervoor ook 5.8 Programma Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten). Dit heeft echter gevolgen voor de bediening van Dordrecht (de Intercity stopt hier niet meer, maar in dienstregeling 2017 en 2018 zal NS een pendel Intercity inzetten tussen Dordrecht en Breda¹⁹). Tussen Almere en Schiphol gaan meer Intercity's rijden, maar door een combinatie van factoren is de reistijd tussen Utrecht en Almere tijdelijk in één richting vijf minuten langer en kan deze treindienst helaas Utrecht Overvecht tijdelijk niet bedienen. Reizigers vanuit Venlo en Helmond krijgen een rechtstreekse Intercity richting Den Bosch en Utrecht, terwijl reizigers tussen Venlo en Den Haag voortaan overstappen.</p>

¹⁹ Deze pendel Intercity is onder voorbehoud van financieringsafspraken met IenM.

Thema	Verbetermaatregel
Verbetering aansluitingen met andere vervoerders	<p>We informeren waar mogelijk andere mobiliteitsaanbieders (zoals busmaatschappijen) over onze plannen met betrekking tot de dienstregeling, zodat hierop kan worden geanticipeerd.</p> <p>In het dienstregelingsproces 2017 hebben we in een vroeg stadium intensief samengewerkt met ander spoorvervoerders ten behoeve van een goede deur tot deur-reis. Op de volgende stations worden betere aansluitingen gerealiseerd of is samengewerkt om in het nieuwe ontwerp goede aansluitingen te behouden: Arnhem, Dordrecht, Zwolle, Groningen, Leeuwarden, Almelo, Venlo, Roermond.</p>
Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten	<p>Voor het programma uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten verwijzen we naar 5.8 Programma Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten.</p>
Aangeboden vervoer: grensoverschrijdend	<p>De Eurostar zal -met tenminste enkele maanden vertraging- in 2017 over de HSL gaan rijden. Voor de Intercity Brussel is het onwaarschijnlijk dat deze nog vóór dienstregeling 2018 over de HSL gaat rijden. De vertraging van beide treinseries wordt veroorzaakt door vertragingen bij leveranciers van de ontwikkeling van beveiligingssoftware voor de treinen, opdat deze over de Nederlandse en Belgische hogesnelheidslijn kunnen rijden. Over deze vertragingen is de Tweede Kamer reeds door de staatssecretaris geïnformeerd. (zie hiervoor ook 5.8 Programma Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten).</p> <p>Samen met partner Thalys is het streven om de vervoercapaciteit naar Frankrijk verder uit te breiden door vaker met dubbele treinstellen te gaan rijden. De beschikbaarheid van de benodigde opstelcapaciteit op de Watergraafsmeer is hier de voornaamste randvoorwaarde.</p> <p>Naast alle toevoegingen op de HSL, is in 2017/2018 ook verdere uitbreiding voorzien van het ICE International aanbod naar Frankfurt. Ook hier gaat met dubbele stellen gereden worden en wordt het wegvallen van de CityNightLine van DB gecompenseerd door een aanpassing van de vroege en late ICE International dienstregeling.</p>
Voor- en natransport: fietsparkeren	<p>Ook in 2017 zullen we meer stallingen openen met het 1e 24uur gratis regime en de fiets-trein combinatie hiermee aantrekkelijker maken in de totale deur-tot-deur reis.</p> <p>Daarnaast werkt NS samen met ProRail, IenM, gemeenten en andere betrokken partijen aan een convenant om ook in de toekomst voldoende kwaliteit en capaciteit voor fietsen rond de stations te kunnen bieden. In Biltoven is bijvoorbeeld de eerste Zelfservice Fietsstalling (ZSF) met vernieuwde terminal in gebruik genomen en de eerste positieve klantreacties zijn al ontvangen. Ook in Heerenveen zal deze vernieuwde terminal beproefd worden. In 2017 zal afhankelijk van de resultaten hier vervolg aan gegeven worden.</p>
Voor- en natransport: autoparkeren	<p>Realiseren van 750 autoparkeerplekken, gelijk aan de doelstelling van afgelopen jaren. Er is een grote inhaalslag gemaakt op het aantal plekken voor autoparkeren nu de subsidie vanuit Groei op het Spoor succesvol is afgerond. Voor het realiseren van nieuwe autoparkeerplekken wordt gekeken naar plekken daar waar vraag ontstaat, en hierbij wordt ook gekeken naar maatwerk voor (co)financieringsmogelijkheden.</p>
Voor- en natransport: OV-fiets	<p>We voeren Pay-per-Use in, waarbij abonnementskosten komen te vervallen. Hierdoor kunnen nog meer reizigers drempelloos gebruik maken van de OV-fiets. Voor het overgrote deel van de huidige gebruikers vallen zo de kosten voor het gebruik van OV-fiets lager uit.</p> <p>In 2016 en 2017 gaan we in Rotterdam, Gelderland, Groningen en Brabant samen met provincies, gemeentes en vervoerders een samenwerking aan om op nieuwe stationslocaties, ook buiten het hoofdrailnet, en andere OV-knooppunten (bijv. metrostations) OV-fietsen uit te geven.</p>
OV-betaalsysteem en bijbehorende services	<p>Om vernieuwing en innovatie van het OV-betaalsysteem te realiseren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Introduceren we het Reizen op Rekening inclusief bijpassende proposities voor nieuwe en bestaande klanten in de consumentenmarkt. - Doen we een pilot reizen en betalen met je bankpas (EMV) in samenwerking met de OV-sector en banken - Pilot reizen met je mobiel (Smart OV) in samenwerking met de OV-sector en de Telecom providers - Wordt het claimen van Geld terug bij vertraging van een e-ticket online mogelijk - Sluiten we aan op de dienst "uitcheckgemist" van Translink - Verrijken we NS Extra verder met servicegerichte proposities in navolging op de vergeten check out service en trajectbewaking <p>Daarnaast integreren we de fietsproposities (huren van OV Fiets en 24/7 stallingen van fietsen) in het aanbod van NS. Reizigers kunnen bij aanschaf van een treinaanbod direct kiezen voor de fietsproposities (als add-on). Om de verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen te verbeteren realiseren we de verdere uitrol van mobile ticketing.</p>

2.9 Tijdsbesteding

We willen dat reizigers hun tijd in de trein of op het station nuttig en aangenaam kunnen besteden. E-mails beantwoorden of posten op facebook, een telefoontje plegen of rustig een boek lezen, een gesprek voeren of naar buiten staren. Daarom richten we de trein zo in dat de reiziger het meeste uit zijn tijd kan halen, met wifi bijvoorbeeld, of een stiltecoupé.

Hoe draagt tijdsbesteding bij aan de klanttevredenheid?

Je tijd plezierig kunnen besteden draagt bij aan een fijne reis, onder andere door het hebben van een zitplaats en

werkende wifi. Het nuttig kunnen besteden van je tijd is een *unique selling point* van de trein in de afweging met de auto. Weten we je te verrassen en inspireren tijdens je reis, dan is tijdsbesteding een absolute *satisfier*, en een positieve beïnvloeder van het algemeen klantoordeel.

Wat willen we de komende jaren bereiken?

We onderzoeken de mogelijkheid om 'onboard entertainment' aan te bieden die op smartphone of tablet bekeken kan worden, desgewenst gedownload zodat dit thuis verder te bekijken is.

In 2017 ondernemen wij de volgende acties:

Thema	Verbetermaatregel
Prettige reis	We doen proeven met treinbeleving en speciale evenemententreinen. Er worden rondom de thema's bewegen en lezen activiteiten voor reizigers georganiseerd. Ook wordt er continu gewerkt aan verbetering van wifi en content in de trein via de reisinformatie schermen. Zo is de snelheid van wifi na de zomer van 2016 verhoogd naar 450 kbps, waardoor reizigers beter gebruik kunnen maken van basis diensten als whatsapp, e-mail, spotify en mobiele diensten. Mogelijkheden tot Streaming videocontent blijven echter zeer beperkt, om de datastroom beheersbaar te houden en elke reiziger de basis dienst aan te kunnen bieden. Ook onderzoeken we de behoefte voor een faciliteit om onbekenden aan elkaar te verbinden, doordat ze elkaar kunnen vinden op basis van interesses.
Inspiratie om er op uit te gaan en tijdens de treinreis	De vrijheid om naar een veelheid aan bestemmingen te reizen stimuleren we via een breed scala aan actiekaarten en abonnementen waarmee voordelig in de daluren gereisd kan worden. Naast deze aantrekkelijker geprijsde dalreizen inspireert NS (potentiële) klanten ook om er met de trein op uit te gaan via speciale combinatie aanbiedingen in de Spoordeelwinkel, inspirerende content via klantmagazine Spoor, tweewekelijkse e-mailings, online via ns.nl/dagjeuit en #nsfavourites en via de aanbiedingen tijdens de vakantieperiodes (onder andere de spoordeelweken en jongerentour). In 2017 zullen dergelijke initiatieven worden gecontinueerd en wordt ns.nl/dagjeuit uitgebreid. Verder worden via content in de verschillende (sociale) media bepaalde klantgroepen geïnspireerd voor en tijdens hun treinreis. Dit varieert van filmpjes van treintrajecten tot een speciale kidsapp waarmee kinderen tijdens hun treinreis eigen content kunnen maken.

3 Randvoorwaarden



Om de dienstverlening aan onze reizigers goed uit te kunnen voeren en om invulling te geven aan de wensen van onze stakeholders is er een aantal randvoorwaarden waar we aan willen en moeten voldoen. Hieronder vallen de onderwerpen 'decentralisatie stoptreindiensten Limburg' en 'samenwerking met andere partijen bij werkzaamheden', die deel uitmaken van de beleidsprioriteiten van IenM. Ook samenwerking en transparantie, veiligheid, toegankelijkheid, duurzaamheid en de benchmark komen hier aan bod.

3.1 Samenwerking en transparantie

Samenwerking is het fundament onder onze kernactiviteiten; daarom staat dit ook centraal in onze strategische

heroriëntatie. We werken intensief samen met ProRail, overheden, consumentenorganisaties, andere vervoerders en commerciële partijen om onze dienstverlening en de deur-tot-deur reis te verbeteren.

Samenwerken doen wij elke dag, maar als nationale vervoerder met een maatschappelijke taak willen wij ook de mobiliteit en het OV in Nederland op de lange termijn mede ontwikkelen. We werken hier onder meer aan met 'Toekomstbeeld OV' onder regie van IenM, de (pre) Nationale markt en Capaciteits Analyse (NMCA) in opdracht van IenM, het samenwerkingsverband 'Transport 4 Randstad' met de stadsvervoerders van Amsterdam (GVB), Den Haag (HTM), Rotterdam (RET) en Utrecht (Qbuzz) en de branche vereniging OV-NL, waarin alle openbaar vervoer bedrijven verenigd zijn.

NS is transparant naar reizigers, belangenorganisaties en decentrale overheden ten aanzien van afwegingen en keuzes, bijvoorbeeld in het kader van het ontwikkelen van een nieuwe dienstregeling. We streven ernaar om dilemma's inzichtelijk te maken en op een transparante manier te bespreken.

In 2017 ondernemen wij de volgende acties:

Thema	Verbetermaatregel
Verbeteren effectiviteit samenwerking OV- en Spoortafels	NS draagt bij aan het versterken van de samenwerking aan de OV- en Spoortafels door o.a. proactieve inbreng van onderwerpen op de agenda zowel op landelijk als landsdelig niveau.
Continuëren samenwerking met ProRail	Continuëren van de intensieve samenwerking met ProRail (o.a. op het gebied van operationele uitvoering en het uitvoeren van gezamenlijke projecten en programma's waaronder Beter en Meer).
Continuëren samenwerking met consumentenorganisaties	NS blijft zich inzetten voor een goede samenwerking met de consumentenorganisaties door diverse adviesprocedures te doorlopen, themasessies en werkbezoeken te organiseren.
Continuëren samenwerking in NOVB verband	NS blijft partner in het NOVB-verband en zal een actieve bijdrage leveren aan de NOVB-werkagenda. In de NOVB-werkagenda wordt per jaar afgesproken welke partij welke bijdrage levert. Deze werkagenda wordt opgesteld door alle partijen (dat wil zeggen: vervoerders, overheden en consumentenorganisaties).
Toekomstbeeld OV	Het programma OV toekomstbeeld zal in 2017 in afrondende fase zijn. Naast diverse deelproducten zal er uiteindelijk een gezamenlijk met alle partijen uit de OV-sector ontwikkeld Toekomstbeeld OV worden opgeleverd ('stip op de horizon'~2040). Dat toekomstbeeld zal onder andere input zijn voor de Nationale Omgevingsvisie (NOVI) en voor de Nationale markt en capaciteitsanalyses. NS blijft ook in de laatste fase betrokken en zal de gezamenlijk ontwikkelde visie uitdragen in haar activiteiten.
Transparantie	We maken de weergave van onze prestaties visueel aantrekkelijker beschikbaar via de website ns.nl.

3.2 Samenwerking met andere partijen bij werkzaamheden

NS en ProRail werken samen aan het spoor van de toekomst. Om ervoor te zorgen dat reizigers zo weinig

mogelijk last hebben van werkzaamheden en voldoende goede alternatieven krijgen aangeboden, willen wij meer samenwerken met onze partners in zowel de planning als de uitvoering van de werkzaamheden, en bij de gevolgen hiervan voor onze dienstverlening.

