

Vervoerplan NS 2020



Inhoud

1	Inleiding en context	3
1.1	Context en ontwikkelingen	4
1.2	Koers en keuzes NS	6
1.3	Beleidsprioriteiten	7
1.4	Prestatieafspraken in de vervoerconcessie	7
1.5	Indeling	8
2	Een aantrekkelijke reis	9
2.1	Algemeen klantoordeel	9
2.2	Reizigerspunctualiteit	10
2.3	Zitplaatskans	13
2.4	Reisinformatie	16
2.5	Gastvrijheid	18
2.6	Reinheid	20
2.7	Contactbeleving	21
2.8	Stations van wereldklasse	22
2.9	Drempelloos reizen	24
2.10	Tijdsbesteding	26
3	Randvoorwaarden	27
3.1	Dienstregeling	27
3.2	Samenwerking	29
3.3	Versterken van de regionale samenwerking	30
3.4	Samenwerking bij werkzaamheden	34
3.5	Internationaal spoorvervoer	36
3.6	Veiligheid	40
3.7	Toegankelijkheid	41
3.8	Duurzaamheid	41
3.9	Innovatie	43
3.10	Benchmark	44
4	Risicoanalyse	45
5	Bijlagen	50
5.1	Programma Verbeteraanpak Trein Schiphol Utrecht Nijmegen (VATSUN)	50
5.2	STS-verbeterprogramma	50
5.3	Verbeterprogramma HSL-Zuid	52
5.4	Reactie adviezen	53
5.5	Beleidsprioriteitenbrief van het Ministerie van IenW	54
5.6	Prestatie- en informatie-indicatoren 2020	61
5.7	Top 10 drukke treinen HRN 2020	61



1 Inleiding en context

Voor u ligt het vervoerplan 2020. Hierin beschrijven we, conform artikel 15 van de vervoerconcessie 2015–2025, hoe NS in 2020 op het hoofdrailnet (HRN) een goed product voor de reiziger wil neerzetten. Daarmee dragen we bij aan het realiseren van de doelen uit de Lange Termijn Spooragenda en de doelen uit de Contouren Toekomstbeeld OV 2040.

Ook leest u hoe we invulling geven aan de door het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (hierna ook: het Ministerie van IenW of IenW) benoemde beleidsprioriteiten voor 2020. Deze beleidsprioriteiten zijn:

1. verdere kwaliteitsverbetering in 2020;
2. internationaal spoorvervoer;
3. verder versterken van de regionale samenwerking.

In de eerste helft van 2019 zijn onze reizigers erg tevreden geweest over onze prestaties. Op het hoofdrailnet (HRN) gaf 88 procent van de reizigers NS een zeven of hoger. Op de HSL was dit 86 procent. Ook beoordelen steeds meer reizigers hun reis met NS met een acht of hoger. Daar zijn wij natuurlijk trots op. Het hoge klantoordeel komt voort uit aanhoudend goede prestaties die wij realiseerden voor de reiziger. Onze reizigerspunctualiteit is hoog: zeker vergeleken met het buitenland rijden de NS-treinen op tijd.¹ Zo was gemiddeld 92,9 procent van de reizigers op tijd op hun bestemming – een prestatie waarvoor NS-ers zich dagelijks inspannen en die op het volle Nederlandse spoor netwerk te vergelijken is met topsport.

Deze positieve beoordeling door onze reizigers blijkt bijvoorbeeld ook uit de OV Klantbarometer, het onafhankelijke klanttevredenheidsonderzoek waarin alle modaliteiten (trein, tram, bus, metro en boot/ferry) zijn meegenomen. Het algemene oordeel over het hoofdrailnet in 2018 bedroeg hier 7,6. Dit betekent dat 87 procent van de reizigers NS een 7 of hoger gaf.

Onze prestaties op de KPI's die we met het Ministerie van IenW hebben afgesproken, staan er goed voor. Ook hebben we voortgang geboekt in het verbeteren van de deur-tot-deurreis en duurzaamheid.

In 2020, en in het resterende deel van de concessieperiode, willen we deze goede prestaties voor onze reizigers voortzetten en zo een aantrekkelijk product aanbieden. We werken verder aan een bereikbaar Nederland met een hoge kwaliteit van het spoorvervoer. Doel is en blijft dat reizigers de trein als een aantrekkelijke vervoeroptie zien en gebruiken, zowel voor binnenlandse reizen als voor reizen over de grens. Dit doen we in samenwerking met onze regionale, nationale en internationale partners. Het vervoerplan 2020 is een uitwerking van onze plannen om onze ambities, samen met onze partners, waar te maken.

¹ Rapport International Benchmark 2011 – 2015, ProRail/NS (december 2017).



1.1 Context en ontwikkelingen

Onze strategie Spoorlags Beter heeft tussen 2016 en 2019 de focus gelegd op het verbeteren van de prestaties voor de reiziger. Dit is gelukt: de treinen rijden vaker op tijd, de klanttevredenheid is nog nooit zo hoog geweest, we hebben de grotere stations aangepakt om deze tot wereldklasse te verheffen en ons ingezet voor een betere en duurzamere deur-tot-deurreis. Zo is de OV-fiets in 2018 ruim vier miljoen keer gebruikt en is het nu mogelijk om een elektrische Greenwheels-auto te huren.

Deze resultaten bieden een solide basis om op voort te bouwen en nieuwe accenten te plaatsen. Dat is nodig, want de wereld verandert in hoog tempo. Onze ambitie is dat de reiservaring bij NS minstens zo goed blijft als die nu is, met respect voor mens en milieu.

Dit willen we realiseren terwijl het aantal reizigers de komende jaren fors zal stijgen en het aantal reizigerskilometers momenteel al harder groeit dan de Nationale Markt- en Capaciteitsanalyse (NMCA) heeft voorspeld.

Bij onze inspanningen zullen we – gezien de stevige investeringen die de verbeteringen van onze dienstverlening in de afgelopen jaren hebben gevraagd – meer de balans moeten zoeken tussen hoge ambities in kwaliteit en het financiële rendement. Zo houden we de treinreis betaalbaar en houden we de noodzakelijke investeringen betaalbaar en financierbaar.

Op dit moment lopen diverse onderzoeken naar de ordening op het spoor. Tegelijkertijd zijn de prestaties op het hoofdrailnet in de huidige concessieperiode meer dan goed en reizigers zijn zeer tevreden. De sturing op grond van de vervoerconcessie, operationele focus binnen NS en forse investeringen in kwaliteit en materieel hebben hieraan bijgedragen. De ordening op het spoor moet de reiziger en daarmee de toekomstige bereikbaarheid van Nederland vooropstellen. Essentieel daarbij is de grote vervoerkundige samenhang van het spoornetwerk: het hoofdrailnet is een samenhangend logistiek systeem. De reiziger krijgt hierdoor een vervoeraanbod met weinig overstappen, duidelijke abonnementen en een geoptimaliseerde deur-tot-deur-reis. Eventuele wijzigingen in ordening en sturing moeten dan ook goed onderbouwd en doordacht worden, zodat de goede prestaties voor reizigers voorop blijven staan.

Verstedelijking, nieuwbouw en regionaal maatwerk

De omgeving waarin we opereren verandert onder andere door de verdere verstedelijking van de Randstad. Waar het al druk is, wordt het nóg drukker. Dit betekent dat het creëren en behouden van een leefbare en gezonde woonomgeving een extra inspanning vraagt. In het licht van het woningtekort worden er tot 2025 circa 700.000 woningen bijgebouwd.² Deze grote woningbouwopgave moet hand in hand gaan met ruimtelijke ordening en een visie op mobiliteit, onder meer door bij gebiedsontwikkeling het mobiliteitsvraagstuk integraal op te pakken en ervoor te zorgen dat nieuwe wijken bereikbaar zijn.

Behalve de verdere verstedelijking van de Randstad is er ook krimp in dunbevolkte gebieden. Ook hier kan in deze regionale gebieden het voorzieningenniveau en het gebruik van het openbaar vervoer onder druk komen te staan. Daarnaast leidt vergrijzing van de bevolking tot een roep om het versneld toegankelijk maken van treinen en stations en kan de hulpbehoefte in de reis van, naar en op het station groeien. Doordat deze ontwikkelingen per regio sterk kunnen verschillen, zijn maatwerkoplossingen nodig.

Toenemende vervoervraag

De mobiliteit in Nederland blijft de komende jaren groeien. Als we alle manieren waarop mensen zich voortbewegen bij elkaar optellen, zijn er in 2018 in Nederland meer dan 189 miljard reizigerskilometers gemaakt. Dit aantal stijgt naar 210 miljard in 2030 en 229 miljard in 2040³ (en zelfs naar 246 miljard als we uitgaan van het hoogste groei-scenario). De groei die specifiek voor reizigersvervoer per trein wordt verwacht, is nog sterker: de NMCA voorspelt tot 2040 voor de trein een groei tussen de 27 en 45 procent.⁴ In de eerste helft van 2019 hebben we al een sterkere groei ervaren in afgelegde reizigerskilometers dan werd verwacht in de NMCA (zie ook paragraaf 2.3).

Het accommoderen van deze groei vraagt ook investeringen in infrastructuur. Door de uitspraak van de Raad van State over de stikstofaandpak zijn meerdere infrastructurele projecten, waaronder ook OV-projecten, tijdelijk stilgelegd.