In 2017 ondernemen wij de volgende acties:

Thema	Verbetermaatregel
Omreisroutes	Vooraf afspraken maken met collega OV-bedrijven over vaste omreisroutes bij geplande werkzaamheden met aansluitingen op onderliggend openbaar vervoer netwerk. Hierbij onderzoeken we de mogelijkheden van bus, trein, tram en metro. Hierdoor kunnen we de reiziger vooraf beter informeren en zijn we beter in staat om de reiziger een alternatief te bieden met zo min mogelijk extra reistijd.
Samenwerking	Met de grote hoeveelheid werkzaamheden aan het spoor in 2016, en in toenemende mate in 2017, komen de grenzen van de mogelijkheden voor alternatieve vervoerplannen in zicht. De grote werkzaamheden in 2017 zijn hoger (ca. 270) in aantal dan in 2016 (ca. 230) en ook langer qua duur (16%) en zal volgens de huidige inzichten naar verwachting een geschatte extra ervaren reistijd voor reizigers van 40% opleveren (dit is de landelijke stijging t.o.v. het jaar 2016 van deze maat voor klantthinder). Met ProRail wordt overleg gevoerd over de timing en wijze van de infra-onttrekking. De onttrekking moet zodanig getimed en vormgegeven worden dat er een acceptabel vervoerplan per trein, bus en overig OV gemaakt kan worden. Hiervoor gaan we voor de grote werkzaamheden berekenen hoeveel extra reisminuten de verschillende varianten van werkzaamheden tot gevolg hebben om voor de reiziger de beste variant te kunnen kiezen: zo proberen we de afwijking van de reguliere reis van de reiziger zo klein mogelijk te houden.
Werkzaamheden rond Amsterdam	Deelname aan de werkgroep Bereikbaarheid Amsterdam Zuid, waarin integraal gekeken wordt naar de bereikbaarheid van Groot Amsterdam en Schiphol via spoor en over de weg. Doel is onder meer om voldoende capaciteit voor busvervoer te borgen tijdens werkzaamheden aan het spoor. Hierin denken we mee over oplossingsrichtingen rond het spoor en kunnen we bijvoorbeeld onze vervoerskundige expertise inbrengen.

3.3 Veiligheid

Spoorwegveiligheid

Reizen per spoor is een van de veiligste vormen van mobiliteit. NS wil de veiligheid blijven verbeteren en zet hierbij in

op twee pijlers: het beheersen van de veiligheidsrisico's en het continu verbeteren van onze veiligheidsprestaties. Met de sector werken we continu aan een gedragen visie op spoorwegveiligheid en een gedegen uitvoering van de maatregelen.

In 2017 ondernemen wij de volgende acties:

Thema	Verbetermaatregel
Regelgeving op emplacementen	Harmoniseren van de regelgeving op emplacementen (plan gereed en uitrol volgens plan). Hierdoor wordt regelgeving begrijpelijker en duidelijker en zal daardoor beter worden nageleefd.
Veiligheidsbeheers-systeem (VBS)	Implementatie van 1 VBS voor NS (samenvoeging van de VBS-en van NS Reizigers, NedTrain en NS International). Deze actie loopt naar verwachting door tot 2019.
STS Verbeterprogramma	Om het aantal (niet technische) STS-passages te verlagen wordt het STS Verbeterprogramma uitgevoerd, zie hiervoor ook 5.6 Programma STS-Verbeterprogramma.
ERTMS	Voor de uitrol van ERTMS verwijzen wij naar 5.7 Programma ERTMS.

Sociale veiligheid

Medewerkers van NS moeten hun werk veilig kunnen uitvoeren. Geweld en agressie worden niet getolereerd. In

2015 zijn er naar aanleiding van het incident in Hoofddorp nieuwe afspraken gemaakt. Het is belangrijk dat we hierop doorpakken om het aantal incidenten blijvend te laten dalen.

Prestatie-indicator	Klantoordeel sociale veiligheid
Realisatie 2015	83,2% ²⁰
12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2016)	86,8%
Progressiewaarde 2017	83,0%
Streefwaarde 2019	83,0%

De prestaties op de prestatie-indicator klantoordeel sociale veiligheid bevinden zich reeds op of boven het niveau van de streefwaarde. Om deze reden zetten we ons huidige beleid en maatregelen voort. Zo blijven we de komende jaren naar verwachting (veiligheids)medewerkers inzetten op

die plaatsen, trajecten en tijden waar dit het meest nodig is (preventief en reactief).

De maatregelen die wij hebben genomen n.a.v. het sociale veiligheidsakkoord van maart 2015 (dubbele bemensing en

inzet flexteams) worden eind 2018 geëvalueerd om te bepalen wat de meest effectieve inzet is om de veiligheid te verhogen. Een extern onderzoeksbureau gaat een methode ontwikkelen om de effecten van elk van de maatregelen te meten.

Het personeel stimuleren we om onveiligheid (gevoel en incidenten) te melden.

Ook hechten we belang aan een goede samenwerking met overige vervoerders. Vanuit de convenanten met veiligheidspartners, lokale overheden en overige vervoerders stimuleren we de gezamenlijke aanpak van sociale onveiligheid. Verder is er periodiek afstemming met politie en Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV).

In 2017 ondernemen wij de volgende acties:

Thema	Verbetermaatregel
Agressie (dubbele bemensing)	Begin 2016 is gestart met de werving van extra hoofdconducteurs en Veiligheid & Service medewerkers. Hiermee wordt het mogelijk om op de uitgaansavonden (donderdag, vrijdag en zaterdag) alle treinen na 22.00 uur te voorzien van twee conducteurs. Op de andere avonden worden extra flexibele veiligheidsteams ingezet, hiervoor worden nieuwe medewerkers Veiligheid & Service geworven. Naar verwachting zijn deze nieuwe collega's in de loop van 2017 geworven, opgeleid en inzetbaar. In de tussenliggende periode zal NS de dubbele bemensing zoveel mogelijk proberen te realiseren vanuit de bestaande capaciteit, of anders zorgen voor extra toegangscontrole en beveiligers (eerder zijn al extra conducteurs aangetrokken zodat op alle treinen van het nachtnet en de vroege treinen in het weekend (<i>early birds</i>) conducteursduo's actief zijn).
Agressie/overlast	Samenwerking met de overige vervoerders intensiveren om zo integraal de veiligheidsproblematiek aan te pakken. Toepassen High Impact Crime (HIC) methodiek.
Anti Terrorisme	Jaarlijks een rapportage over de actualiteit van de anti terrorisme maatregelen conform afspraak met IenM en geborgd in het Security Management Systeem.

3.4 Toegankelijkheid

Een toegankelijke treinreis staat hoog op onze agenda. Elk jaar zetten wij samen met de belangenorganisatie Ieder(in)

en de Oogvereniging stappen om het reizen met de trein eenvoudiger te maken.

In 2017 ondernemen wij de volgende acties:

Thema	Verbetermaatregel
Schuiftrede	Inbouwen van een schuiftrede in nieuwe treinen (Flirt, SNG, ICNG) en in de sprinters van het type SLT. Eind 2016 stromen de eerste toegankelijke sprinters (Flirts) in.
Assistentieverlening	Uitbreiden van het <i>aantal</i> stations met assistentieverlening (+5). Uitbreiding <i>tijden</i> waarop assistentie wordt verleend. Vervolgen ontwikkeling nieuw boekingsysteem met vele nieuwe functionaliteiten (o.a. flexibeler boeken en boeken via mobile device).
Informatie uitstapzijde	Onderzoek naar het verzenden van pushberichten vanuit de reisplanner bij wijzigingen in de uitstapzijde.

3.5 Duurzaamheid

Reizen per trein is de meest duurzame en ruimte-efficiënte vorm van vervoer voor langere afstanden. Omdat het aantal reizigers blijft stijgen willen we met het hele OV steeds nieuwe stappen zetten om Nederland duurzaam en leefbaar te houden.

duurzame materialen, in onze nieuwe treinen bijvoorbeeld. Tegelijk stimuleren we mensen om vaker de keuze te maken voor duurzame mobiliteit.

Alle elektrische treinen van NS rijden vanaf 2017 voor 100% op de groene stroom van 'onze' windmolenparken. We worden steeds zuiniger met energie en gebruiken steeds vaker

Samen met andere partijen werken we aan een nieuwe lange termijn visie op mobiliteit waarin een duurzame deur-tot-deur reis steeds meer gestalte krijgt, onder meer door de inzet van energiezuinige treinen, metro's en trams, elektrische bussen en betere fietsfaciliteiten. Concreet werken we met ProRail en IenM aan verdere reductie van de CO2-uitstoot op het spoor.

²⁰ Realisatie 2015 is weergegeven op basis van de nieuwe methode. Dit is anders dan formeel gerapporteerd over 2015. De over 2015 verantwoorde realisatie van klantoordeel sociale veiligheid is 80,1%.

In 2017 ondernemen wij de volgende acties:

Thema	Verbetermaatregel
Energie efficiëntie	Inrichten verbeterde stuurinformatie door benutting van data over de status van opgesteld materieel. Vergemakkelijken van energiezuinig rijden via uitroladvies. Instroom van nieuw, efficiënter materieel.
Klimaatneutraal vervoer (0 gram CO ₂ per reizigerskilometer)	In 2014 hebben we met Eneco een langjarig contract ondertekend om ons uit nieuwe windparken groene stroom te leveren. Hierdoor wordt in 2017 100% van het energieverbruik voor het rijden van de elektrische treinen opgewekt door deze windparken.
Duurzame mobiliteit	Gezamenlijk met andere bedrijven duurzame mobiliteit verbeteren en aanbieden van de gedrags programma's Low Car Diet en MEE.

3.6 Decentralisatie stoptreindiensten Limburg

(aansluitingen), service, sociale veiligheid en calamiteiten.

Met de uitvoering van de nieuwe regionale vervoerconcessie in Limburg per 11 december 2016 rijdt Arriva alle stoptreinen in Limburg die voorheen gereden werden door Veolia en NS.

NS heeft zich de afgelopen tijd intensief ingezet om de overgang van de NS-stoptreinen naar Arriva zo soepel mogelijk te laten verlopen, zodat de reiziger er zo weinig mogelijk hinder van ondervindt²¹.

In Limburg zal op de trajecten Sittard-Heerlen en Roermond-Maastricht sprake zijn van samenloop tussen Intercity's van NS en stoptreinen van Arriva. Dit vraagt om een goede afstemming tussen vervoerders als het gaat om dienstregeling

In de nieuwe dienstregeling is goed gekeken naar soepele overstappen tussen vervoerders, zodat de reiziger een aangename reis behoudt.

Thema	Verbetermaatregel
Reiziger op 1, 2 en 3	Waar kunnen we samenwerken om voor de reizigers een beter product neer te zetten.
Operationeel	<ul style="list-style-type: none"> - Wanneer mogen/is het gewenst dat reizigers in geval van vertraging de trein van de andere vervoerder gebruiken (aspecten van belang: voldoende capaciteit en geldigheid vervoerbewijs). - In welke mate wachten de vervoerders op elkaar t.b.v. aansluitingen? - Hoe gaan we om met stremmingen en werkzaamheden: hoe wordt vervangend vervoer en de opvang van gestrande reizigers geregeld? - Afspraken over bijsturing bij (kleine) verstoringen. - Afspraken over buitendienststellingen. - Afspraken over inzet service personeel. - Afspraken rond realisatie van de drie landen trein in 2018.
Reisinformatie	Reisinformatie voor zowel trein als bus.
Service aspecten	<ul style="list-style-type: none"> - Afspraken over welke kaartsoorten in het bijzonder de trajectkaart, zowel bij NS als bij de regionale spoorvervoerder geldig zijn, aanvullend op de landelijke spoorafspraken. - Verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen: gebruik van kaartautomaten, loketten, incheck palen en poortjes. - Verzoek van de provincie Limburg om NS tarieven te handhaven op trajecten waar sprake is van samenloop.

De decentralisatie zal door lenM en de provincie Limburg worden gemonitord en geëvalueerd. Wij werken mee aan de nulmeting, monitoring en evaluatie van de voorgenomen

decentralisatie van bovengenoemde stoptreindiensten en verstrekken desgevraagd aan lenM de daarvoor benodigde informatie.

3.7 Benchmark

NS voert in 2016 een benchmark uit zoals vastgelegd in de vervoerconcessie. NS harmoniseert haar benchmark met die van ProRail in afstemming met lenM. NS stemt met ProRail en lenM de planning, onderwerpen, aanpak en vergelijkingspartners af. Zo kan ook worden geleerd van de samenwerking in het buitenland tussen de vervoerders en de infrastructuurbeheerders. De rapportage van de benchmark is gepland voor de eerste helft van 2017.

en productiviteit. Deze prestaties worden geleverd tegen relatief lage kosten voor de belastingbetaler; het niveau van publieke financiering van het Nederlandse spoorstelsel (per reizigerskilometer) is laag ten opzichte van veel andere landen. De klanttevredenheid blijft bij NS wel achter bij de ontwikkeling van de objectieve prestaties.