Toenemend belang van duurzame mobiliteit

Duurzame mobiliteit staat hoog op de agenda. Klimaat wordt een steeds belangrijkere factor in alles wat we doen. Hergebruik van materialen en verlaging van CO₂-uitstoot is noodzakelijk. In het klimaatakkoord (2019)⁵ zijn afspraken gemaakt over een reductie van de uitstoot van broeikasgassen in Nederland met 49 procent in 2030. Aan de sector-tafel mobiliteit is een ambitieuze reductieopgave van minimaal 7,3 megaton CO₂ in 2030 afgesproken.

Deze duurzaamheidsambitie zorgt ervoor dat we andere eisen stellen aan verplaatsingen. Daarmee verandert de maatschappelijke behoefte ten aanzien van reizen: liever duurzamer vervoer per spoor dan vliegen of met de auto. NS levert aan die maatschappelijke behoefte een bijdrage.

Snelle technologische ontwikkelingen

Op technologisch gebied gaan de ontwikkelingen snel. Nieuwe partijen betreden de mobiliteitsmarkt met innovatieve concepten zoals deelauto's en -scooters. Ook de zelfrijdende auto komt eraan. Veel vormen van mobiliteit zijn straks waarschijnlijk zowel fysiek als digitaal met elkaar verbonden. Dit stelt onze reizigers in staat de beste keuze te maken in de deur-tot-deurreis: mobility-as-a-service (MaaS). Wannéer bovenstaande ontwikkelingen gaan plaatsvinden, en welke impact zij op het spoor zullen hebben, is nog moeilijk te zeggen. Maar als we erop willen inspelen, moeten we ons daarop voorbereiden. Hoe dan ook heeft de trein de mogelijkheid veel mensen, snel, rechtstreeks en duurzaam naar het hart van de stad te brengen.

² Nationale woonagenda 2018 – 2021 <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2018/05/23/nationale-woonagenda-2018-2021>

³ Middenscenario – NS K&M voorjaarsprognose 2018 – d.d. 29-06-2018, NMCA (Nationale Markt- en Capaciteitsanalyse), KIM

⁴ Ministerie van Infrastructuur en Milieu, Nationale Markt- en Capaciteitsanalyse 2017

⁵ Klimaatakkoord, Rijksoverheid, d.d. 28-06-2019

Samenwerking essentieel

Om Nederland bereikbaar te houden, blijft samenwerking nodig tussen vervoerders, overheden, ProRail, reizigersorganisaties en andere belanghebbenden. NS participeert daarom ook in 2020 in de uitwerking van Toekomstbeeld OV 2040, waarin een visie wordt geschetst op het OV-systeem in 2040. In 2019 hebben de deelnemende partijen gezamenlijk de contouren van het toekomstbeeld afgerond en is de verdere uitwerking hiervan gestart. Voor 2020 is het van belang dat we gezamenlijk toewerken naar een concrete ontwikkelagenda, inclusief beslisinformatie voor investeringen in het MIRT (Meerjarenprogramma Infrastructuur, Ruimte en Transport) en het Mobiliteitsfonds (de opvolger van het Infrastructuurfonds).

1.2 Koers en keuzes NS

Afgelopen jaren hebben we met alle NS-collega's en onze externe partners en stakeholders een flinke sprong voorwaarts gemaakt. Onze reizigers erkennen en waarderen dit. Ons product en bijbehorende prestaties staan op een fundament van ruim 180 jaar kennis en ervaring. Onze reizigers zijn steeds tevredener, onze treinen rijden vaker op tijd, onze reizigers krijgen betere informatie en ze ervaren stations als een fijnere plek om te verblijven. Daarmee hebben wij veel ambities gerealiseerd uit onze vorige strategie (Spoorslags Beter 2016–2019) en invulling gegeven aan de doelstellingen van de Lange Termijn Spooragenda. Het past bij een ambitieus bedrijf als NS dat we Nederland en onze reizigers ook in de toekomst meer willen bieden. Deze instelling en onze veranderende omgeving zorgen ervoor dat we onze koers moeten herijken.

Behalve de eerder genoemde demografische ontwikkelingen zien we dat reizigers meer bewegingsvrijheid en flexibiliteit willen: meer, vaker, gemakkelijker en comfortabeler reizen op een duurzame en toegankelijke wijze. Dit willen wij bieden vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid voor mobiliteit in Nederland: mobiliteit van wereldklasse voor iedereen; dichtbij, betaalbaar en duurzaam. Om de reiziger een complete dienstverlening aan te bieden, willen we intensiever gaan samenwerken met bestaande en nieuwe partners.

De kern voor deze dienstverlening is een krachtig en vitaal netwerk waarin de stations en het hoofdrailnet een onlosmakelijk geheel zijn. En waarbij voor reizigers alle diensten en modaliteiten die hun reis van deur-tot-deur gemakkelijk en comfortabel maken beschikbaar zijn, zonder digitale en fysieke drempels en op basis van service met een glimlach.

Zo krijgt de reiziger een zo breed mogelijke keuze in mobiliteitsdiensten en gaan reizen op internationaal, nationaal, grootstedelijk niveau en in de regio naadloos in elkaar over. De trein is en blijft de ruggengraat van onze diensten, maar we kijken nadrukkelijk verder. NS ziet kansen om de verbindende rol op zich te nemen en een totaalaanbod te leveren.

In 2018 en 2019 hebben wij zowel intern als extern een participatief proces doorlopen om te komen tot de hoofdpunten van onze nieuwe strategie. Onderdeel van deze strategie is bijvoorbeeld het bieden van meer keuzevrijheid aan onze reizigers door eigen exploitatie van (elektrische) OV-fiets, fietsparkeren en P+R-locaties.

Samen met partners bekijken we de mogelijkheden het aanbod aan andere modaliteiten uit te breiden. Ook willen we de reis persoonlijker maken door te werken aan gastvrijheid en een betere digitale dienstverlening via de NS-app. Essentieel is daarnaast het in samenwerking met partners verder ontwikkelen van stations en stationsgebieden tot knooppunten van mobiliteit en leefbaarheid.

1.3 Beleidsprioriteiten

Elk jaar ontvangt NS een beleidsprioriteitenbrief van het Ministerie van IenW. Hierin staan de prioriteiten en aandachtspunten voor de uitwerking van het vervoerplan. De beleidsprioriteitenbrief 2020 vindt u in bijlage 5.5 van dit document. Voor 2020 heeft het Ministerie van IenW de volgende beleidsprioriteiten vastgesteld:

1. *Verdere kwaliteitsverbetering in 2020.*

Met deze prioriteit vraagt het Ministerie aan NS om ook in 2020 invulling te geven aan de voortdurende verbetering van de kwaliteit van het spoorvervoer, zoals vastgelegd in artikel 3 van de vervoerconcessie. Specifieke aandacht vraagt IenW voor dienstregeling, reizigerspunctualiteit, zitplaatskans, reisinformatie en duurzaamheid. We werken deze beleidsprioriteit uit in hoofdstuk twee van dit vervoerplan.

2. *Internationaal spoorvervoer.*

Het Ministerie vraagt NS om in te zetten op het verbeteren van het internationaal spoorvervoer, onder meer door de verbetermogelijkheden voor het internationaal spoorvervoer (samen met onze partners) te onderzoeken en uit te werken op de korte en (middel)lange termijn. Daarbij dient vooral gekeken te worden naar reistijden en reisinformatie, prijs en comfort. We werken dit uit in hoofdstuk 3.5 van dit vervoerplan.

3. *Verder versterken van de regionale samenwerking.*

Het Ministerie vraagt NS inzicht te geven in haar belangrijkste activiteiten en prioriteiten in de verschillende regio's waarmee wij de regionale samenwerking verder vorm willen geven. We werken deze beleidsprioriteit uit in hoofdstuk 3.3.

De ambities van NS voor 2020 sluiten aan bij bovenstaande beleidsprioriteiten. Om er voor te zorgen dat reizigers de trein als een aantrekkelijke vervoeroptie zien en gebruiken (beleidsprioriteit 1) blijven we verbeteringen doorvoeren in de kwaliteit van het spoorvervoer. Veel mobiliteitsuitdagingen spelen op regionale schaal. Dit vraagt om maatwerk gezien de verschillende uitdagingen per regio. Daarom wil NS oren en ogen hebben voor de behoeften in de verschillende regio's (beleidsprioriteit 3). In 2019 zijn al mooie stappen gezet in de samenwerking met partners in de regio. In 2020 gaan we door op de ingeslagen weg en intensiveren we onze inspanningen om samen of in samenspraak met onze regionale partners het openbaar vervoer voor de reizigers daar waar mogelijk verder te verbeteren. Naast de ambities op regionaal en nationaal niveau wil NS de internationale treinreis verbeteren (beleidsprioriteit 2). We streven ernaar om met ons aanbod van internationale treinverbindingen een aantrekkelijk alternatief te bieden voor vliegverkeer op de kortere afstanden. Om verbetering en uitbreiding van het treinaanbod te realiseren zijn investeringen in infrastructuur in Nederland en onze buurlanden essentieel.

1.4 Prestatieafspraken in de vervoerconcessie

In 2019 ronden we de eerste helft van de concessieperiode af. Het Ministerie van IenW evalueert in welke mate de uitvoering van de vervoerconcessie in deze periode door NS heeft geleid tot de voor de Lange Termijn Spooragenda noodzakelijke verbetering. In 2019 en 2020 maken we afspraken voor de tweede helft van de concessieperiode.

Deze afspraken kunnen onder meer een herijking van de indicatoren, meetmethoden en (nieuwe) bodem- en streefwaarden voor de verschillende prestatie-indicatoren betreffen. Omdat NS voor het vervoerplan 2020 tijdig duidelijkheid nodig heeft over het gewenste minimum kwaliteitsniveau, heeft het Ministerie van IenW voor 2020 de bestaande bodemwaarden gecontinueerd. Dit in afwachting van de nog vast te stellen bodem- en streefwaarden voor 2021–2024.

Aan het voor één jaar continueren van de bestaande bodemwaarden heeft IenW de voorwaarde verbonden dat NS in het vervoerplan 2020 concrete ambities formuleert om de dienstverlening aan de reizigers verder te verbeteren. Dit sluit aan bij onze ambitie om verbeteringen door te voeren in de kwaliteit van het spoorvervoer, zodat reizigers de trein in toenemende mate als een aantrekkelijke vervoeroptie zien en gebruiken. NS spant zich in om goede prestaties te leveren, nu en in de toekomst. Om verdere prestatieverbetering mogelijk te maken zijn investeringen in de infrastructuur nodig. Op de middellange termijn gaat het dan bijvoorbeeld om investeringen in langere perrons, tractie- en energievoorzieningen en geluidsmaatregelen. Daarnaast zijn onder andere investeringen nodig om de gevolgen van het tekort aan opstel- en behandelcapaciteit zoveel mogelijk te beperken.

In onderstaande tabel staan de prestatie-indicatoren met daarbij de gerealiseerde waarden in 2018 en de bodemwaarden voor 2020.

Prestatiegebied	Prestatie-indicator	Realisatie 2018	Bodemwaarde
Algemeen	Algemeen klantoordeel	86,0%	74,0%
	Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten	83,0%	68,0%
Deur-tot-deur reis	Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op belangrijke knooppunten	95,8%	94,0%
	Reisinformatie treinketen	85,0%	81,4%
Reisinformatie	Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station totaal	85,2%	75,0%
Reisgemak	Zitplaatskans in de spits HRN	95,1%	94,3%
	Zitplaatskans in de spits HSL-Zuid	94,0%	91,2%
	Top 10 drukke treinen HRN ⁶	2,5%	4,9%
Veiligheid	Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station totaal	90,0%	81,0%
Betrouwbaarheid	Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	92,6%	88,9%
	Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN	97,7%	96,7%
	Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL-Zuid	82,5%	82,1%

1.5 Indeling

Hoofdstuk 2 gaat over de sturing om 'de reiziger op 1, 2 en 3' te zetten. Aan de hand van negen thema's (reizigerspunctualiteit, zitplaatskans, reisinformatie, gastvrijheid, reinheid, contactbeleving, stations van wereldklasse, drempelloos reizen en tijdsbesteding) bespreken we de kernbehoeften van de reizigers. Deze thema's bepalen onze score op het algemeen klantoordeel. Hoewel alleen de thema's reizigerspunctualiteit, zitplaatskans en reisinformatie direct gelinkt zijn aan de prestatie-indicatoren hebben alle negen thema's een grote invloed op het algemeen klantoordeel. De paragraaf over het algemeen klantoordeel en de thema's reizigerspunctualiteit, zitplaatskans, reisinformatie en drempelloos reizen geven daarnaast ook (deels) uitwerking aan de beleidsprioriteit 'verdere kwaliteitsverbetering in 2020'.

Hoofdstuk 3 beschrijft de randvoorwaarden die we op orde willen hebben om een goed product aan de reiziger te bieden. Hierbij vallen internationaal spoorvervoer en het verder versterken van de regionale samenwerking samen met de beleidsprioriteiten voor 2020 van het Ministerie van IenW. De paragrafen veiligheid, dienstregeling, samenwerking bij werkzaamheden, en duurzaamheid geven ook (deels) invulling aan de beleidsprioriteit 'verdere kwaliteitsverbetering in 2020'. Daarnaast gaan we in op: onze samenwerking met andere partijen, toegankelijkheid, innovatie en de internationale benchmark. In hoofdstuk 4 bespreken we de risico's die het behalen van onze doelstellingen mogelijk in de weg staan en de maatregelen die wij treffen om de risico's te beheersen. In de bijlagen in hoofdstuk 5 beschrijven we de programma's onder concessiesturing. Ook geven we een korte reactie op de adviezen en suggesties die wij op dit vervoerplan in wording hebben ontvangen.

⁶ Bij deze prestatie-indicator geldt: lager is beter.



2 Een aantrekkelijke reis

In dit hoofdstuk staat de interne sturing op 'de reiziger op 1, 2 en 3' centraal en staan we stil bij het algemeen klantoordeel. Aan de hand van negen thema's bespreken we de kernbehoeften van de reizigers. Deze thema's bepalen gezamenlijk onze score op het algemeen klantoordeel.

2.1 Algemeen klantoordeel

Inleiding

Het algemeen klantoordeel representeert de tevredenheid van de reiziger over het reizen met de trein. Het is de belangrijkste graadmeter voor de kwaliteit van de dienstverlening van NS. Deelnemers aan het klanttevredenheids-onderzoek werven we in de trein en vragen we via een online enquête hun mening te geven. NS rapporteert het percentage van de reizigers dat een 7 of hoger geeft op een schaal van 1 tot 10.

Prestatie-indicator	Algemeen klantoordeel HRN	Algemeen klantoordeel HSL-Zuid
Bodemwaarde	74,0%	68,0%
Realisatie 2018	86,0%	83,0%
12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2019)	88,0%	86,0%

Hoe wordt het algemeen klantoordeel bepaald?

NS zet de reiziger op 1, 2 en 3 door te voorzien in de drie belangrijkste behoeften van reizigers, te weten: controle, waardering en vrijheid. NS kan hier via de negen thema's in figuur 1 concreet op sturen.

Satisfiers en dissatisfiers

De thema's in figuur 1 vormen een goede balans tussen *dissatisfiers* (zoals punctualiteit, reisinformatie en zitplaats) en *satisfiers* (zoals gastvrijheid, een drempelloze reis en aangename tijdsbesteding). Bij *dissatisfiers* willen we een basiskwaliteit bieden zodat we reizigers niet teleurstellen. Tegelijkertijd kunnen we met deze thema's de reizigers niet veel tevredener maken dan ze al zijn. Zeker bij het huidige hoge prestatieniveau verwachten reizigers deze kwaliteit van ons. Daarnaast wordt het steeds moeilijker een verdere stijging te realiseren.



Figuur 1: Onze prestaties op bovenstaande negen thema's bepalen gezamenlijk het algemeen klantoordeel.

Bij *satisfiers* kunnen we reizigers juist positief verrassen en net die extra beleving geven die leidt tot meer klanttevredenheid en een beter algemeen klantoordeel. Door te streven naar het verbeteren van zowel de prestaties op de *satisfiers* als de *dissatisfiers* werken we aan het realiseren van de doelstellingen op alle prestatie-indicatoren, waaronder het algemeen klantoordeel. Hierbij zijn soms keuzes nodig: we willen het spoorvervoer van hoge kwaliteit laten blijven voor onze reizigers maar ook betaalbaar houden. In de volgende paragrafen wordt per thema uiteengezet wat de relatie is met de klanttevredenheid en wat we gaan doen om de tevredenheid van onze reizigers op peil te houden.

2.2 Reizigerspunctualiteit

Inleiding

Reizigers hechten aan een betrouwbare dienstverlening. Deze betrouwbaarheid drukken we uit in reizigerspunctualiteit: het verschil tussen de beloofde en de gerealiseerde reistijd tot de plaats van bestemming. NS hanteert de indicatoren 'reizigerspunctualiteit 5 minuten' (aankomen binnen vijf minuten na de beloofde aankomsttijd) en 'reizigerspunctualiteit 15 minuten' (aankomen binnen vijftien minuten na de beloofde aankomsttijd).⁷

Hoe draagt reizigerspunctualiteit bij aan de klanttevredenheid?

Een goede reizigerspunctualiteit (weinig vertragingen en ongeplande uitval) draagt direct bij aan het klantoordeel 'op tijd rijden'. Dit oordeel komt op zijn beurt ten goede aan de prestatie-indicator 'algemeen klantoordeel'. Reizigers verwachten dat we volgens dienstregeling rijden. Als onze treinen niet punctueel rijden, heeft dit een negatief effect op de klanttevredenheid. Punctualiteit is hiermee een *dissatisfier*.

Prestatie-indicator	Reizigerspunctualiteit HRN 5 minuten	Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid 5 minuten	Reizigerspunctualiteit HRN 15 minuten
Bodemwaarde	88,9%	82,1%	96,7%
Realisatie 2018	92,6%	82,5%	97,7%
12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2019)	92,7%	82,6%	97,8%

⁷ De prestatie-indicatoren voor reizigerspunctualiteit zijn gezamenlijk voor NS en ProRail.

Hoe werkt NS aan reizigerspunctualiteit?

Wij werken, onder andere samen met ProRail, elke dag aan een betrouwbare dienstverlening. Dit doen we door de belofte die we aan reizigers doen zo goed mogelijk waar te maken.⁸ Daarbij werkt NS aan de kwaliteit van de geplande dienstregeling (kwaliteit plan), de uitvoering volgens de geplande dienstregeling (uitvoeren volgens plan) en omgaan met incidenten die het uitvoeren van de dienstregeling moeilijk maken, samen met ProRail (bijsturen).