Naar aanleiding van de benchmark van 2013 zijn geen specifieke projecten of initiatieven bij NS gestart. Wel worden de opgedane ervaringen en contacten ingebracht bij programma's zoals Winterweer en Be- en bijsturing van de toekomst en bij andere interne programma's die de prestaties helpen verbeteren.

Uit de benchmark in 2013 bleek dat NS bovengemiddeld scoort op vrijwel alle objectieve prestatie-indicatoren, zoals vervoersaanbod, punctualiteit, veiligheid, duurzaamheid

²¹ Omdat de definitieve gunning pas in april 2016 tot stand is gekomen is de tijdsdruk voor NS en Arriva nu erg hoog om op al deze gebieden overeenstemming te bereiken. Ook de provincie Limburg zal als concessieverlener hier intensief bij betrokken worden.

4 Risicoanalyse



Wij zullen ons tot het uiterste inspannen om de overeengekomen doelstellingen te realiseren. Onze plannen zijn ambitieus, vragen veel van onze organisatie waarbij de verandercapaciteit het kritische niveau bereikt. De doelstellingen zijn bovendien onderhevig aan risico's die hier beschreven worden en waarvoor NS maatregelen treft om het effect ervan voor de reizigers zo klein mogelijk te houden. Wij kunnen deze risico's echter niet wegnemen.

Extreme weersomstandigheden

Extreme weersomstandigheden hebben een grote invloed op onze dienstverlening met mogelijk effect op bijna alle prestatie-indicatoren. Dit geldt voornamelijk in de winter en de herfst, maar ook bij extreme hitte in de zomer. Om ontregelingen te voorkomen en/of effecten van ontregelingen te beperken werkt NS in samenwerking met ProRail vooral aan het verminderen van de overlast voor de reiziger, door bijvoorbeeld preventief de dienstregeling aan te passen, reizigers vooraf te informeren en na een verstoring sneller de volledige dienstregeling te herstellen. In extreme omstandigheden kan echter nog altijd sprake zijn van overmacht, waardoor ontregelingen niet te voorkomen zijn. Om dit risico te beperken hebben wij onder andere de programma's Winterweer en Beter en Meer (Verbeteraanpak Trein en Be- en bijsturing van de Toekomst); zie hiervoor ook de programma's in de bijlagen. Daarnaast sturen we binnen onze organisatie op rolvastheid, om onder extreme situaties zo goed mogelijk uitvoering te geven aan werkprocedures en maatregelen.

Voldoende infracapaciteit en behandelcapaciteit/opstel terreinen

Zowel op korte als lange termijn zullen de ontwikkelingen op infrastructureel gebied moeten aansluiten op de geplande operatie en de groei van het vervoer. Voor de dienstregeling 2017 is al een tekort aan infrastructuur geconstateerd waardoor NS op specifieke trajecten niet alle gewenste productverbeteringen kan doorvoeren. Het niet tijdig of beperkt beschikbaar zijn van infrastructuur kan tevens effect hebben op de performance. Op zowel korte, middellange als lange termijn is er een tekort aan opstel- en behandelcapaciteit van huidige treinen. Voor uitbreiding van de dienstverlening en

instroom van nieuw materieel is onvoldoende opstelcapaciteit van onder andere de locatie Watergraafsmeer een risico. NS mitigeert dit risico waar mogelijk door operationele maatregelen te treffen, echter de grenzen aan wat er nog kan worden opgevangen en geoptimaliseerd in de operatie zijn bereikt. Het risico van onvoldoende infracapaciteit werkt door naar veel programma's van het Vervoerplan²². In de programma's behandelen en opstellen (zie 5.1 Programma Beter en Meer – Verbeteraanpak Trein A2), PHS en ERTMS werken we samen met ProRail en IenM om dit risico beheersbaar te maken.

Buitendienststellingen

Er staan in 2017 veel en grote buitendienststellingen gepland. Buitendienststellingen zijn noodzakelijk: nieuwbouw en onderhoud zijn nodig om verstoringen te verminderen en betrouwbaarheid te vergroten, echter genereren ook hinder voor reizigers. Het is zaak hier een goede balans te vinden. Het risico betreft met name een negatief imago-effect van de buitendienststellingen op het OV in het algemeen en NS in het bijzonder, met daarbij effect op de prestatie-indicator algemeen klantoordeel. Het betreft tevens een jaar-op-jaar effect (2016 én 2017). Het is onontkoombaar dat bij toenemende buitendienststellingen meer hinder zal ontstaan en ook zo zal worden ervaren door de reiziger. De hinder voor reizigers door grote buitendienststellingen is in 2017 groter dan in de voorbije jaren (zie ook het Beheerplan 2017 van ProRail). Wij hebben zorgen rondom het plannen van de grote hoeveelheid buitendienststellingen in combinatie met de toegenomen veiligheidseisen, en het telkens aanbieden van een reisalternatief: de klanthinder die ontstaat door werkzaamheden neemt in 2017 naar verwachting met 40% toe ten opzichte van 2016²³. Mogelijk moet deels worden overgegaan tot een negatief reisadvies aan reizigers, met ook negatieve opbrengsteffecten uit kaartverkoop. Het grote aantal buitendienststellingen is ook een risico voor de reizigerspunctualiteit. De reizigerspunctualiteit kan tijdelijk negatief worden beïnvloed door onevenredige belasting op de alternatieve reisroutes en beperkte bijstuurcapaciteit. Daarnaast wordt de reizigerspunctualiteit negatief beïnvloed op het moment dat werkzaamheden uitlopen en de treindienst

²² Programma Beter en meer, Programma Vervoercapaciteit, Programma Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten, Programma PHS.
²³ Dit staat los van de klanthinder die wordt veroorzaakt door incidenten.

hierdoor niet volgens planning kan worden gestart. Om de effecten van dit risico te beperken informeren wij reizigers zo goed mogelijk over de buitendienststellingen, via o.a. de Reisplanner, de omroep en andere communicatiekanalen, en zetten wij waar mogelijk vervangend busvervoer in. Daarnaast zijn wij voortdurend met ProRail in gesprek over de (on)mogelijkheden gedurende en rondom buitendienststellingen om een zo goed mogelijk alternatief product te kunnen bieden aan onze reizigers.

Afhankelijkheid van ketenpartners

Voor een groot aantal doelstellingen is de samenwerking met partners cruciaal. Niet alle partners zijn in gelijke mate gehouden aan gemaakte afspraken. Hierdoor ontstaat het risico dat bijvoorbeeld tijdige besluitvorming onder druk komt te staan en daarmee zijn weerslag heeft op de haalbaarheid van verbeteringen voor NS. Voor drempelloos reizen en bij werkzaamheden (buitendienststellingen) is samenwerking met andere vervoerders, ProRail en OV-partners essentieel om voor de klant tot goede (tijdelijke) reisoplossingen te komen. Daarnaast speelt voor grensoverschrijdend vervoer o.a. de samenwerking met NMBS een grote rol. Om de sociale veiligheid voor zowel reizigers als personeel te kunnen waarborgen is een goede samenwerking met het Openbaar Ministerie, politie en NCTV vereist om agressie en terrorisme te kunnen tegengaan. De staatssecretaris van IenM voert op dit moment een onderzoek uit naar een andere positionering van ProRail. Wanneer op basis hiervan besloten wordt de positionering te wijzigen, dan kan dit mogelijk ook effect hebben op de relatie en de samenwerking met NS. De impact hiervan is op dit moment nog niet in te schatten. We houden deze ontwikkeling nauwlettend in de gaten om tijdig en zo goed mogelijk op deze wijziging te kunnen anticiperen.

Introductiedip nieuwe treindiensten/productstappen

De ervaring leert dat, ondanks een zorgvuldige voorbereiding en begeleiding, de introductie van nieuwe treindiensten/productstappen en materieel onderhevig kan zijn aan een zogenaamde introductiedip (waarbij sprake kan zijn van een samenloop van tijdelijke, onvoorziene omstandigheden). Dit kan in 2017 aan de orde zijn bij de introductie van de nieuwe Flirt-treinen. Aangezien dit beproefd materieel is ('proven technology') en het test- en validatieprogramma tot heden geen contra-indicaties heeft opgeleverd, en we een gecontroleerd en gefaseerd introductieproces hebben, verwachten wij geen omvangrijke of langdurige impact op de vervoersprestaties.

In 2017 wordt een nieuwe treindienst geïntroduceerd: de Intercity Den Haag-Breda (-Eindhoven) als onderdeel van het programma Uitvoering en Betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten. Dit is een introductie die in een aantal opzichten 'nieuw' is en mede daardoor naar verwachting (tijdelijk) impact zal hebben op de prestaties van zowel de dienst zelf als andere HSL-diensten waarmee deze Intercity tussen Rotterdam en Breda samenloop heeft. De treindienst wordt gereden met de voor gecombineerd gebruik op HRN en HSL gemoderniseerde ICR-rijtuigen. Dit materieel en de transities tussen conventionele en hogesnelheids-infrastructuur zijn voor de medewerkers die voor deze treindienst worden ingezet, ondanks opleiding en training, relatief nieuw. Daarnaast zijn de locaties waar deze nieuwe trein geserved zullen worden nieuw en moeten routine en ervaring nog 'inslijten'. Het risico bestaat dat de prestaties van het HSL-Zuid-aanbod, inclusief de Intercity direct, op de prestatie-indicator reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL tijdelijk afneemt gedurende deze uitbreiding van het vervoersaanbod. Om dit risico zoveel als mogelijk te mitigeren wordt het bestaande verbeterteam voor IC direct ingezet om deze introductie te begeleiden en leerervaringen vanuit het verbeterprogramma Performance IC direct te benutten.

Daarnaast is het verbeteren van de prestaties op reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL van een groot aantal factoren afhankelijk die niet volledig door NS beïnvloedbaar zijn (planning toelating van voldoende geschikt materieel, investeringen in de infrastructuur om de betrouwbaarheid te verhogen, beschikbaarheid opstelreinen), wat de voorspelbaarheid van de verbeteringen minder zeker maakt. Door de veranderde situatie op de HSL-Zuid, te weten de nieuwe productstappen en de te verbeteren prestaties, is het afgeven van een onderbouwde ambitie op dit moment niet mogelijk. Bij de Intercity Brussel is het moment van de invoering afhankelijk van tijdige softwarelevering voor de TRAXXen naar België door de leverancier. Zoals reeds door NS aangegeven (en door de staatssecretaris aan de Tweede Kamer gecommuniceerd) is het, als gevolg van vertragingen van de softwarelevering, onwaarschijnlijk dat de IC Brussel nog vóór dienstregeling 2018 zal starten.

Wet- en regelgeving

De (verander-) processen binnen onze sector kennen vaak een lange doorlooptijd en staan daarmee bloot aan het risico van veranderende Europese en nationale wet- en regelgeving. Nieuwe wet- en regelgeving bevat vaak strengere eisen, waardoor het doorvoeren van verbeteringen en vernieuwingen meer en andere capaciteit kan vragen dan vooraf ingeschat,

en in het uiterste geval de veranderprocessen onder druk komen te staan. Concrete vertaling en verwerking van nieuwe regelgeving en afstemming daarover met toezichthouders kost tijd en kan projectvoortgang vertragen. We volgen de wijzigingen van wet- en regelgeving actief en zoeken daarbij afstemming met toezichthouders waar noodzakelijk.

ICT systemen

De OV-sector wordt gekenmerkt door omvangrijke procesautomatisering die deels verouderd is. Tijdige vervanging van deze systemen is van belang om de continuïteit van de operatie te waarborgen. Terrorisme en cybercrime kunnen de systemen van NS bedreigen. Ondanks maatregelen kan de continuïteit van de treindienst in gevaar komen. Om dit risico te beperken continueren wij de vervanging van kritische

systemen (dit loopt door tot en met 2019), maken we back-ups en zijn we nauw aangesloten bij het NCTV.

Betrouwbaarheid cijfers

In dit Vervoerplan en in de concessie heeft NS ten aanzien van de prestatie-indicatoren resultaatafspraken gemaakt. Betrouwbare cijfers van deze prestatie-indicatoren zijn in beider belang. Mede naar aanleiding van de audits die de afgelopen jaren hebben plaatsgevonden staat het robuuster maken van het rapportageproces (van bron naar uiteindelijke verantwoording) voor NS op de verbeteragenda. Wanneer we in dit verbeterproces verdere mogelijkheden voor verbetering van de betrouwbaarheid tegen komen, zullen we in overleg met IenM deze in een zorgvuldig en gepland proces doorvoeren.

5 Bijlagen



5.1 Programma Beter en Meer – Verbeteraanpak Trein A2

Titel programma: Beter en Meer, programma onderdeel Verbeteraanpak Trein A2	
Doel/scope	<p>Onder de noemer Beter en Meer werken NS en ProRail samen aan het verbeteren van de prestaties op het spoor, met als doel het spoor het vervoerproduct aantrekkelijker te maken voor reizigers en goederenvervoerders. Dit betekent: de betrouwbaarheid van de treindienst vergroten ('Beter'), hoogfrequent rijden mogelijk maken ('Meer', als eerst op de A2-corridor), een betere klantprestatie op de stations realiseren en het opstellen en behandelen van treinen verbeteren.</p> <p>Het programma Beter en Meer bestaat uit de Verbeteraanpak Trein, Be- en Bijsturing voor de Toekomst, de Verbeteraanpak Stations en Programmering en Samenwerking. Daarnaast wordt het programma opstellen reizigersmaterieel korte termijn in samenhang met Beter en Meer Behandelen en Opstellen uitgewerkt, waarbij lenM financieel verantwoordelijk blijft. Eind 2016 wordt de Verbeteraanpak Veiligheid afgerond. Het meest van toepassing op de 'betrouwbare operatie' zijn de Verbeteraanpak Trein en Be- en Bijsturing voor de Toekomst (deze laatste wordt in 5.2 Programma Beter en Meer – Be- en Bijsturing van de Toekomst (BBT), toegelicht). In de Verbeteraanpak Trein werken NS en ProRail samen aan het verbeteren van de prestaties op de A2-corridor tussen Eindhoven en Amsterdam. Deze prestatieverbetering is nodig omdat we toewerken naar hoogfrequent rijden (zes Intercity's per uur) op die corridor per 2018. We werken aan verbeteringen in de be- en bijsturing, reductie van spreiding in de uitvoering (beter op tijd rijden), verhoging van de betrouwbaarheid van het materieel en van de infrastructuur, verbetering van het logistiek plan (aanpassingen rijtijden) en de samenwerking tussen NS en ProRail in de keten op regionaal niveau.</p> <p>Resultaten en ervaringen opgedaan op de A2-corridor kunnen vervolgens de basis vormen om verbeteringen verder uit te rollen op volgende corridors voor toekomstige hogere frequenties.</p>
Scopewijziging	In juni 2015 is er besloten om de frequentieverhoging op de A2-corridor niet per dienstregeling 2017 door te voeren. In juli 2016 is er besloten om toe te werken naar frequentieverhoging per dienstregeling 2018.
Startdatum	NS en ProRail zijn in april 2014 gestart met het programma Beter en Meer na het vaststellen van de Lange Termijn Spoor Agenda (L TSA) deel 2. De Verbeteraanpak Trein op de A2-corridor is gestart begin 2015 en richt zich op het verbeteren van de prestaties ten behoeve van de frequentieverhoging op de A2-corridor.
Einddatum	
Mijlpalen	<p>De Verbeteraanpak Trein op de A2-corridor kent in 2017 twee mijlpalen die bepalend zijn voor de voortgang:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Start praktijkbeproeving en simulaties. Het streven is om, als de voorbereidingen voldoende gevorderd zijn, testen uit te voeren waarbij gemeten wordt of de uitvoeringsbetrouwbaarheid op het gewenste niveau blijft op de A2-corridor (voorjaar 2017). - Start frequentieverhoging A2-corridor. Voorwaarden hiervoor zijn een bevestiging van de gekozen frequentieverhoging per dienstregeling 2018 (zomer 2017), dat de uitvoeringsbetrouwbaarheid eind 2017 op het gewenste niveau is en dat de voorbereidingen gereed zijn (eind 2017).
Activiteiten 2017	<p>In 2016 is de voorbereidende fase van de Verbeteraanpak Trein afgerond. In juli 2016 heeft de Raad van Bestuur van NS het voornemen om per dienstregeling 2018 hoogfrequent te gaan rijden tussen Amsterdam-Eindhoven bevestigd, na een positief advies vanuit de stuurgroep Beter en Meer en uitvoering overleg met lenM.</p> <p>Het zetten van deze operationele systeemstap kan in de beginfase gepaard gaan met een tijdelijke dip in de prestaties. Om hiermee om te kunnen gaan hebben NS en ProRail met lenM afspraken gemaakt welke in de komende periode verder worden uitgewerkt en in de beleidsprioriteitenbrieven 2018 van zowel het vervoer- als beheerplan een plek krijgen.</p> <p>In 2017 ligt verder de focus op het implementeren en afronden van de verbetermaatregelen, alsmede het uitvoeren van een praktijkbeproeving. Op basis van de prestatieontwikkeling op de A2-corridor worden in 2017, waar noodzakelijk, aanvullende maatregelen ontwikkeld om de beoogde prestatieverbetering te realiseren.</p>

Titel programma: Beter en Meer, programma onderdeel Verbeteraanpak Trein A2

Activiteiten 2017	<p>De belangrijkste activiteiten in 2017 per project zijn:</p> <p>Be- en bijsturing - Zie 5.2 Programma Beter en Meer – Be- en Bijsturing van de Toekomst (BBT).</p> <p>Spreiding in de uitvoering - In 2017 worden innovaties zoals instapzones gerealiseerd om op drukke perrons op de stations op de A2-corridor het instaproces te verbeteren. Verder wordt er veel gewerkt aan het continue verbeteren samen met uitvoerend personeel.</p> <p>Betrouwbaarheid materieel - Het verder doorvoeren van de technische modificaties aan materieel. - Een verbeterde feedbackloop moet in 2017 bijdragen aan het pro-actief aanpakken en voorkomen van materieelverstoringen en leiden tot minder impact van materieelverstoringen op de A2.</p> <p>Betrouwbaarheid infrastructuur (ProRail) - De kritieke "golden" infra-assets (wissels, bovenleidingen, sporen, etc.) voor de infraprestatie op de A2-corridor worden aangepakt. Preventief onderhoud wordt geïntensiveerd om storingen te voorkomen. In combinatie met verbeterde prestatie-monitoring moet dit eind 2017 leiden tot een verbetering van de infraprestaties op de A2.</p> <p>Logistiek plan - Borgen ontwerp dienstregeling 2018 die qua maakbaarheid en uitvoerbaarheid beter is dan het huidige plan. - Borgen van het dienstregeling ontwerp over alle planfasen heen. - Monitoren van resources om maakbaar en uitvoerbaar logistiek plan mogelijk te maken.</p> <p>Samenwerking op regionaal niveau - In de ingerichte ketenoverleggen in de regio wordt verder gewerkt aan het verbeteren van de opstart van de treindienst en het verstevigen van de operationele keten.</p>
Programma-verantwoordelijken (IenM, ProRail of NS)	<p>NS en ProRail: opdrachtgever, vertegenwoordigd in stuurgroep Beter en Meer</p> <p>- In de vervoer-/beheerconcessie zijn doelen Beter en Meer voor NS/ProRail opgenomen.</p> <p>- Projectmanagement van deelprojecten, zowel alleen als gezamenlijk.</p> <p>- NS is daarnaast penvoerder van programmabureau en gezamenlijk gefinancierde projecten.</p> <p>Ministerie van IenM: concessieverlener en financier</p> <p>- Concessieverlener en eigenaar van de LTSa. Stuur op doelen Beter en Meer via concessies.</p> <p>- Financier voor de ProRail onderdelen en het ProRail-deel van door NS en ProRail gezamenlijk gefinancierde onderdelen.</p>
Relevante indicator(en)	<p>Verbeteraanpak A2 heeft een positief effect op de prestatie-indicatoren reizigerspunctualiteit HRN.</p> <p>Relevante Informatie indicatoren (voor de A2-corridor):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klantoordeel op tijd rijden - Aankomstpunctualiteit (3 en 5 minuten) - Gereden treinen - Aantal storingen veroorzaakt door NS - Gemiddelde hersteltijd na een verstoring

5.2 Programma Beter en Meer – Be- en Bijsturing van de Toekomst (BBT)

Titel programma: Beter en Meer, programma onderdeel Be- en Bijsturing van de Toekomst	
Doel/scope	NS en ProRail willen de betrouwbaarheid van de treindienst verbeteren in alle situaties en daarnaast bij verstoringen grote overlast voor reizigers zo veel mogelijk beperken. Dit doen NS en ProRail onder meer door het proces van de be- en bijsturing te verbeteren. De essentie van het programma Be- en Bijsturing van de Toekomst is: sneller bijsturen bij verstoringen, door rolvast te opereren in een heldere commandostructuur, op basis van vooraf bedachte bijstuurscenario's waardoor reizigers juist en tijdig worden geïnformeerd. Deze verbeteringen in de be- en bijsturing zijn ook noodzakelijk voor het intensiveren van het spoorgebruik (hoogfrequent rijden) en worden daarom zo ver mogelijk als eerste ingevoerd op de A2-corridor. Dit maakt het programma Be- en Bijsturing van de Toekomst (BBT) een belangrijk onderdeel van het programma Beter en Meer.
Scopewijziging	N.v.t.
Startdatum	Het programma BBT heeft een looptijd van ongeveer 5 jaar. Het is in de tweede helft van 2014 gestart en loopt naar verwachting tot 2018-2019. Dit is afhankelijk van de invulling van waves 2 en 3 (zie waves hieronder).
Einddatum	
Mijlpalen	<p>De realisatie van de doelen vindt plaats in 3 waves, waarin steeds een aantal samenhangende projecten wordt uitgevoerd. Vanwege het lerend karakter van het programma wordt de inhoud van de waves bepaald op basis van ervaringen en inzichten uit eerdere waves.</p> <p>Wave 1: In het eerste halfjaar van 2017 wordt het Centraal Monitor- en Beslisorgaan (CMBO) opgericht. Daarna worden de Vooraf Gedefinieerde Bijsturingmaatregelen (VGB) bij infrabeperkingen ingevoerd op de A2-corridor en wordt medio 2017 het communicatie systeem (ISVL) voor de be- en bijsturing tussen ProRail en vervoerders vervangen door Spoorweb.</p> <p>Wave 2: In 2017 worden de vooraf gedefinieerde bijsturingmaatregelen verder ontwikkeld en daarna uitgerold. Daarnaast zullen de rollen, taken en verantwoordelijkheden van de knooppunten worden verbeterd.</p> <p>Wave 3: Eind 2017 worden de projecten voor wave 3 bepaald om de eindsituatie van het programma BBT te bereiken: het CMBO is doorontwikkeld, de VGB's staan en alle bijbehorende werkwijzen zijn geïmplementeerd.</p>
Activiteiten 2017	<p>De primaire focus ligt op de voorbereiding en implementatie van de wave 1 en 2 projecten. Dit zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oprichting van het CMBO waarmee ook de bijsturing op de dienstregeling van NS bij ProRail komt te liggen waardoor de kwaliteit en snelheid van besluitvorming zal verbeteren. - Landelijke uitrol van Vooraf Gedefinieerde Bijsturingmaatregelen bij Infrabeperkingen en het inrichten van een beheerorganisatie voor deze maatregelen. - Verbetering van de afhandeling van verträgen op de A2-corridor in de be- en bijsturing. - Verbetering van de afhandeling van verträgen. - Ontwikkeling en implementatie van ICT ondersteuning middels Spoorweb waardoor Vooraf Gedefinieerde Maatregelen sneller kunnen worden doorgevoerd. - Uitvoeren van een proef om te bepalen of het organiseren van de personele bijsturing op landelijk niveau bij kan dragen aan het verbeteren van de be- en bijsturing. <p>Naar huidige verwachting zullen eind 2017 de projecten voor wave 3 worden bepaald.</p>
Programma-verantwoordelijken (IenM, ProRail of NS)	Zie programmaverantwoordelijkheden programma 5.2 Programma Beter en Meer – Be- en Bijsturing van de Toekomst (BBT)
Relevante indicator(en)	<p>Be- en bijsturing van de toekomst heeft een positief effect op de prestatie-indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reizigerspunctualiteit - Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station <p>Relevante Informatie indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gemiddelde hersteltijd na een verstoring - Klantoordeel reisinformatie bij 0-15 minuten vertraging - Klantoordeel reisinformatie bij 15 min of meer vertraging

5.3 Programma Winterweer

Titel programma: Winterweer	
Doel/scope	Het doel is om bij meerdere infrastructuur- en materieelstoringen als gevolg van (extreem) winters weer zoveel mogelijk in control te blijven en de gevolgen voor de reizigers te beperken. NS en ProRail stellen zeker dat een continue verbeterproces van de wintermaatregelen plaatsvindt. De aandachtspunten hierin zijn: (1) scherpte en alertheid vast te houden voor de winter door (her)instructie en oefeningen, (2) het aantal storingen in de infrastructuur verder terug te dringen, o.a. door het verhogen van het anti-icing behandeling percentage en (3) op dagen met een aangepaste dienstregeling een beter product te kunnen bieden aan reizigers door hinder van volle treinen zo goed mogelijk te beperken en extra (service) maatregelen te treffen.
Scopewijziging	Niet van toepassing (mogelijk gedurende 2017 n.a.v. geplande evaluatie).
Startdatum	2012
Einddatum	Nader te bepalen, afhankelijk van uitkomsten evaluatie 2017
Mijlpalen	- Programma-evaluatie na afloop winter 2016-2017 over afgelopen 5 jaar - Voorjaar 2017: oplevering evaluatie winterwerkpakketten en vervolgaanpak winter - Medio 2017 en najaar: opleveren werkpakketten t.b.v. winter 2017-2018
Activiteiten 2017	De nadruk zal liggen op het opnieuw inzetten en fijn slijpen van bestaande maatregelen in plaats van op het ontwikkelen van nieuwe maatregelen. Bij gelijk blijvende alerteringscriteria voor een aangepaste dienstregeling, zullen NS en ProRail de aanpak van afgelopen winters consolideren en op punten verbeteren. - Het onderzoek naar ijs op de bovenleiding en de pantograaf (ontstaan, maatregelen en gevolgen) continueren. - Het vervolg geven aan snel herstel van defecte infrastructuur en defect materieel. - En op dagen met een aangepaste dienstregeling bij alsnog voorkomende verstoringen een vergelijkbaar product als afgelopen jaar aan reizigers te bieden. - Het hele jaar door ketenoefeningen onder andere voor extreem weer zodat het hele jaar door routine wordt opgebouwd die ook nodig is voor de winterbesluitvorming. - Alerteringscriteria evalueren en waar mogelijk aanscherpen.
Programma-verantwoordelijken (IenM, ProRail of NS)	Het winterprogramma is een gezamenlijk programma van NS en ProRail. De voortgang en effecten van het programma worden regelmatig met IenM besproken. NS en ProRail sturen zolang het programma loopt elk voorjaar een evaluatierapportage van de afgelopen winter aan IenM en elk najaar sturen NS en ProRail de voorbereidingsrapportage op aankomende winter aan IenM. IenM stuurt deze rapportages naar de Tweede Kamer.
Relevante indicator(en)	Winterweer is gericht op het beperken van gevolgen voor reizigers van winters weer en heeft daarom op diverse prestatie- en informatie indicatoren effect. De belangrijkste zijn punctualiteit, uitval en klanttevredenheid.