Wat willen we komende jaren bereiken?

Reizigerspunctualiteit HRN

Onze focus op operationele prestaties werpt zijn vruchten af, mede door de gelijkgerichte sturing door het Ministerie van IenW aan NS en ProRail in de vervoer- en beheerconcessie. Zo kwamen in 2018 meer reizigers dan ooit op tijd aan. De inspanningen van NS en ProRail in 2020 zijn er vooral op gericht de huidige goede prestaties te continueren en de betrouwbaarheid ook in de toekomst op peil te houden. Dit is een behoorlijke opgave, omdat het steeds drukker wordt op een al complex spoornetwerk, maar ook door de ambities met betrekking tot verbeteringen in de dienstregeling voor de reiziger van (meer treinen en kortere reistijd), en de geplande grote werkzaamheden aan het spoor. Deze werkzaamheden zijn groot van omvang en kosten veel tijd, door de grote vervangingsopgave waar het spoor voor staat. Om de betrouwbaarheid verder te verbeteren zijn investeringen in de infrastructuur essentieel.

NS en ProRail monitoren continu de prestaties en gebruiken praktijkervaringen om het plan en de betrokken processen te verbeteren. Samen sturen we op de kwaliteit van het plan, het uitvoeren volgens het plan en indien nodig het bijsturen. Afstemming tussen schakels uit de keten vindt plaats aan gezamenlijke procestafels. NS werkt onder meer aan de uitvoering van het plan door machinisten en conducteurs meer en betere operationele informatie te geven. Door middelen als de TimTim (tablet met apps voor machinisten) en smartwatches zijn zij beter in staat op tijd te rijden. Het maken van de dienstregeling en het bewaken en bijsturen van de uitvoering vraagt investeringen in steeds betere ICT-systemen. NS en ProRail verkennen de mogelijkheden om de functionaliteit van deze systemen te optimaliseren.

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2020 onder meer de volgende acties:

Thema/Project	Acties en maatregelen 2020
Kwaliteit van het plan ⁹	NS en ProRail werken in 2020 verder aan de verbetering van de samenwerking in de keten door de procestafels verder te optimaliseren. We verbeteren bijvoorbeeld de kwaliteit van het plan door inbreng van (praktijk)ervaring vanuit alle invalshoeken, zoals voor Verbeteraanpak Trein voor de Schiphol–Arnhem corridor. Ook toetsen we nieuwe dienstregelingsvarianten op de verwachte effecten op de reizigerspunctualiteit. Daarnaast verkent NS in samenwerking met ProRail het gebruik van state-of-the-art ICT-tooling voor planning van de dienstregeling.
Uitvoering van het plan	<ul style="list-style-type: none">• De uitvoering van het plan verbeteren we verder door onder andere machinisten en conducteurs meer en betere operationele informatie te geven, zoals exacte vertrektijden en real-time route-informatie.• In 2020 blijft NS doorgaan met diverse proeven ten gunste van op tijd rijden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan proeven met roltijd advies (de trein uit laten rollen of snelheidsadvies om energiezuinig te rijden), instapinformatie met het doel om halteertijd te verminderen en de doorontwikkeling van de TimTim, de tablet met apps voor machinisten (bv betere locatiebepaling).• Ook gaan we door met de campagne 'Fluiten=niet meer instappen'.
Afwijkingen van het plan	Bij afwijkingen willen we zo snel mogelijk terugkeren naar rijden volgens plan. Dit verbeteren we door het besluitvormingsproces te versnellen zodat verstoringen sneller worden afgehandeld en opgelost.

⁸ Onder belofte wordt verstaan: 'het reisadvies zoals dat 36 uur voorafgaand aan de reis gegeven wordt in de reisplanner'.

⁹ Onder het plan verstaan we de dienstregeling zoals die 36 uur van tevoren geldt (inclusief werkzaamheden).



Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid

Prestaties op de HSL-Zuid corridor hebben nog altijd de volle aandacht van ProRail en NS. Eind 2018 tot en met begin 2019 vertoonde de prestatie-indicator 'reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL' een dip, onder meer door een softwarefout in de Traxx-locomotieven.

In 2019 werd een derde Eurostar-verbinding met Londen gerealiseerd, waarmee het totaal aantal treinen per werkdag op de HSL-Zuid is toegenomen. Dit forse aanbod is goed nieuws voor de reiziger, maar het wordt hiermee ook steeds drukker op de HSL-Zuid corridor. De ervaring leert dat nieuwe productstappen (bijvoorbeeld het toevoegen van nieuwe treinen en/of grote wijzigingen in de dienstregeling) gepaard kunnen gaan met een tijdelijke afname van de prestaties. Dit werd ook geconcludeerd in een externe analyse.¹⁰

Volgens de huidige planning introduceren we gedurende de dienstregeling 2021 de Intercity Nieuwe Generatie (ICNG), het nieuwe materieel dat we inzetten op de treindiensten van Intercity direct en de trein tussen Den Haag en Eindhoven. Op termijn zal de ICNG ook ingezet worden richting België. Om de tijdelijke afname van prestaties zo beperkt mogelijk te maken, doorlopen we in 2020 en 2021 een uitvoerig testprogramma met dit nieuwe materieel. Daarnaast is de inzet van zowel NS als ProRail dat zij in 2020 uitvoering blijven geven aan het verbeterprogramma HSL-Zuid (zie ook paragraaf 5.3). Dit richt zich vooral op het verminderen van treinvuistal op de HSL-Zuid en het verbeteren van de punctualiteit op de HSL-Zuid.

We spannen ons, samen met ProRail, maximaal in voor een betrouwbare dienstregeling op de HSL-Zuid. Door onder andere de complexiteit en de ligging van de infrastructuur blijft dit een uitdaging. Om deze complexiteit te verminderen, heeft het Ministerie van IenW zestig miljoen euro vrijgemaakt. Dit bedrag is bestemd voor maatregelen op de korte en middellange termijn. NS vindt het belangrijk dat dit bedrag tijdig en volledig wordt besteed aan maatregelen die de prestaties op de HSL-Zuid ten goede komen, zoals het plaatsen van windschermen op de bruggen over het Hollands Diep. Ook is in 2019 een quickscan uitgevoerd naar het verplaatsen van de twee meest storingsveroorzakende spanningssluizen op de HSL-Zuid, een eerste stap in de realisatie van de langetermijnvisie HSL-Zuid van NS en ProRail. Daarnaast is een verkenning gestart naar de transities van *European Rail Traffic Management System* (ERTMS) op de HSL naar de nog aan te leggen ERTMS op het HRN. Deze verkenning wordt uitgevoerd door de landelijke programmadirectie ERTMS in samenwerking met het HSL contractmanagementteam van ProRail.

¹⁰ Kamerstuk 2018D21926 (2018, 22 februari). Eindrapport Externe Analyse HSL-Zuid. Railistics & Triple Bridge. Te raadplegen via <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/detail?id=2018D21926&did=2018D21926>

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2020 onder meer de volgende acties:

Thema/Project	Acties en maatregelen 2020
Verbeterprogramma HSL-Zuid	Zie overzicht in paragraaf 5.3
ICNG	<ul style="list-style-type: none">• Testen van het nieuwe materieel bestemd voor inzet op onder andere de HSL-Zuid corridor (ICNG).• Geplande ingebruikname van een testlab voor de HSL-Zuid die de ERTMS-interface tussen trein en baan simuleert.• Zowel het testlab voor de HSL-Zuid als het testen op de baan vindt plaats in afstemming met het ERTMS-programma, dat regie voert over aansluitingen op de HSL-Zuid corridor.

2.3 Zitplaatskans

Inleiding

De indicator 'zitplaatskans in de spits' geeft de kans weer dat een reiziger die tijdens de spits in de trein stapt de volledige reis kan zitten. De prestatie-indicator 'top tien drukke treinen HRN' drukt de kans uit dat een reiziger die tijdens de spits in de trein stapt op één van de vooraf geselecteerde tien drukste reisrelaties geen vervoerplaats heeft.

Hoe draagt zitplaatskans bij aan de klanttevredenheid?

Reizigers willen graag een comfortabele reis, waarbij zij hun reistijd nuttig kunnen besteden. Een zitplaats draagt hier sterk aan bij. Het niet hebben van een zitplaats heeft een negatieve invloed op het algemeen klantoordeel en is hiermee een *dissatisfier*.

Hoe werkt NS aan zitplaatskans?

NS werkt aan het op peil houden en waar nodig en mogelijk verbeteren van de zitplaatskans. Dit doen we door het uitbreiden en optimaliseren van het aanbod van zitplaatsen en het beïnvloeden van de vraag (in de spits). NS verbetert het zitplaatsaanbod verder door te werken aan:

- de instroom van nieuw (en omgebouwd) materieel;
- het uitbreiden van het treinaanbod (meer treinen en hogere frequenties);
- het plannen van het materieel in de dienstregeling op benodigde zitplaatscapaciteit;
- het sturen op uitvoering van de dienstregeling volgens plan.