5.4 Programma Vervoercapaciteit

Titel programma: Vervoercapaciteit	
Doel/scope	Het programma implementeert, monitort en rapporteert over de realisatie van (aanvullende) maatregelen uit de brief van 22 december 2015 aan de staatssecretaris van het Ministerie van IenM. Het programma werkt als katalysator; risico's worden tijdig gesignaleerd en gemitigeerd om de voortgang te borgen.
Scopewijziging	Het programma richtte zich oorspronkelijk op een verbetering van het klantoordeel vervoercapaciteit in het jaar 2017. In lijn met het gedachtengoed van procesmanagement zijn de activiteiten gericht op verbetering van het klantoordeel vervoercapaciteit inmiddels in de lijnorganisatie belegd.
Startdatum	2014
Einddatum	2017 (afhankelijk van de evaluatie van het programma)
Mijlpalen	- Instroom nieuwe Sprinters (vanaf dienstregeling 2017 – medio 2017) - Evaluatie resultaten programma (2017) - Afronding programma (afhankelijk van de evaluatie van het programma) (eind 2017)
Activiteiten 2017	Monitoren voortgang instroom nieuwe Sprinters Voortzetten (verbeterde) maatregelen gericht op versterken aanbod en beïnvloeden vraag, o.b.v. ervaringen 2016: - Verhogen materieelbeschikbaarheid - Verbeteringen dienstregeling/ materieelinzet - Verbeteren communicatie en (reis)informatie - Bevorderen spreiding in en over treinen Meten/vaststellen effectiviteit: - Generiek: KPI, KTO vervoercapaciteit - Specifiek: traject- en maatregelniveau Rapporteren (intern) over voortgang en realisatie van de maatregelen. Evalueren programma Afronden programma, inclusief beleggen resterende/ blijvende activiteiten in de lijn organisatie (afhankelijk van de evaluatie van het programma)
Programma-verantwoordelijken (IenM, ProRail of NS)	NS is programma-eigenaar. De voortgang en effecten van het programma worden regelmatig met IenM besproken.
Relevante indicator(en)	Het programma Vervoercapaciteit heeft een positief effect op de prestatie-indicatoren: - Zitplaatskans in de Spits HRN - Aandachtstrajecten t.a.v. vervoercapaciteit in de spits Relevante informatie-indicatoren: - Klantoordeel vervoercapaciteit in de spits

5.5 Programma Klantvriendelijkheid

Titel programma: Klantvriendelijkheid	
Doel/scope	Zoals in Hoofdstuk 2 is toegelicht zal NS in de herijkte strategie de reiziger nóg explicieter op 1, 2 en 3 zetten door haar te voorzien in de 3 kernbehoeften: 1. Controle, 2. Waardering en 3. Vrijheid. Nadere uitwerking leert dat deze 3 kernbehoeften zijn opgebouwd uit 9 thema's; - voor Controle: punctualiteit, reisinformatie en zitplaats, - voor Waardering: reinheid, gastvrijheid en contactbeleving - en voor Vrijheid: stations van wereldklasse, drempelloze reis en tijdsbesteding. Het programma is er op gericht om NS haar product- en dienstontwikkelingen alsmede haar informatievoorziening (communicatie) voortdurend af te stemmen op de veranderende vraag. NS beoogt een prettige reiservaring van deur tot deur te leveren voor onze klanten en daarmee een bijdrage te leveren aan het verhogen van de klanttevredenheid. Dit geven wij vorm door een intern cultuurprogramma (Reiziger op 1, 2 en 3, ondergebracht binnen het thema Gastvrijheid) en een extern Klantrelatieprogramma (NS Extra). Daarnaast zal een nieuwe afdeling worden opgericht binnen het bedrijfs onderdeel Commercie & Ontwikkeling dat zich volledig zal toelagen op het vertalen van de klantwens naar waardevolle NS dienstverlening en service. Deze afdeling vertaalt de klantbehoefte naar concrete proposities en initiatieven, om de reiziger (nog) beter te gaan bedienen. Dit doen zij door middel van intensieve samenwerking met de eigenaren van de 9 thema's van het algemeen klantoordeel. Inclusief een doorvertaling hiervan naar de relevante KPI's voor iedere afdeling, zodat elke medewerker van NS weet wat zijn/haar bijdrage is aan het realiseren van onze doelstellingen.
Scopewijziging	n.v.t.
Startdatum	2015
Einddatum	2017
Mijlpalen	Zoals reeds aangekondigd in de (half)jaarverantwoording 2016 hebben wij het intern cultuurprogramma Reiziger op 1, 2 en 3 ondergebracht binnen het thema Gastvrijheid (zie hiervoor 2.4 Gastvrijheid) en NS Extra onderdeel gemaakt van Contactbeleving (zie hiervoor Contactbeleving). Daarnaast zal een nieuwe afdeling worden opgericht die verantwoordelijk is voor het vertalen van de klantwens naar waardevolle NS dienstverlening en service. Vanuit deze afdeling wordt de klantbehoefte en marktontwikkelingen vertaald naar concrete proposities en initiatieven, met als doel om de reiziger (nog) beter te gaan bedienen, en is daarmee richtinggevend en eerste aanspreekpunt voor algemeen klantoordeel.
Activiteiten 2017	Het vervoerplan 2017 is opgebouwd aan de hand van de belangrijkste thema's die bijdragen aan het algemeen klantoordeel. De genoemde thema's <i>gastvrijheid</i> en <i>contactbeleving</i> maken hier onderdeel van uit. Samen met lenM bezien wij in 2017 of, en zo ja hoe Klantvriendelijkheid als programma kan worden afgerond.
Programma-verantwoordelijken (lenM, ProRail of NS)	Dit programma wordt in zijn geheel gefinancierd en uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van NS.
Relevante indicator(en)	Prestatie-indicator: Algemeen klantoordeel

5.6 Programma STS-Verbeterprogramma

Titel programma: STS-Verbeterprogramma	
Doel/scope	Verhogen spoorwegveiligheid (botsrisico trein-trein) door vermindering van zowel het aantal STS-passages als het bereiken van gevaarpunten. Uitrol van ERTMS is noodzakelijk om verstrekkende verbeteringen met betrekking tot een reductie in het aantal STS-passages te realiseren (zie hiervoor 5.7 Programma ERTMS).
Scopewijziging	Start project: aanleg extra ATB-Vv (5e tranche, ProRail) (afhankelijk van besluitvorming lenM)
Startdatum	Juni 2012 (doorstart, na ongeval Amsterdam Singelgracht)
Einddatum	Jaarlijks wordt bepaald of het programma moet worden verlengd.
Mijlpalen 2017	- ATB-Vv: <ul style="list-style-type: none"> • Definitieve invulling ATB-Vv tranche 5, 400 installaties. Later gevolgd door aanleg (ProRail). • Realisatie en oplevering ATB-Vv tranche 4, 400 installaties (ProRail). - S-borden: plan van aanpak uitrol Upgrading S-borden op emplacementen (ProRail). - Human Factors programma <ul style="list-style-type: none"> • Vervolg uitrol Fit-to-drive (NS) • Implementeren aanbevelingen n.a.v. analyse innovaties in de cabine (NS) - ORBIT ²⁴ : continuering project ORBIT (NS en ProRail). - Planning laatste 36 uur: alle treinen en rangeerbewegingen gepland in vooraf gedefinieerde paden (ProRail). - Remcriterium: Nemen van besluit t.a.v. de proef verzwaren remcriterium (NS). De lopende proef is uitsluitend gericht op het park VIRM-treinen, NS zal haar medewerking verlenen aan de evaluatie door ILT.
Activiteiten 2017	Activiteiten gericht op bovenstaande mijlpalen.
Programma-verantwoordelijken (lenM, ProRail of NS)	lenM, ProRail en NS werken samen in een sectorbreed programma. ProRail: Coördinatie van het gehele programma, realiseren van de specifieke ProRail-projecten zoals aanleg ATB-Vv en samen met vervoerders realiseren van projecten zoals ORBIT, Routelint, upgrading S-borden op emplacementen, nieuw vertrekseinlicht en brancheafspraken human factor. NS: Voert in haar eigen projecten en processen maatregelen door om het aantal passages van stoptonende seinen te verminderen.
Relevante indicator(en)	Informatie-indicator: aantal niet-technische STS-en

²⁴ Waarschuwingssysteem Oogst Remcurvebewaking in Trein

5.7 Programma ERTMS

Titel programma: ERTMS	
Doel/scope	Het doel is om, in navolging op de voorkeursbeslissing ERTMS uit april 2014, in 2022 NS treinen van ERTMS te hebben voorzien. Het programma zorgt ervoor, dat de nieuwe standaard voor treinbeveiliging in Europa, ERTMS, op een belangrijk deel van het HRN wordt ingevoerd. Daartoe worden Europese-TEN-T-corridors ²⁵ en zo veel mogelijk delen van PHS-corridors van ERTMS voorzien. Ook worden de treinen van onder meer NS met dit systeem uitgerust.
Scopewijziging	De Planuitwerkingsfase zou worden afgesloten met afzonderlijke projectbeslissingen voor materieel en infrastructuur. Deze worden echter gecombineerd tot één Programmabeslissing, die naar verwachting zal worden genomen in de tweede helft van 2017, door lenM. Daarna zal de aanbesteding voor het materieel starten. lenM heeft het budget voor het programma verminderd met €250 miljoen ten gunste van Schiphol en de Europese Commissie stelt in december 2016 een nieuw Europees corridorplan vast. De uitrolstrategie van het programma wordt aan de hand van deze nieuwe uitgangspunten herijkt. Het traject Amsterdam-Meteren zal niet in 2020, maar enkele jaren later worden gerealiseerd, op een zodanig tijdstip dat al het nodige materieel van NS dan zal zijn omgebouwd.
Startdatum Einddatum	11 april 2014 Het programma ERTMS loopt door tot na de afloop van de vervoerconcessie (2025).
Mijlpalen	- Projectbeslissing tweede helft 2017 - Start aanbesteding materieel 2017 - Materieelombouw NS volgt uit programma, gereed volgens huidige inzichten circa eind 2022 - Indienstelling eerste baanvak wordt eind 2016 bekend gemaakt
Activiteiten 2017	- Voorbereiding en start aanbesteding materieel - Voorbereidingen voor toelating materieel en testbedrijf - Voorbereiding aanbesteding infrastructuur (ProRail)
Programma-verantwoordelijken (lenM, ProRail of NS)	De samenwerking is vastgelegd in een samenwerkingsconvenant waarin de verantwoordelijkheden zijn beschreven. De samenwerking vindt plaats in een gezamenlijk programmateam onder regie van lenM, dat de programmadirecteur levert en tevens opdrachtgever is. Voor het overige vindt de samenwerking plaats binnen ieders mandaat en met behoud van ieders verantwoordelijkheid. In 2016 is het samenwerkingsmodel gewijzigd: NS is niet meer coördinator voor al het materieel in Nederland. Nu is het programma ingericht in drie werkstromen, waarbij voor lenM, NS en ProRail elk een liaisonmanager actief is in het programma. De liaisonmanager vertegenwoordigt de moederorganisatie. Belangrijke onderwerpen hierbij zijn onder andere het borgen van de implementatie binnen de moederorganisatie en met het oog daarop een kritische blik op de kwaliteit van de inhoud die door het programma geleverd wordt en het beheren van de contractuele relaties en de verbinding tussen programma ERTMS en de moederorganisatie in de brede zin.
Relevante indicator(en)	De doelen van de invoering van ERTMS zijn verbetering van de veiligheid, het vereenvoudigen van grensoverschrijdend vervoer, verhoging van de snelheid, vergroten van de capaciteit en verbeteren van de beschikbaarheid. Zonder dat het programma concreet een bijdrage nastreeft aan de huidige KPI's, heeft zij een waarschijnlijk positieve invloed op vele ervan.

²⁵ Trans European Network, een Europees Network voor internationaal verkeer van goederen.

5.8 Programma Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten

Titel programma: Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten																																									
Doel/scope	Het programma realiseert het alternatief HSL-aanbod, zoals eind 2013 in de Tweede Kamer vastgesteld. Dit behelst het realiseren van binnenlandse én internationale treindiensten over de hogesnelheidslijn. Met dit aanbod wordt de reiziger meer keuze geboden voor (internationale) treindiensten en worden meer steden met elkaar verbonden.																																								
Scopewijziging	Enkele scopewijzigingen (timing productstappen) hebben reeds plaatsgevonden. Dit betreft eerder 'versandwichen' (locomotief aan weerszijden) van Amsterdam – Breda, en uitstel van introductie Eurostar en omklap van de IC Brussel ²⁶ . Voor Den Haag – Eindhoven is gekozen voor een ingroeimodel, waarbij eerst Den Haag-Breda geïntroduceerd wordt, in combinatie met een trein Breda-Eindhoven. Later rijdt de HSL-trein in één keer door.																																								
Startdatum Einddatum	Programma is gestart per september 2013 en zal eindigen zodra alle productstappen zijn geïntroduceerd, inclusief nazorg.																																								
Mijlpalen	In onderstaande figuur staat weergegeven welke productstappen deel uitmaken van het programma IHA en welke status deze heeft. <table border="1" data-bbox="1884 703 2834 913"> <thead> <tr> <th>Route</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Amsterdam-Brussel/Lille/Parijs (Thalys)</td> <td>14</td> <td>16¹</td> <td>16¹</td> <td>16¹</td> </tr> <tr> <td>Amsterdam-Brussel-Lille-Londen (Eurostar)</td> <td>2²</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Amsterdam-Breda-Brussel (deels HSL/conv.)</td> <td>16³</td> <td>16</td> <td>16</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Binnenland</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Amsterdam-Rotterdam</td> <td>33</td> <td>33</td> <td>33</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>Amsterdam-Breda</td> <td>32</td> <td>32</td> <td>32</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>Den Haag – Eindhoven (deels HSL/conv.)</td> <td>37</td> <td>37</td> <td>37</td> <td>37</td> </tr> </tbody> </table> <p>■ 160 km/h ■ 300km/h</p> <ol style="list-style-type: none"> Doorgroei naar 16e Thalys is afhankelijk van de marktbehoefte Eurostar wordt onder verantwoordelijkheid Eurostar geïntroduceerd, waarbij NS een aantal zaken faciliteert. Eurostar heeft aan NS gemeld dat de beoogde startdatum voor de treindienst Amsterdam – Londen (december 2016) niet langer realistisch is. NS spant zich, samen met Eurostar en Siemens, maximaal in om de vertraging zo veel mogelijk te beperken. Overgang zal gefaseerd en beheerst uitgevoerd worden. Actuele verwachting is dat het onwaarschijnlijk is dat deze treindienst vóór dienstregeling 2018 kan starten a.g.v. vertragingen van softwareleveringen²⁷. 	Route	2017	2018	2019	2020	Amsterdam-Brussel/Lille/Parijs (Thalys)	14	16 ¹	16 ¹	16 ¹	Amsterdam-Brussel-Lille-Londen (Eurostar)	2 ²	2	2	2	Amsterdam-Breda-Brussel (deels HSL/conv.)	16 ³	16	16	16	Binnenland					Amsterdam-Rotterdam	33	33	33	33	Amsterdam-Breda	32	32	32	32	Den Haag – Eindhoven (deels HSL/conv.)	37	37	37	37
Route	2017	2018	2019	2020																																					
Amsterdam-Brussel/Lille/Parijs (Thalys)	14	16 ¹	16 ¹	16 ¹																																					
Amsterdam-Brussel-Lille-Londen (Eurostar)	2 ²	2	2	2																																					
Amsterdam-Breda-Brussel (deels HSL/conv.)	16 ³	16	16	16																																					
Binnenland																																									
Amsterdam-Rotterdam	33	33	33	33																																					
Amsterdam-Breda	32	32	32	32																																					
Den Haag – Eindhoven (deels HSL/conv.)	37	37	37	37																																					
Activiteiten 2017	Voor elke productstap gelden de volgende acties: <ul style="list-style-type: none"> - Tijdige oplevering van toegelaten treinstammen - Tijdig, voldoende bevoegd en bekwaam personeel - Een tijdig voorbereide lijnorganisatie - Tijdig starten en volledig uitvoeren proefbedrijf (lessons learned Fyra) 																																								
Programma-verantwoordelijken (lenM, ProRail of NS)	NS: moet dit programma realiseren. Het programma IHA voert dit uit in opdracht van de Raad van Bestuur. ProRail: betrokken m.b.t. aanbieden van het spoor (m.n. HSL) en de verbeteringen die daar wenselijk zijn. Stuur namens lenM de beheerder InfraSpeed aan. Is onderdeel van zgn. Opstartteam dat de introductie van nieuwe productstappen samen met NS begeleidt. lenM: In de Stuurgroep HSL vindt integrale besturing van IHA plaats onder voorzitterschap van lenM.																																								
Relevante indicator(en)	Het programma levert een bijdrage aan de prestatie indicatoren algemeen klantoordeel HSL, Zitplaatskans in de Spits HSL en Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL diensten. Intercity Brussel NS verwacht structurele effecten van de 12/4-variant van de Intercity Brussel op de betrouwbaarheid van de HSL-diensten. Dit betekent een grotere opgave voor NS en ProRail om de betrouwbaarheid van (treindiensten op) de HSL te verbeteren. Om hiermee om te kunnen gaan hebben NS en ProRail met lenM afspraken gemaakt welke in de komende periode verder worden uitgewerkt en in de beleidsprioriteitenbrieven 2018 voor het vervoer- in beheerplan een plek krijgen ²⁸ .																																								

²⁶ Via Breda in plaats van via Roosendaal. Over de versnelling van de IC Brussel, zoals beschreven in het kabinetsstandpunt PEF vindt nog politieke besluitvorming plaats. Verwachte implementatie van de veranderingen per dienstregeling 2018.

²⁷ Zie hiervoor ook de Kamerbrief bij aanbieding Voortgangsrapportage HSL-Zuid nr. 38 aan de TK d.d. 14-4-2016 met kenmerk IENM/BSK-2016/58491 en Kamerbrief bij aanbieding Voortgangsrapportage HSL-Zuid nr. 39 aan de TK d.d. 13-10-2016 met kenmerk IENM/BSK-2016/197965.

²⁸ Zie hiervoor ook de Kamerbrief Intercity Brussel en marktverkenning HSL-Zuid met kenmerk lenM/BSK-2016/215571.

5.9 Programma PHS

Titel programma: Programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS)	
Doel/scope	Realiseren van Hoogfrequent Spoor op een viertal corridors in Nederland (Eindhoven- Alkmaar, Almere-Schiphol, Nijmegen-Schiphol en Den Haag-Eindhoven).
Scopewijziging	nvt
Startdatum	Juni 2010 (Voorkeursbeslissing PHS Kabinet)
Einddatum	2028
Mijlpalen	Ten aanzien van de ontwerp en oplevering van de infrastructuur elementen en de start van de productverbeteringen is een groot aantal mijlpalen vastgesteld. Het eerste grote infraproject is opgeleverd eind 2016 (Groot Utrecht). De eerste concrete productverbetering vanuit PHS (6 Intercity's op de corridor Eindhoven – Amsterdam) staat gepland voor de dienstregeling 2018. De frequentie van de treindienst op de andere corridors van PHS zal worden verhoogd conform de afspraken in de HRN concessie op het moment dat de randvoorwaarden met betrekking tot marktontwikkeling en beschikbaarheid van de infrastructuur zijn gerealiseerd (tot 2028).
Activiteiten 2017	Doorlopend: Via deelname aan Projectorganisatie en Directieoverleg PHS besturen van de voortgang van een groot aantal infrastructuur planstudies tot het moment van realisatie.
Programma-verantwoordelijken	lenM: Opdrachtgever ProRail: Opdrachtnemer/eigenaar NS: Monitort de ontwikkeling van de markt en de beschikbaarheid van de infrastructuur om vast te stellen op welk moment het opportuun is om de beoogde productverbeteringen te realiseren. Besturing via "Directieoverleg PHS" met daarin vertegenwoordigd lenM, ProRail, NS en Goederenvervoerders.
Relevante indicator(en)	Het programma heeft in deze fase nog geen invloed op de prestatie- en informatie-indicatoren van NS. De implementatie van de productverbeteringen is onderdeel van het reguliere dienstregelingsproces.

5.10 Verbeterprogramma Performance IC direct²⁹

Titel programma: Verbeterprogramma Performance IC direct	
Doel/scope	Het verbeteren van de betrouwbaarheid van de HSL corridor. De focus ligt primair op het verminderen van de uitval en vervolgens op het verhogen van punctualiteit van de IC direct. NS en ProRail zullen wanneer nodig maatregelen treffen om de betrouwbaarheid van andere (toekomstige) treindiensten op de HSL corridor, zoals de IC Den Haag-Eindhoven en IC Brussel, te verbeteren. De Intercity direct (IC direct) is een rechtstreekse snelle verbinding tussen Amsterdam en Breda via de HSL. In de afgelopen jaren kende de IC direct een relatief hogere uitval dan treinverbindingen op het reguliere spoor. In het voorjaar van 2016 hebben NS en ProRail op grond van een gezamenlijke oorzakenanalyse 'Verbeterprogramma's opgesteld. De Verbeterprogramma's hebben niet alleen betrekking op het verminderen van de uitval, maar eveneens op het voorkomen en sneller afhandelen van strandingen van treinen. Factoren die NS kan beïnvloeden zijn onder meer het materieel, personeel en logistiek plan. ProRail richt zich op factoren in het domein van de infrastructuur, weer en storingen derden.
Scopewijziging	N.v.t.
Startdatum	Januari 2017 - December 2017
Einddatum	
Mijlpalen	In het Verbeterprogramma worden de prestaties van het IC direct product nauwlettend gevolgd en de effecten van diverse maatregelen direct geëvalueerd, zodat -waar nodig- aanvullende verbetermaatregelen kunnen worden getroffen. Dit is een continu proces. In de Stuurgroep HSL wordt vier keer per jaar de voortgang besproken. Een nadere uitwerking van de afgesproken maatregelen in het programma en de planning daarvan is opgenomen in een separate beschrijving. Bedoelde beschrijving maakt integraal deel uit van het beheerplan/ vervoerplan 2017.
Activiteiten 2017	NS werkt aan maatregelen op het gebied van personeel, materieel, logistiek en organisatie. Hierbij een aantal voorbeelden: - Aanscherping van de HSL-opleiding van machinisten door onder meer een strakkere koppeling van de theorie aan de praktijk; - Maatregelen gericht op het vergroten van de bedrijfszekerheid van verschillende onderdelen van de rijtuigen van de IC direct en de intercity Den Haag- Eindhoven via de HSL; - Analyse van grondoorzaken en opstellen van een maatregelenpakket voor het verminderen en verkorten van de duur van strandingen in de spanningsluizen; - Maatregelen gericht op het verbeteren van de punctualiteit, waaronder het verleiden van reizigers tussen Amsterdam en Schiphol met veel bagage te kiezen voor andere treinen met ruime en gelijkvloerse instap.
Programma-verantwoordelijken	ProRail en NS sturen op een gezamenlijk doel (verbeteren van de betrouwbaarheid) en hebben daartoe twee programmateams ingericht om de voortgang binnen het eigen domein te waarborgen. In de Stuurgroep HSL (met lenM) wordt vier keer per jaar de voortgang en effecten van de Verbeterprogramma's besproken.
Relevante indicator(en)	De Verbeterprogramma's hebben effect op: - Prestatie indicator Reizigerspunctualiteit HSL 5 min - Prestatie indicator Zitplaatskans - Prestatie indicator Algemeen Klantoordeel HSL - Informatie-indicator Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL

²⁹ Verbeterprogramma IC direct is aan het vervoerplan toegevoegd als resultaat van de nieuwe afspraken rondom de KPI's. Het programma krijgt in 2017 tijdelijk de status van een concessieprogramma.