We plannen het bestellen van materieel ver vooruit, onder meer op basis van prognoses van de reizigersgroei. Bij de bestelling van nieuw materieel neemt NS in raamcontracten opties op voor vervolgoorders. Zo kan sneller worden ingespeeld op een eventueel onverwacht hoge groei van het aantal reizigers. Daarnaast spannen we ons in om de vraag in de spits te beïnvloeden, onder andere door reizigers handelingsperspectief te bieden met nieuwe tools in de NS-app (zoals de zitplaatszoeker, 'druktepoppetjes' en een melding bij te korte treinen).

Desondanks wordt het een steeds grotere uitdaging in te spelen op de groeiende reizigersvraag in de spits. De NMCA voorspelt, zoals hiervoor gemeld, tot 2040 een aanzienlijke groei van 27 tot 45 procent ten opzichte van 2014.¹¹ Ook op korte termijn zijn aanmerkelijke groeicijfers te verwachten met uitschieters op bepaalde routes. De groei van het aantal reizigerskilometers bedroeg in de eerste helft van 2019 4,6 procent ten opzichte van 2018. Dit is veel hoger dan verwacht bij het ontwerpen van de dienstregeling en het opstellen van de NMCA.¹²

NS heeft de vervoercapaciteit in de spits de afgelopen jaren fors uitgebreid om de reizigersgroei te accommoderen. Daarnaast ontwikkelen we samen met industriepartners nieuwe interieurconcepten die onder andere een bijdrage kunnen leveren aan de vervoercapaciteit. Ook zetten we zogenaamde stits in (comfortabele leunplekken op de balkons) in Flirt-, SNG- en VIRM-treinen.

Verder kijken we voor de langere termijn (onder andere in Toekomstbeeld OV) hoe er voldoende vervoercapaciteit geboden kan worden.

¹¹ Ministerie van Infrastructuur en Milieu, Nationale Markt- en Capaciteitsanalyse 2017 (NMCA).

¹² De Nationale Markt- en Capaciteitsanalyse (NMCA). Geraadpleegd via <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2017/05/01/nationale-markt-en-capaciteitsanalyse-2017-nmca>

We lopen echter tegen de grenzen van het systeem aan, bijvoorbeeld door beperkingen in de infrastructuur (zoals lengte van perrons en energievoorziening om extra treinen zoals spitstoevoegers te kunnen rijden). Zo gaf ook ProRail bij de capaciteitsverdeling 2019 aan dat het een steeds grotere uitdaging wordt om de benodigde treinen in te plannen.¹³ Maar ook als de benodigde treinen gepland kunnen worden, zijn de treinen op enkele trajecten in de spits erg vol. Er zijn daarom meer investeringen in de infrastructuur (waaronder behandel- en opstelcapaciteit) en aanvullende maatregelen nodig om Nederland bereikbaar te houden. Voorbeelden van investeringen op de middellange termijn hebben, zoals eerder genoemd, onder meer betrekking op langere perrons, tractie- en energievoorzieningen en geluidsmaatregelen.

Zonder aanvullende maatregelen neemt in de komende jaren de vraag tijdens de piek rond de grote steden verder toe. Door de sterke groeicijfers en de piekdrukke is, ondanks de inspanningen van NS, zitten in de spits steeds minder vanzelfsprekend en hoort staan er op bepaalde piektrajecten bij. NS werkt daarom – in aanvulling op het beleid ter vergroting van de vervoercapaciteit – ook aan een betere benutting van de vervoercapaciteit. Met maatregelen om de vraag beter te spreiden, dragen we bij aan het afvlakken van de piekbelasting op het spoor.

NS werkt aan beïnvloeden van de vraag door onder andere:

- samenwerking met andere (lokale) partijen, zoals onderwijsinstellingen en het Ministerie van IenW met betrekking tot de brede aanpak van de hyperspits (een voorbeeld is de pilot Stap uit! die NS en het Utrechtse samenwerkingsverband GoedOpWeg in 2019 doen tussen station Utrecht Lunetten en Utrecht Science Park om station Utrecht Centraal te ontlasten).
- samen met de Rijksoverheid, zoals afgesproken in het Klimaatakkoord, te werken aan een gezamenlijk voorstel om vormen van vraagsturing, waaronder prijsprikkels, op specifieke (drukke) trajecten in te zetten.
- reizigers informatie te bieden over drukte in treinen (bijvoorbeeld met de zitplaatszoeker in de NS-app), zodat zij beter kunnen kiezen tussen drukke en minder drukke treinen.

Prestatie-indicator	Zitplaatskans in de spits HRN	Zitplaatskans in de spits HSL	Top 10 drukke treinen HRN
Bodemwaarde	94,3%	91,2%	4,9%
Realisatie 2018	95,1%	94,0%	2,5 ¹⁴ %
12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2019)	94,9%	96,3%	2,3%

Wat willen we komende jaren bereiken?

Zitplaatskans HRN

NS werkt continu aan het op peil houden en waar nodig en mogelijk verbeteren van de zitplaatskans. Hiervoor is op verschillende terreinen voldoende capaciteit nodig. Om het materieel tijdig en op de juiste plaats te kunnen inzetten, is voldoende behandel- en opstelcapaciteit nodig. Ook in 2020 is hieraan in sommige delen van het land een tekort. NS en ProRail zoeken samen naar oplossingen voor knelpunten op dit vlak, zowel voor de korte als de langere termijn. Zo werkt ProRail onder meer aan het vergroten van de infracapaciteit voor behandelen en opstellen, gefinancierd door het Ministerie van IenW. In 2020 wordt de opstelcapaciteit in Groningen en op de Watergraafsmeer uitgebreid. NS probeert de benutting van de bestaande capaciteit verder te verbeteren. Maar gezien de hoeveelheid instroom van nieuw materieel is het evident dat er in de komende jaren sprake blijft van schaarste. Dit maakt aanvullende investeringen en maatregelen nodig.

Daarnaast zijn op de middellange termijn investeringen op andere gebieden nodig, zoals investeringen in langere perrons, tractie- en energievoorzieningen en geluidsmaatregelen. Ook een betere uitvoering van de treindienst draagt bij aan een betere zitplaatskans. Uitval en vertragingen leiden namelijk tot meer reizigers in bepaalde treinen dan verwacht. Een betere uitvoering van de treindienst vermindert dit. De maatregelen met betrekking tot het verbeteren van de reizigerspunctualiteit (zie paragraaf 2.2) hebben daarmee een positief effect op de zitplaatskans.

¹³ NOS. (2018, 20 augustus). ProRail: het spoor begint vol te raken. NOS. Geraadpleegd via <https://nos.nl/artikel/2246806-prorail-het-spoor-begint-vol-te-raken.html>

¹⁴ Bij deze prestatie-indicator geldt: lager is beter.



Figuur 2: Drie terreinen waarop NS werkt aan zitplaatskans

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2020 onder meer de volgende acties:

Thema/Project	Acties en maatregelen 2020
Materieelbeschikbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> De in de dienstregeling 2019 begonnen gefaseerde instroom van nieuwe Sprinters van type Sprinter Nieuwe Generatie (SNG) loopt in 2020 door. Op basis van de huidige planning verwachten we dat in 2020 40 SNG-treinstellen instromen. Randvoorwaarde hiervoor is het realiseren van de afgesproken leveringsplanning door de leverancier. We bereiden de instroom voor van nieuwe Intercity's van type ICNG. We gaan door met aanpassing van Onderhoudsbedrijf Watergraafsmeer om de ICNG te kunnen onderhouden (en maatregelen om tijdelijke impact op punctualiteit en beschikbaarheid daardoor te minimaliseren). Samen met ProRail werken we aan oplossingen voor het tekort aan behandel- en opstelcapaciteit en een betere benutting van deze capaciteit.
Materieelplanning	<ul style="list-style-type: none"> NS werkt aan het zo goed mogelijk in overeenstemming met de reizigersvraag plannen van het beschikbare materieel. In 2020 zetten we hierin een vervolgstap met nieuwe tooling in die de materieelinzet over routes heen optimaliseert. We passen het materieelplan tussentijds aan op basis van de werkelijke reizigersvraag. Het reizigersprognosemodel is in 2019 hiervoor verbeterd.
Materieelinzet volgens plan	<ul style="list-style-type: none"> We focussen op het volgens plan rijden van de drukste (spits)treinen op basis van eerdere ervaringen en optimalisaties voor materieelinzet volgens plan. De centrale materieelbesturing bewaakt de landelijke materieelinzet en prioriteert bij afwijkingen in de materieelbeschikbaarheid.
Spreiden van de reizigersvraag	<ul style="list-style-type: none"> We werken samen met (lokale) partijen, zoals onderwijsinstellingen en het Ministerie van IenW met betrekking tot de brede aanpak van de hyperspits. We bieden reizigers informatie over drukte in treinen, zodat zij beter kunnen kiezen tussen drukke en minder drukke treinen en zodat zij beter kunnen kiezen waar zij instappen (bijvoorbeeld met de zitplaatszoeker, die in 2020 voor het grootste deel van het land beschikbaar komt).

Zitplaatskans HSL

De groei van het aantal reizigers op de populaire hogesnelheidslijn is onverminderd hoog, ook in de spits: het aantal reizigerskilometers is in de eerste helft van 2019 gegroeid met 5,7 procent ten opzichte van dezelfde periode in het voorgaande jaar. Het verbeteren van de prestaties op de HSL-Zuid heeft dan ook de volle aandacht van NS en ProRail.