5.11 Introductie nieuw Sprintermaterieel

In het voorjaar van 2016 zijn de eerste treinstellen in Nederland gearriveerd ten behoeve van typetesten voor toelating in Nederland en op het Nederlandse Hoofdrailnet. Vanaf dienstregeling 2017 zal dit Sprintermaterieel instromen. De inzetdata van de Flirt zijn gebaseerd op een tijdige toelating van het materieel. NS voert een zorgvuldig programma uit ten behoeve van een succesvolle indienstelling van deze treinen, in overeenstemming met het Kabinetbesluit naar aanleiding van de Parlementaire Enquête Fyra. NS besteedt daarbij bijzondere aandacht aan de betrouwbare introductie en performance van deze nieuwe treinstellen en het beschikbaar hebben van een terugvaloptie (fall-back). NS kiest voor een gefaseerde introductie waarbij in eerst instantie gestart wordt met een beperkt aantal treinen op een beperkt aantal trajecten. NS stelt hiertoe onder andere een zogenaamd Ingebruiknameadvies (IGA) op waarin de

verwachte betrouwbaarheid van de performance van de nieuwe treinen wordt onderbouwd, mede op basis van uitgevoerde testen. NS legt dit IGA voorafgaande aan de start van de introductie ter advisering voor aan het ministerie van Infrastructuur en Milieu, ProRail en ILT. In dit geval wordt het IGA in twee rondes uitgevoerd; de eerste ronde is kort voor de voorgenomen start van de instroom van Flirt eind 2016 gerealiseerd en de tweede is voorzien rond februari 2017, als meer ervaring is opgedaan met de eerste ingestroomde treinstellen. Het besluit om te starten met de introductie is de verantwoordelijkheid van NS. NS heeft een terugvaloptie voorbereid in het geval de introductie niet tijdig en/of niet volledig kan worden gerealiseerd. Dit in de vorm van alternatief materieel dat beschikbaar wordt gehouden gedurende de introductiefase. Verder maakt een uitgebreid test- en validatieplan onderdeel uit van de maatregelen gericht op een betrouwbare introductie. De belangrijkste punten, die gedeeltelijk plaatsvinden in 2016, hierbij zijn:

Project Flirt	(Verbeter)maatregel
Testbedrijf	Typetesten Flirt 3: Testen van nieuw materieel ten behoeve van toelating op het Nederlandse hoofdrailnet door ILT.
Acceptatie runs	Acceptatie runs: De kwaliteit van elk treinstel wordt middels een acceptatierit geverifieerd ter toetsing of de kwaliteit van de trein voldoet aan de eisen van NS en de trein kan worden geaccepteerd.
Onderhoudslocaties gereed	Instandhouding testtreinen gereed: (Ver) bouwen van onderhoudslocaties ten behoeve van het onderhoud van de in Nederland aanwezige testtreinen. Instandhouding geaccepteerde treinen gereed: (Ver) bouwen van onderhoudslocaties ten behoeve van het onderhoud van door NS geaccepteerde treinen.
Toelating ILT	Toelating vergunning voor inzet "multiple use train": Toestemming van ILT verkrijgen voor gebruik van gekoppelde treinstellen.
Validatie opleiding	Valideren van de opleiding voor machinisten met een selecte groep voordat gehele korps wordt opgeleid: De opleiding(sdocumentatie) en materieelgids worden tijdens de type test fase gevalideerd door NSR expertmachinisten. Op basis daarvan is per eind juni een opleiding gereed en gevalideerd om de reguliere NSR machinisten op te leiden. Voor het ontwerp van deze opleiding worden door NSR leerdoelen en opleidingscriteria opgesteld.
Opleiding machinisten en familiarisatie	Realiseren van bevoegde én bekwame machinisten voorafgaand aan de commerciële infasering door tijdige en voldoende ervaring met de Flirt.
Endurance ritten	Endurance ritten hebben tot doel om de betrouwbaarheid van het materieel te borgen voordat het proefbedrijf zonder en met reizigers begint. Tevens wordt het samenspel mens en machine gevalideerd.
Betrouwbare introductie	Validatie Integraal Systeem (VIS) zonder reizigers: Doelstelling van Validatie Integraal Systeem zonder reizigers (VIS) is het testen en beproeven van het integrale vervoerssysteem. Commerciële Validatie Test (CVT) met reizigers: Doelstelling van de Commerciële Validatie Test met reizigers (CVT) is het testen en beproeven van het integrale vervoerssysteem met reizigers.
Start commerciële dienstregeling	Vanaf 2017 start instroom Flirt. Deze smooth introduction loopt door tot najaar 2017.

5.12 Inzicht vanuit klantonderzoek

Onderstaande inzichten zijn gebaseerd op de klantcontacten bij Klantenservice en het klantonderzoek n.a.v. deze klantcontacten. De klanttevredenheid voor de Klantenservice kanalen wordt gemeten via een digitaal klantonderzoek. De uitkomsten van klantonderzoek worden gebruikt om ervoor te zorgen dat besluiten binnen NS zo veel mogelijk in het belang van de klant zijn, en kansen bloot te leggen om de klant beter te bedienen. Vaak toetst NS de voorgenomen maatregelen ook bij reizigers voordat zij definitief tot besluitvorming overgaat. Welke maatregelen prioriteit hebben bepaalt NS mede aan de hand van de impact op klanttevredenheid.

Overzicht van de regelmatig terugkerende klantvragen

De grootste veroorzakers van klantcontacten die voor klant (en organisatie) geen toegevoegde waarde hebben en door de organisatie met gerichte verbetermaatregelen meer voorkomen kunnen worden, betreffen:

5.13 Reactie adviezen

De formele consultatieprocedure van het Vervoerplan 2017 is gestart op 1 juni met het toezenden van het Vervoerplan NS 2017 op hoofdlijnen aan de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov, de Decentrale Overheden deelnemend aan de Landsdelige OV- en Spoortafels en ProRail. Wij hebben deze partijen gevraagd om advies te geven, eventuele vragen te stellen en/of opmerkingen te plaatsen. Ter kennisgeving is het Vervoerplan NS 2017 op hoofdlijnen tevens toegestuurd aan lenM. In juni hebben wij gesproken met de verschillende partijen om nadere uitleg te geven. NS heeft reacties van de geconsulteerde partijen half juli ontvangen.

De vragen, adviezen en opmerkingen hebben ons geholpen met het aanscherpen en verbeteren van het Vervoerplan 2017. Wij hebben de adviezen van de geconsulteerde partijen

- Informatievragen over abonnementen, acties, de OV chipkaart, reisinformatie en mijn NS. Vanuit Klantenservice wordt de feedbackloop steeds beter ingericht om er voor te zorgen dat vragen voorkomen kunnen worden door de informatie in bijvoorbeeld mailingen en op de website te verbeteren.
- Vergeten check-out: reizigers met een persoonlijke ov-chipkaart kunnen zich aanmelden voor NS Extra, zodat zij een e-mail ontvangen wanneer ze vergeten zijn om uit te checken.
- Verschuiving naar digitale kanalen: steeds meer klantcontacten gaan via digitale kanalen. Hierbij wordt continu gekeken hoe deze kanalen nog beter ingezet kunnen worden. Zo wordt bijvoorbeeld gekeken hoe live chat pro-actiever ingezet kan worden.
- In één keer goed geholpen: binnen verschillende klantcontactkanalen worden processen zodanig verbeterd dat klanten in 1x goed geholpen worden en geen contact op hoeven nemen met statusvragen.

verwerkt in het ontwerp vervoerplan. Hoe wij dit hebben gedaan hebben wij aan alle partijen medegedeeld. De reacties die wij verstuurd hebben aan de verschillende partijen zijn opvraagbaar via persvoorlichting@ns.nl.

Belangrijke wijzigingen en/of acties die wij naar aanleiding van de consultatie in het vervoerplan hebben verwerkt/ ondernomen betreffen onder andere:

- De opbouw van het vervoerplan en de link met de door lenM afgegeven beleidsprioriteiten worden uitgebreid toegelicht in de eerste twee hoofdstukken.
- In het hoofdstuk Zitplaats is het huidige beleid van NS ten aanzien van vervoercapaciteit toegevoegd.
- In het najaar van 2016 is er een Locov-themasessie geweest over reisinformatie. Hierin is gesproken over de visie op reisinformatie en zijn verschillende deelonderwerpen besproken.

Ministerie van Infrastructuur en Milieu

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

NS
T.a.v. de president directeur
Mr. R.H.L.M. van Boxtel
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Ministerie van
Infrastructuur en Milieu
Plesmanweg 1-6
2597 JG Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Ons kenmerk
IENM/BSK-2016/56399

Datum 31 maart 2016
Betreft Beleidsprioriteitenbrief vervoerplan 2017

Geachte heer Van Boxtel,

Zoals vastgelegd in de vervoerconcessie (artikel 15) stuur ik u jaarlijks voor 1 april een beleidsprioriteitenbrief. Met deze brief geef ik mijn prioriteiten voor de uitwerking van het vervoerplan van 2017 mee. Ik verwacht dat NS de prioriteiten in het vervoerplan 2017 een herkenbare plek geeft en hier concrete invulling aan geeft. Het benoemen van prioriteiten voor het vervoerplan 2017 is geen vervanging van de afspraken die zijn gemaakt in de vervoerconcessie, maar geeft richting.

Hieraan actualiseer ik – vooruitlopend op de gezamenlijk te maken afspraken over de doorontwikkeling van de programmasturing – in deze brief enkele programma's. De ervaringen uit het eerste jaar leren mij dat niet op alle programma's even goed gestuurd kan worden en/of dat de beleidsopgave inmiddels is gewijzigd. In deze beleidsprioriteitenbrief wordt een eerste aanzet gedaan om een aantal programma's te actualiseren en scherper te formuleren door duidelijkere doelstellingen, mijlpalen en maatregelen te beschrijven.

NS en IenM werken nu ruim een jaar met de nieuwe vervoerconcessie. De Jaarrapportage HRN concessie 2015 van NS geeft een goed en uitgebreid beeld van de vele prestaties in dit eerste jaar. Ik ben verheugd te zien dat NS zich inspant om transparant te zijn over de prestaties en aan andere partijen de opening biedt om hierover in gesprek te gaan. Voor mij laat deze rapportage en de dagelijkse actualiteit ook de noodzaak zien van voortdurende verbetering. Hieraan wil ik samen blijven werken.

Voordat ik op de beleidsprioriteiten in ga, wil ik uw aandacht vragen voor sociale veiligheid. Te veel medewerkers op en rondom het spoor hebben de afgelopen tijd met fysieke agressie te maken gehad. Dit vind ik onacceptabel. Daarom heb ik hiervoor recent eenmalig 10 miljoen euro vrijgemaakt, aanvullend op eerder gemaakte afspraken. Concreet verwacht ik van NS dat zij in zowel 2016 als 2017 uitwerking geeft aan alle afgesproken maatregelen om de sociale veiligheid rond het spoor te blijven verbeteren in het belang van alle betrokken medewerkers en reizigers.

Prioriteiten 2017

In 2017 geef ik als prioriteiten mee:

1. Verbetering van de betrouwbaarheid;
2. Verbetering van de deur-tot-deur reis;
3. De aanpak voor te drukke treinen.

Deze prioriteiten zijn naar hun aard meerjarige doelstellingen, die ook al voor 2016 als beleidsprioriteiten zijn meegegeven. Met deze beleidsprioriteitenbrief voorzie ik deze prioriteiten van nieuwe accenten. Aanleiding daarvoor zijn de prestaties over 2015 en de extra vereiste inspanningen om alle streefwaarden op de KPI's bij de midterm review in 2019 te halen.

1. Verbetering betrouwbaarheid

Voor de reiziger en de verlader is het belangrijk dat de betrouwbaarheid van het spoor verbetert. NS en ProRail besteden hier onder andere in de programma's Beter en Meer en PHS in 2016 aandacht aan. Ik vind het belangrijk dat NS en ProRail hier verder aan bouwen.

IenM, NS en ProRail zijn gezamenlijk bezig om de prestatie-indicatoren voor betrouwbaarheid te vernieuwen en verbeteren. Het streven is deze nieuwe prestatie-indicatoren per 2017 te introduceren om hiermee de betrouwbaarheid verder te verbeteren.

Uiteraard zullen NS en ProRail zich blijven inspannen om te komen tot minder (grote) verstoringen. Indien verstoringen zich voordoen blijft het van groot belang de impact hiervan te beperken en een snelle opstart van de treindienst te waarborgen. De prestaties hierop moeten in het hele land verbeteren.

Binnen de verbetering van de betrouwbaarheid dient in 2017 gefocust te worden op de verbetering van de betrouwbaarheid van de A2-corridor. Na een lange en gedegen voorbereiding en met de maatregelen die worden getroffen in het programma Beter en Meer en de be- en bijsturing van de toekomst, verwacht ik dat NS vanaf dienstregeling 2018 op het traject Amsterdam – Eindhoven en v.v. zes intercity's per uur zal laten rijden.

De prestaties van het vervoer over de HSL-Zuid zijn niet op orde. De uitval van de IC Direct is te hoog. Ik verwacht dat dit in 2017 significant verbetert door aanscherping van het programma uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten. Dit in aanvulling op maatregelen die NS in 2016 neemt om de betrouwbaarheid van de IC Direct te verbeteren. Ik verwacht inspanning en resultaten om de uitval van deze dienst terug te brengen tot een aanvaardbaar niveau. Vanwege de complexiteit van de operatie op de HSL-Zuid zal ik samen met NS een onafhankelijk onderzoek starten naar ambitieuze doch realistische prestaties. De uitkomsten van dit onderzoek dienen meegenomen te worden bij de wijziging van dit programma. Zoals ik reeds aan de Tweede Kamer heb toegezegd zal ik nader op dit onderwerp ingaan tegelijkertijd met de kabinetsreactie op het rapport van de parlementaire enquête Fyra. NS zal aan de daarin te maken afspraken over het vervoersaanbod in 2017 invulling moeten geven.