Voor een zo goed mogelijke dienstverlening aan reizigers op de HSL-Zuid rijden we meer treinen dan afgesproken in de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet. Daarnaast zijn vanaf februari 2019 de Intercity direct-treinen verlengd van zes naar zeven rijtuigen. Ook is in september 2019 een trein van de 900-serie verlengd van zeven naar negen rijtuigen, en werkt NS aan het verlengen van een trein van de 1100-serie van zeven naar negen rijtuigen. Bovendien is per dienstregeling 2019 Intercity Brussel als vijfde trein gaan rijden naast de vier Intercity direct-treinen tussen Amsterdam en Rotterdam. Hiermee is het aantal zitplaatsen met circa veertig procent gestegen per februari 2019 ten opzichte van een jaar eerder. Ondanks de forse groei van het aantal reizigers hebben we zodoende de zitplaatskans verhoogd. Volgens de huidige planning stromen gedurende de dienstregeling 2021 ICNG-treinstellen in ter vervanging van de huidige treinstammen (rijtuigen en TRAXX-locomotieven). Inzet van deze nieuwe treinstellen maakt het mogelijk de treinsamenstelling van HSL-Zuid-treinen op maat per trein te plannen net als op de andere Intercitylijnen. Ook met deze uitbreidingen van capaciteit en mogelijkheden voor flexibeler plannen van de treinsamenstelling moeten we in de toekomst oplossingen (blijven) zoeken in het beïnvloeden van de vraag.

Daarom kijken we ook naar effecten van vraagbeïnvloeding op de spreiding van reizigers. In 2020 bieden we reizigers opnieuw veertig procent korting aan op de Intercity direct-toeslag in de daluren. Daarmee willen we reizen buiten de spits blijven stimuleren. Daarnaast werkt NS aan het toevoegen van het HSL-Zuid-traject aan de zitplaatszoeker in de NS-app, zodat reizigers kunnen anticiperen op de drukte per deel van de trein.

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2020 onder meer de volgende acties:

Thema/Project	Acties en maatregelen 2020
Betrouwbaarheid HSL-Zuid	We nemen maatregelen gericht op het verminderen van de uitval en het verbeteren van de punctualiteit via het Verbeterprogramma HSL-Zuid, zodat de daadwerkelijk geboden vervoercapaciteit toeneemt. Daarmee hebben sommige maatregelen binnen het Verbeterprogramma HSL-Zuid ook een positief effect op de prestatie-indicator 'zitplaatskans HSL'. De concrete maatregelen zijn opgenomen in het overzicht van het Verbeterprogramma HSL-Zuid (paragraaf 5.3).
Reizigersspreiding	De korting op de Intercity direct-toeslag blijft van toepassing in 2020 om reizen in daluren te stimuleren.
Vergroten beschikbare aantal zitplaatsen Intercity direct	In 2020 rijden we een trein van de 900-serie en een trein van de 1100-serie met negen rijtuigen.

2.4 Reisinformatie

Inleiding

Gedurende de gehele reis van deur-tot-deur willen wij reizigers meer regie en controle geven, ongeacht het vervoermiddel of de vervoerder. Reisinformatie speelt hierin een sleutelrol. Deze moet zo juist en zo actueel mogelijk zijn. Ook moet de informatie de reiziger in geval van verstoringen en buitendienststellingen een snel en accuraat handelingsperspectief bieden.

Hoe draagt reisinformatie bij aan de klanttevredenheid?

Goede en actuele reisinformatie is in een normale situatie vooral belangrijk voor reizigers die af en toe met de trein reizen. Frequente reizigers zijn immers meestal bekend met de aankomst- en vertrektijden op hun traject. In het geval van verstoring hebben reizigers meer behoefte aan controle over het verdere verloop van hun reis en aan handelingsperspectief. Dit geldt zowel voor frequente reizigers als voor reizigers die af en toe met de trein reizen. Reisinformatie is een randvoorwaarde om de reis in te vullen zoals de reiziger het wil. Reizigers verwachten van NS dat dit op orde is. Reisinformatie is hierdoor een *dissatisfier*.

Prestatie-indicator	Reisinformatie treinketen	Informatie bij ontregeling
Bodemwaarde	81,4%	75,0%
Realisatie 2018	85,0%	85,2%
12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2019)	85,3%	84,0%



Hoe werkt NS aan reisinformatie?

We zetten ons continu in om van de logistieke informatie uit de operatie (onder andere vanuit ProRail¹⁵) goede reisinformatie voor reizigers te maken en deze te communiceren via al onze kanalen. Voor informatie op ritniveau (treintijden) monitoren we de werking van de geautomatiseerde systemen. Waar nodig geven we bij verstoringen aanvullende informatie via omroep en borden. Voor verhalende informatie over verstoringen (locatie, oorzaak, gevolg, prognose en advies) vertalen we de logistieke informatie naar reisinformatie. Ook zetten we ons in om de kwaliteit van de reisinformatie verder te verbeteren. Dit doen we zodat we feedback van reizigers snel als verbetering kunnen doorvoeren. Ons doel is zo snel mogelijk in te spelen op (veranderende) klantbehoeften. Zo realiseren we een hogere kwaliteit reisinformatie die aansluit bij de wensen en verwachtingen van reizigers.

Wat willen we komende jaren bereiken?

NS heeft een aantal focusgebieden in de verdere ontwikkeling van reisinformatie. Deze focusgebieden zijn gebaseerd op inzichten uit ons klanttevredenheidsonderzoek en reizigerservaringen.

De focusgebieden zijn:

- *Verstoorde situaties*

Tijdens een verstoorde situatie is reisinformatie cruciaal, omdat reizigers op dat moment extra behoefte hebben aan actuele reisinformatie en een handelingsperspectief. Wij willen onze prestaties verbeteren tijdens deze belangrijke momenten, zodat het OV een aantrekkelijke reisoptie blijft/wordt.

- *Druktesturing*

Reizigers ervaren drukte als een verstoorde situatie. Door reizigers proactief te informeren over drukte, zorgen we ervoor dat reizigers tijdig een handelingsperspectief hebben en hun reis anders kunnen indelen. Dit kan ook bijdragen aan reizigersspreiding en daarmee aan het verbeteren van de zitplaatskans en reizigerspunctualiteit.

- *Van deur-tot-deur*

We willen Nederland bereikbaar houden. Dat betekent dat we reisinformatie bieden van deur-tot-deur. Zo kunnen reizigers de reis maken die op dat moment het beste past bij hun behoeften.

- *Consistentie*

Dit is hét fundament voor goede en snelle reisinformatie. Wij willen dat reizigers op onze informatie kunnen vertrouwen en dat alle kanalen naadloos op elkaar aansluiten.

¹⁵ Vanuit ProRail ontvangen we onder meer informatie over vertragingen (gemeten langs het spoor of door treindienstleider ingevoerd), ritmutaties zoals het opheffen, inkorten, inleggen en verlengen van treinen, actuele aankomst- en vertrekspoorinformatie en de actuele posities van elke trein in Nederland. Voor verhalende informatie ontvangen we vanuit ProRail onder meer informatie over baanvak, traject, geraakte trein(en), versperringsmaatregelen etc.

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2020 onder meer de volgende acties:

Thema/Project	Acties en maatregelen 2020
Multimodale reisplanner	In 2020 gaan we andere modaliteiten dan de trein (zoals bus, tram en metro) prominenter in het reisadvies weergeven. Dit betekent dat het advies uitgaat van de snelste reis, ook als dat met een andere modaliteit is. Als bijvoorbeeld een busverbinding sneller is, wordt in dat geval ook de busverbinding getoond. Hierdoor kunnen we reizigers beter informeren over alle relevante reismogelijkheden. Met name bij een verstoring zijn de alternatieve modaliteiten relevant in het plannen of bijsturen van een reis.
Trajectbewaking	We gaan door met ontwikkelen van trajectbewaking (2.0) waarmee reizigers vaker proactief een melding kunnen krijgen over wijzigingen rondom hun geplande reis.
IT: migratie ProRail naar NS	In 2020 sluiten we aan op nieuwe bronsystemen van ProRail. Daarnaast ronden we een laatste onderdeel van migratie vanuit ProRail naar NS (migratie van datacenters) in 2020 af. Hiermee geven we invulling aan de afspraak gemaakt bij de overgang van reisinformatie van ProRail naar NS.
XL-schermen	In 2020 levert NS samen met ProRail XL-schermen met reisinformatie op diverse kathedraalstations (stations met meer dan 75.000 in- en uitstappers per dag). In 2020 stellen we de schermen in werking op Rotterdam Centraal, Utrecht Centraal, Den Haag Centraal en Leiden Centraal.

2.5 Gastvrijheid

Inleiding

We willen dat onze reizigers zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Wij spannen ons in om hun reis zo aangenaam mogelijk te maken. Belangrijke elementen van gastvrijheid zijn onder andere de aanspreekbaarheid en de vriendelijkheid van medewerkers.

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. Als onze medewerkers ervoor zorgen dat reizigers zich welkom en gewaardeerd voelen, bijvoorbeeld door een persoonlijke omroep van een conducteur, heeft dit een positieve invloed op de reisbeleving en daarmee op het klantoordeel. Onze medewerkers maken het verschil doordat zij direct in kunnen spelen op de persoonlijke situatie van onze reizigers. Een goed voorbeeld hiervan is het klantgericht omroepen: een persoonlijker en/of meer op de actualiteit toegespitste omroep. Als medewerkers klantgericht omroepen zien wij dat direct terug in de waardering van onze reizigers.

Klantoordeel	Realisatie 2018	12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2019)
Aanspreekbaarheid personeel in de trein	83,0%	85,0%
Vriendelijkheid personeel in de trein	92,0%	93,0%
Aanspreekbaarheid personeel op het station	86,0%	87,0%
Hulpvaardigheid personeel op het station	83,0%	84,0%

Hoe werkt NS aan gastvrijheid?

We stimuleren medewerkers om te ontdekken hoe zij op hun eigen manier contact kunnen maken en zo een positieve impact kunnen hebben op de klantbeleving. Sinds 2019 werken we met een model voor gedragsverandering, *Veranderen: in verbinding vooruit*. Dit door NS ontwikkelde model maakt inzichtelijk in welke veranderfase een medewerker zich bevindt en welke interventies effectief zijn om een medewerker verder te helpen in zijn of haar leerproces. We sturen landelijk op de ontwikkeling van medewerkers volgens dit model. Bovendien delen regio's op basis van dit model best practices, maar ook zaken waar zij tegenaan lopen. Zo leren we van elkaar en helpen we elkaar verder. Wij zijn daarnaast het 'Gilde van gastvrijheid' gestart om medewerkers met voorbeeldgedrag te erkennen in hun professionaliteit. Gildeleden ontvangen namens de directie een certificaat en een *pin* die zij met trots op hun uniform dragen. Daarnaast organiseren we ambassadeursdagen voor de gildeleden.



We hebben 450 conducteurs laten ervaren hoe ze met klantgericht omroepen vaker aangenaam en prettig contact kunnen aangaan. Inmiddels zijn er zo'n vijftig ambassadeurs die bereid zijn hun collega's hierin mee te nemen en aan te steken met hun werkplezier.

Wat willen we komende jaren bereiken?

Ons doel is medewerkers nog vaker een waardevolle interactie met onze reizigers te laten hebben, zodat reizigers zich gezien, gehoord en geholpen voelen. In 2020 willen we verder op de weg die we de afgelopen jaren zijn ingeslagen.

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2020 onder meer de volgende acties:

Thema/Project	Acties en maatregelen 2020
Implementeren van het gedragsmodel	<ul style="list-style-type: none"> • We helpen teammanagers hun verander- en ontwikkelkracht te vergroten door ondersteuning, coaching en tooling vanuit het NS-gedragsmodel <i>Veranderen: in verbinding vooruit</i>. • We helpen teammanagers om hun medewerkers doelgerichter te begeleiden op het gebied van gastvrijheid. Dit doen we door hen de veranderfase waarin medewerkers zich bevinden beter te leren herkennen.
Stimuleren van aangenaam en prettig klantcontact	Door middel van experimenten helpen we nog meer collega's te ontdekken hoe zij in verschillende situaties op een goede manier en vanuit zichzelf klantcontact kunnen aangaan. Hiertoe gaan we verder met de uitrol van klantgericht omroepen in andere regio's en faciliteren we medewerkers door acties.
Digitale ondersteuning van medewerkers	Naast gastvrij gedrag is ook de digitale ondersteuning van onze medewerkers essentieel om onze klanten te begeleiden bij hun reis van deur-tot-deur. Daarom werken we aan het verbeteren van de digitale tooling zodat we onze medewerkers optimaal faciliteren in hun rol als OV-gids. Hiertoe gaan we aan de slag met experimenteren op het vlak van contextuele ondersteuning (juiste moment, juiste plek), efficiency (tijd besparen) en waarde (9+momenten creëren). Indien deze experimenten succesvol zijn, worden ze opgeschaald.
Gastvrijgedrag erkennen	<ul style="list-style-type: none"> • We continueren de landelijke gastvrijheidsprijs, die sinds 2016 bestaat en een groot succes is. • Ook gaan we door met het Gilde van gastvrijheid, om individuele collega's die gastvrij zijn te erkennen in hun vakmanschap. Daarmee stimuleren we collega's om vooral door te gaan met het aangaan van aangenaam en prettig klantcontact. En daardoor vaker een memorabele klantervaring (9+) te creëren.

2.6 Reinheid

Inleiding

Een reiziger wil reizen in een schone trein. In de eerste plaats gaat het dan om een schone zitomgeving, maar ook de vloer, de ramen, de buitenkant van een trein en natuurlijk het toilet moeten schoon zijn. Op elk moment van de dag. Als NS dit op orde heeft, voelt de reiziger zich welkom in de trein.

Hoe draagt reinheid bij aan de klanttevredenheid?

Reinheid maakt reizigers niet blij; ze verwachten gewoon te kunnen reizen in een schone trein en zijn ontevreden als dit niet het geval is. Dat maakt reinheid een *dissatisfier*.

Informatie-indicatoren	Realisatie 2018	12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2019)
Reinheid interieur treinen	68,0%	69,0%
Reinheid stations	80,0%	80,0%

Hoe werkt NS aan reinheid?

We reinigen de treinen dagelijks. Tijdens de dienst gebeurt dit op de keerpunten. Op lijnen waar de keerpunttijden te kort zijn en op lange lijnen met veel vervuiling tijdens de reis zetten we schoonmakers op de trein in (care-on-track). Elke nacht reinigen we de binnenkant van elke trein zodat we deze 's ochtends weer schoon in de dienst kunnen inzetten. Daarnaast kennen we periodieke, (grote) inwendige reinigingsbeurten. Voor de uitwendige reiniging sturen we erop om de trein op een gewenst reinigingsniveau te houden. Een keer per twee maanden reinigen we de buitenkant extra om ijzer-, koper- en koolstofvuil te verwijderen.

Wat willen we komende jaren bereiken?

Het komende jaar gaan we aan de slag met het implementeren van het nieuwe schoonmaakcontract. Dit is gegund aan Hago Railservices. In het nieuwe contract, dat start per 2020, vormt de inwendige periodieke reiniging de basis, aangevuld met daarop afgestemde dagelijkse reiniging. Voor de reiniging op de dag zelf is het streven om elke trein in de dienstregeling minimaal elke drie uur een tussentijdse schoonmaakbeurt te geven. Daarbij blijven we gebruikmaken van bekende en bewezen concepten, zoals keerpuntreiniging, care-on-track en de urgente reiniging (vervuiling die direct opgeruimd dient te worden).

Om reiniging in de toekomst verder te verbeteren is een datagedreven aanpak nuttig. In onze aanpak voor de komende jaren is het vergaren, analyseren en toepassen van data (die wij onder meer krijgen uit de datasystemen van het schoonmaakbedrijf) daarom belangrijk. De analysemogelijkheden bieden NS de kans scherper te sturen op effectiviteit en efficiency van het onderhoudsboekje. Hierin beschrijven we welke methodes en frequenties we hanteren om ons materieel schoon te maken.

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2020 onder meer de volgende acties:

Thema/Project	Acties en maatregelen 2020
Inwendige reiniging	Met de implementatie van het nieuwe contract werken we aan het verbeteren van de kwaliteit van de inwendige periodieke reiniging. Specifiek gaan we de dagelijkse reiniging aanvullen met beurten om zo elementen die voor de reiziger belangrijk zijn, zoals vloer en zitomgeving, beter schoon te maken.
Uitwendige reiniging	Voor de uitwendige reiniging zetten we in op het herzien van het onderhoudsboekje om er voor te zorgen dat de uitwendige reiniging voldoet aan de kwaliteit die onze reiziger verwacht.
Sturen op gevallen waar reizigers ontevreden over zijn	Reiniging is een <i>dissatisfier</i> . In 2020 gaan we sturen op de gevallen waarbij reizigers ontevreden zijn over de reiniging. Deze hebben een negatief effect op de klantbeleving. We sturen bijvoorbeeld op het minimaliseren van treinen die vuil de reizigersdienstregeling in gaan omdat ze in de nacht niet zijn gereinigd. Ook gaan we verbeteracties inzetten op treinseries waar reizigers de reiniging onvoldoende vinden.

Thema/Project	Acties en maatregelen 2020
Reinheid stations	In 2020 gaan we verder met de resultaatgestuurde reinheidseisen passend bij de behoefte van het station. Ook continueren we innovaties die het station op een eenvoudige manier schoner kunnen maken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan inspecties met drones of sensoren die graffiti kunnen detecteren.

2.7 Contactbeleving

Inleiding

Een goede ervaring met het contact met NS is positief voor de klanttevredenheid van reizigers. NS streeft ernaar het contact met klanten op een prettige, makkelijke manier te laten verlopen. Het gaat hierbij onder meer om contact met medewerkers van de klantenservice of aan de balies, via de website, apps, social media, livechats en kaartverkoopautomaten. Om een prettige ervaring te creëren is het belangrijk dat dit contact proactief en persoonlijk is. Daarnaast is het van belang dat het contact via het juiste kanaal verloopt, waarbij de rol van het online kanaal steeds groter wordt. De beleving van het contact met NS monitoren we en sturen we bij om onze doelen te realiseren.

Hoe draagt contactbeleving bij aan de klanttevredenheid?

Contactbeleving draait om het gevoel van waardering dat de reiziger overhoudt aan het contact met NS. Het is belangrijk dat de reiziger het gevoel heeft dat de service specifiek is toegespitst op zijn of haar persoonlijke situatie en dat de regie bij hem of haar ligt. Contactbeleving kan zowel een *satisfier* als een *dissatisfier* zijn. Als de reiziger een onprettig gevoel heeft over het contact met NS, beïnvloedt dit het klantoordeel negatief.