2. Verbetering deur-tot-deur reis

NS heeft de afgelopen jaren goede stappen gezet in de samenwerking met andere vervoerders om te komen tot een planmatige verbetering van de deur-tot-deur reis. Ik verwacht dat NS in deze aanpak samen met andere vervoerders en ProRail een volgende stap zet door deze planmatige samenwerking ook bij werkzaamheden tot concreet resultaat te laten komen en de reiziger ook op die momenten een betrouwbaar reisproduct zal aanbieden. Samen met ProRail en de regio's verwacht ik daarnaast van NS dat zij meewerkt aan het bevorderen van de integrale OV-bereikbaarheid bij werkzaamheden, onder meer rondom Amsterdam.

Ministerie van
Infrastructuur en Milieu

Ons kenmerk
IENM/BSK-2016/56399

Het blijft bovendien van groot belang dat de reiziger van accurate reisinformatie wordt voorzien bij verstoringen en gewijzigde dienstregelingen ten gevolge van verstoringen. Hiermee wordt de reizigers handelingsperspectief geboden en kan ergernis worden voorkomen. De reisinformatie bij onder meer vertragingen met een lange duur verdienen daarbij extra aandacht.

Ministerie van
Infrastructuur en Milieu

Ons kenmerk
IENM/BSK-2016/56399

Verder vraag ik bij de prioriteit deur-tot-deur reis aandacht voor de decentralisatie van de stoptreindiensten Roermond - Maastricht Randwyck en Sittard - Heerlen die eind 2016 zal plaatsvinden. Juist in Limburg zal NS moeten laten zien dat zij in samenwerking met de regionale vervoerder focust op de realisatie hiervan en zorgt voor een goede samenloop van stoptreindiensten met intercity's en voor de afstemming van de aansluitingen.

3. Verbetering aanpak te drukke treinen

In 2015 bleek bij de definitieve uitwerking van de dienstregeling 2016 dat de materieelbehoefte groter was dan in de middellange termijn planning was voorzien. Op mijn verzoek heeft NS een uiterste inspanning gedaan om de drukte in de treinen te verminderen. Dit heeft geresulteerd in een maatregelenpakket (uw brief van 22 december 2015) waarmee de hinder wordt beperkt. Dit maatregelenpakket wordt momenteel in een review doorgelicht. Ik verwacht van NS dat zij ook in 2017 de focus legt op de uitvoering van het maatregelenpakket dat leidt tot een drastische vermindering van drukte in de treinen zodanig dat de geplande vervoer capaciteit aansluit op de vraag onder alle groeiscenario's. Met de instroom van nieuw materieel en op basis van de evaluatie in 2017 moet worden bezien of NS het programma kan afsluiten of dat aanvullende maatregelen nodig zijn.

De instroom van de nieuwe sprinters vergt daarnaast in 2017 bijzondere aandacht. Daarbij verwacht ik dat NS in haar proces van de introductie van dit nieuwe materieel voldoende rekening houdt met de risico's die hiermee gepaard gaan en daarbij de bevindingen van de parlementaire enquête commissie Fyra betreft.

Actualisatie programma's

Programma's die in het vervoerplan en de vervoerconcessie staan, zijn bedoeld om tijdelijk te kunnen bijsturen wanneer een buitengewone opgave voorligt. De programma's zoals nu zijn opgenomen in de concessie behoeven bijstelling. Ze kunnen scherper geformuleerd worden en concretere doelen en mijlpalen bevatten. Ik verzoek NS om hieraan in overleg met mijn ministerie, in het vervoerplan 2017 nadere invulling te geven. Voor enkele programma's acht ik het van belang om nu al de hoofdlijnen van de actualisatie mee te geven. Dit betreft:

- Het STS-verbeterprogramma. In het kader van de beleidsimpuls spoorveiligheid, die in het voorjaar aan de Kamer zal worden aangeboden, wordt het bestaande STS-verbeterprogramma voor NS en ProRail opnieuw vastgesteld. Voor NS dient de focus te liggen op de verzwaring van het remcriterium. Eind 2016 zal NS de praktijkproef met het verzwaarde remcriterium in het VIRM-materieel afronden. ILT is voornemens, cf. toezegging aan de Kamer, de resultaten uit de praktijkproef te beoordelen. NS wordt dan ook gevraagd zorg te dragen voor een vlotte en representatieve uitvoering van de praktijkproef met het verzwaarde remcriterium in het VIRM-materieel en vervolgens medewerking te verlenen aan de evaluatie door ILT. Op basis van de resultaten wordt NS verzocht in de 1^e helft van 2017 een ALARP-afweging te maken voor wat betreft verdere uitrol.
- 'Beter en Meer' merk ik aan als programma zoals bedoeld in de vervoerconcessie, inclusief 'Be- en Bijsturing van de Toekomst' (BBT). Beter en Meer is momenteel niet als officieel programma aangemerkt in de

Pagina 2 van 4

vervoerconcessie. BBT is in de vervoerconcessie wel aangemerkt als programma, maar is in de praktijk inmiddels onderdeel van "Beter en Meer". Ik verwacht dat NS in het vervoerplan in het kader van het verbeterprogramma Beter en Meer ook rapporteert op BBT.

- Ten aanzien van het in de vervoerconcessie opgenomen programma "geïntegreerde aanpak" geldt dat NS hier in 2017 niet meer over hoeft te rapporteren in het kader van bijlage 3 van de vervoerconcessie. De werkwijze en de aanpak achter de geïntegreerde aanpak blijven onverminderd van kracht.

Ministerie van
Infrastructuur en Milieu

Ons kenmerk
IENM/BSK-2016/56399

Tot slot

Ik verzoek NS het (hoofdlijnen) vervoerplan 2017 waar nodig af te stemmen met het (hoofdlijnen) beheerplan 2017 van ProRail. Verder kunnen, zoals ik ook in de Tweede Kamer heb aangekondigd in het Algemeen Overleg spoor van 17 februari 2016, het vervoerplan en beheerplan scherper en concreter worden ingevuld en moet prominente aandacht worden geschonken aan de beleidsprioriteiten 2017 en de veranderingen ten opzichte van 2016. Ik verwacht dat NS hier in haar vervoerplan 2017 nadere invulling aan geeft door te beschrijven hoe de activiteiten en programma's die zij in 2017 uitvoert, tot gevolg hebben dat de prestaties op de gegeven prioriteiten zullen verbeteren.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

Sharon A.M. Dijkema

Pagina 3 van 4

5.15 Beschrijving prestatie- en informatie-indicatoren en de berekeningsmethoden

NS verantwoordt over twaalf prestatie-indicatoren en rapporteert daarnaast een aantal informatie-indicatoren. De definities en berekeningsmethoden van al deze indicatoren zijn te vinden op de site van NS (zie www.nsjaarverslag.nl/).

2016 stond in het teken van het (door)ontwikkelen van de prestatie-indicatoren op het gebied van reizigerspunctualiteit en vervoercapaciteit. In samenwerking met ProRail en lenM en in samenspraak met consumentenorganisaties bekeken wij de mogelijkheden om deze indicatoren te verbeteren. Reizigersbeleving is belangrijk. Dan helpt het als je prestatie-indicatoren hanteert die aansluiten bij de ervaring van de reizigers. De check-in/check-out data bieden ons de mogelijkheid om objectievere meetmethoden te hanteren. Tevens wordt voor de verschillende indicatoren die zien op alle reizen binnen de HRN-concessie en de indicatoren die zien op het HSL-deel van die reizen dezelfde logica toegepast. Door de nieuwe manier van meten zijn ook de bodem- en streefwaarden van de prestatie-indicatoren op het gebied van reizigerspunctualiteit en vervoercapaciteit aangepast.

De definities, bodem- en streefwaarden van de nieuwe of gewijzigde prestatie-indicatoren, zijn door lenM geconsulteerd bij stakeholders en geauditeerd door Baker Tilly Berk/AEF. Het merendeel van de aanbevelingen is opgepakt en waar mogelijk doorgevoerd. De bodem- en streefwaarden zijn vervolgens door lenM vastgesteld.

Met ingang van 2017 worden nieuwe prestatie-indicatoren van kracht. Hieronder volgt een korte toelichting (op de hierboven genoemde site van NS is een nadere toelichting te vinden).

Reizigerspunctualiteit

De nieuwe prestatie-indicatoren op het gebied van reizigerspunctualiteit gaan over de gehele reis van de klant en bevatten zowel treinpunctualiteit als behaalde aansluitingen en uitval. NS en ProRail hanteren dezelfde indicatoren en zijn samen verantwoordelijk.

- Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 5 minuten vertraging is verlopen. Dat wil zeggen dat de reiziger bij aankomst op zijn uitcheckstation minder dan 5 minuten vertraging had ten opzichte van de reis die de reiziger vanaf het moment van inchecken volgens de reisplanner had kunnen maken.

- Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 15 minuten vertraging is verlopen. Dat wil zeggen dat de reiziger bij aankomst op zijn uitcheckstation minder dan 15 minuten vertraging had ten opzichte van de reis die de reiziger vanaf het moment van inchecken volgens de reisplanner had kunnen maken. Met deze indicator sturen NS en ProRail op het voorkomen van de negatieve uitschieters op het hele hoofdrailnet.

- Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 5 minuten vertraging is verlopen. Deze indicator betreft een deelverzameling van de algemene indicator Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN. In scope zijn de reizigers met één van de onderstaande reisrelaties. Beide richtingen tellen hierbij mee:

- i. Amsterdam Centraal-Rotterdam Centraal
- ii. Amsterdam Centraal-Breda
- iii. Amsterdam Zuid-Rotterdam Centraal
- iv. Schiphol Airport-Rotterdam Centraal
- v. Schiphol Airport-Breda
- vi. Rotterdam Centraal-Breda

De staatssecretaris heeft in 2016 de toezegging gedaan aan de Tweede Kamer om per 2017 een extra prestatie-indicator te introduceren over treinuitval op de HSL. lenM, ProRail en NS hebben hierbij gekozen voor een nieuwe indicator Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL aangezien deze goed aansluit bij de methodiek van de andere nieuwe indicatoren en uitval een groot aandeel heeft in de indicator (ongeveer 60%).

Het is nog niet mogelijk om voor de indicator reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL een bodem- en/of streefwaarde te bepalen. Dat komt door een aantal veranderingen waarvan we de impact op de indicator nog niet kunnen inschatten. Zoals meer treinen over het zuidelijk deel van de HSL, de IC Brussel die gebruik gaat maken van paden van de IC direct, wijzigingen in ERTMS, et cetera. Om deze reden volgen we deze prestatie voorlopig als informatie-indicator en zetten we in op verbetering van de prestaties via het lopende Verbeterprogramma Performance IC direct. Het programma krijgt in 2017 tijdelijk de status van een concessieprogramma, zie hiervoor 5.10 Verbeterprogramma Performance IC direct.

Vervoercapaciteit

De nieuwe prestatie-indicatoren op het gebied van vervoercapaciteit gaan over de gehele reis van de klant. Er

wordt gekeken naar de daadwerkelijke kans op een zit- of vervoerplaats. Hierbij moet opgemerkt worden dat de realisatie voor de zitplaatskans nooit 100% zal zijn. Dat zou vragen om niet doelmatige investeringen (bijvoorbeeld in materieel en infrastructuur) en is daarmee binnen de concessievoorwaarden bedrijfseconomisch niet verantwoord. Net als in de bus en de tram, hoort staan in de spits erbij.

- Zitplaatskans in de spits HRN geeft een indicatie van de kans dat een reiziger die tijdens de spits in de trein stapt de volledige reis heeft kunnen zitten. Dat wil zeggen dat de reiziger bij zijn vertrekstation en bij ieder overstapstation op zijn reis in een trein instapt, waarbij het aantal zitplaatsen ten minste gelijk is aan het totaal aantal reizigers.

- De Top 10 drukke treinen HRN geeft een indicatie van de kans dat een reiziger die tijdens de spits in de trein stapt op één van de vooraf geselecteerde 10 drukste reisrelaties geen vervoerplaats heeft. Met geen vervoerplaats bedoelen we dat de reiziger bij zijn vertrekstation en/of bij het overstapstation op zijn reis in een trein instapt waarbij het totaal aantal

reizigers groter is dan het aantal vervoerplaatsen. De 10 drukste reisrelaties worden voor ieder kalenderjaar opnieuw bepaald. De vervoerplaatskans wordt analoog aan de indicator Zitplaatskans in de spits HRN bepaald maar dan voor alle vervoerplaatsen (zit- en staanplaatsen).

- Zitplaatskans in de spits HSL geeft een indicatie van de kans dat een reiziger die tijdens de spits in de trein stapt de volledige reis heeft kunnen zitten, voor de 12 geselecteerde reisrelaties die hoofdzakelijk van de HSL gebruik maken. Deze indicator betreft een deelverzameling van de indicator Zitplaatskans in de spits HRN. In scope zijn de reizigers met één van de onderstaande reisrelaties. Beide richtingen tellen hierbij mee:

- i. Amsterdam Centraal-Rotterdam Centraal
- ii. Amsterdam Centraal-Breda
- iii. Amsterdam Zuid-Rotterdam Centraal
- iv. Schiphol Airport-Rotterdam Centraal
- v. Schiphol Airport-Breda
- vi. Rotterdam Centraal-Breda

Colofon

1 december 2016

© NS, Utrecht. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in

enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, doorfotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.