Informatie-indicator	Realisatie 2018	12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2019)
Waardering reiziger voor dienstverlening klantenservice	76,0%	75,0%

Hoe werkt NS aan contactbeleving?

We willen reizigers optimaal begeleiden in hun reis van deur-tot-deur. Dit door hen een persoonlijk relevant aanbod en ondersteuning te bieden, op het juiste moment en op de juiste plaats. Daarbij vinden wij het belangrijk dat we invulling geven aan de voorkeuren en wensen van de reiziger. Die heeft de regie en bepaalt wat hij of zij nodig heeft en via welk kanaal. Klantonderzoek uit 2019 onderschrijft dat onze reizigers al zeer online ingesteld zijn en dat het mobiele device het middel is waarmee we hen persoonlijk kunnen bedienen. Bij een complexe vraag kan persoonlijke ondersteuning gewenst zijn. Ook dan is NS altijd dichtbij via onze collega's onderweg of de klantenservice.

NS klantenservice biedt de klant 24/7 de mogelijkheid contact op te nemen via een kanaal naar keuze. De meeste klantvragen gaan over abonnementen en actieproducten, de dienstregeling en de website, en claims als reizigers vergeten zijn om uit te checken. In lijn met verwachtingen van onze klanten zetten we in op het verder verbreden van de dienstverlening in de NS-app, livechat, facebook en twitter om te komen tot een gebalanceerde mix van informatie, sales en service. Met campagnes en andere vormen van activatie willen we reizigers bewustmaken van nieuwe en bestaande online self-service mogelijkheden bij NS en hen hierin ondersteunen zodat zij het een volgende keer eenvoudig zelf kunnen.

Met behulp van klantonderzoeken bepalen we waar precies NS in de klantreis het verschil kan maken met extra of betere online dienstverlening. Met collega's uit alle afdelingen werken we vervolgens aan het oplossen van een probleem van een klant. Hierdoor kunnen we sneller nog meer waarde creëren voor onze reiziger. We halen daarnaast feedback en klantoordelen op via onze kanalen zoals de NS-app en gebruiken dat om continu te kunnen verbeteren. We delen daarmee de ambitie van de OV Ombudsman op problemen snel te identificeren en op te lossen.

Wat willen we komende jaren bereiken?

NS wil een meer persoonlijk betrokken reisbegeleider zijn, waarbij we onze reizigers meer persoonlijke service bieden, van deur-tot-deur en op momenten dat het hén uitkomt. Daartoe werken we continu aan het uitbreiden en verbeteren van ons digitale aanbod waarmee we reizigers het gemak en comfort van online self-service bieden, of laagdrempelig contact met de klantenservice.

Gedurende de reis is proactieve ondersteuning cruciaal. We gaan om deze reden door met het ontwikkelen van trajectbewaking (wat het reizigers mogelijk maakt om bijvoorbeeld notificaties te ontvangen over verstoringen op het geplande traject). Hiermee willen we reizigers nog beter begeleiden, ook als het tegenzit. We ontwikkelen het multimodaal plannen verder door om de volledige deur-tot-deurreis optimaal te ondersteunen (zie ook paragraaf 2.4 Reisinformatie). Ook breiden we onze digitale interactiekanalen als livechat uit en experimenteren we met de inzet van chatbots om reizigers via de meest efficiënte route naar het antwoord op hun vraag te begeleiden.

NS werkt aan een digitale transitie waarbij elke reiziger op elk touchpoint (de manier waarop een reiziger in contact komt met NS) excellente service ervaart. De NS-app wordt het leidende kanaal voor persoonlijke online dienstverlening, waarbij we doorlopend in gesprek kunnen zijn met onze reizigers. We ontwikkelen de app van een functionele, reactieve tool naar een persoonlijke, proactieve reisbegeleider. Via de app zijn we met reizigers in contact over alle onderwerpen. En daar waar zij extra hulp wensen, maakt de klantenservice het verschil.

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2020 onder meer de volgende acties:

Thema/Project	Acties en maatregelen 2020
Verbeteren online- en selfservice	In 2020 werken we aan: <ul style="list-style-type: none">• Verder ontwikkelen van (door de klant) beter beoordeelde alternatieven voor het contactformulier via e-mail. Deze alternatieven zijn andere kanalen in de vorm van self-service op de website, via de app, telefoon, chat of social media.• Introductie chatbot waarmee klanten zonder wachttijd op een prettige manier naar het juiste antwoord worden begeleid.• Verdere introductie van chat-/whatsappmogelijkheden voor (onder andere) zakelijke en internationale reizen.
Continue dialoog	In 2020 werken we aan: <ul style="list-style-type: none">• Voortzetten van de feedback-applicatie in de NS-app om het voor reizigers mogelijk te maken makkelijker feedback te leveren waar NS gericht actie op kan ondernemen.• Introduceren van de 'design thinking'-werkwijze waarbij medewerkers continu vanuit klantinzichten tot oplossingen komen en/of nieuwe producten toetsen.
Personalisatie	<ul style="list-style-type: none">• Introduceren van meer mogelijkheden om een reis te kunnen plannen op basis van reizigerswensen rondom een specifieke reis, bijvoorbeeld een reis waarbij bus of trein de voorkeur heeft.• Welkom heten in de NS-app op basis van voorkeuren van de reiziger.

2.8 Stations van wereldklasse

Inleiding

De ontwikkeling van treinstation naar OV-knooppunt – integrale hubs voor mobiliteitsdiensten – wordt steeds zichtbaarder. Dit houdt in dat stations door technische en maatschappelijke ontwikkelingen, zoals elektrische (en straks zelfrijdende) voertuigen en de deeleconomie, een bredere functie krijgen, niet alleen op het gebied van mobiliteit, maar ook voor de gebiedsontwikkeling in steden. NS Stations zet zich samen met decentrale overheden, ProRail en andere stakeholders in om stations van wereldklasse en bijbehorende stationsomgevingen te realiseren en te behouden.

Deze paragraaf geeft een korte toelichting op de ontwikkelingen op de stations in Nederland.¹⁶ Deze toelichting is niet uitputtend, maar voor NS wel wezenlijk, omdat stations en de op de stations aangeboden services integraal deel uitmaken van de reis van de klant van deur-tot-deur.

¹⁶ De stations als geheel maken geen onderdeel uit van de vervoerconcessie van NS.

Hoe dragen stations bij aan de klanttevredenheid?

De stationsbeoordeling van de reiziger op het station bepaalt voor een kwart de totale reiservaring. De stationsbeoordeling is daarbij afhankelijk van zowel de (kwaliteit van de) aanwezige voorzieningen als de kwaliteit van het stationsgebouw in zijn omgeving. Denk daarbij aan fietsenstallingen, parkeren, toiletten, reisinformatie, connectiviteit, horeca en retail, maar ook aan de aansluiting van het station met de stad en de kwaliteit van de omgeving van het station. De stationsbeoordeling laat al jaren een stijgende lijn in reizigersbeleving zien.

Hoe werkt NS aan stations van wereldklasse?

Samen met ProRail is NS Stations verantwoordelijk voor de stations in Nederland. Om de door de reiziger gewenste stations te realiseren en te behouden, draagt NS Stations jaarlijks miljoenen bij aan de ontwikkeling en realisatie van verbouw en nieuwbouw van stations, met de focus op exploitatie, dienstverlening en klantbeleving. Daarnaast is er de afgelopen jaren veel kennis opgebouwd over de reizigersbehoefte op de stations.

NS draagt met zo'n 4.500 mensen zorg voor de dagelijkse operatie op de vierhonderd stations in Nederland. Schoonmaak, onderhoud en veiligheid zijn hierbij belangrijke thema's, net als de optimale balans tussen de looproutes, winkels en andere voorzieningen rond en op het station. NS doet het beheer van de stations in Nederland waarbij we services realiseren voor de reiziger, zoals autoparkeren, toiletten en OV-fiets. Ook verzorgt NS de exploitatie van het station met eigen retail en met retail door verhuur aan derden. Tenslotte werkt NS met partners aan gebiedsontwikkeling rondom de stations. Dit doen we door het ontwikkelen van gronden, het verdichten van stationslocaties en het bestuderen van mogelijkheden tot overbouw van het spoor.

In 2019 hebben vele stations een upgrade gekregen met een (vernieuwd) toilet, watertappunt en/of verbeterde wachtruimte. Het aanbod van warme dranken op stations is flink verbeterd, waardoor meer reizigers op hun station 's ochtends een kop koffie kunnen kopen. Er zijn negen 'Stationshuiskamers' bijgekomen, onder andere op de stations Almere Muziekwijk, Weesp en Emmen. Daarmee worden in alle regio's extra voorzieningen voor een fijnere reis toegevoegd. Ook zijn diverse stations met kleinere tot grotere verbouwingen opgefrist. Zo kreeg station Coevorden een nieuwe uitstraling en is station Zaandam geheel verbouwd.

Wat willen we komende jaren bereiken?

NS Stations blijft investeren in stations en in voorzieningen die het reizen per trein aantrekkelijk maken. Op basis van klantwensen breiden we de auto- en fietsparkeervoorzieningen op een aantal stations uit, voegen we op regionale stations toiletten toe, verbeteren we de wachtvoorzieningen door het aantal Stationshuiskamers uit te breiden en door bestaande wachtruimtes te vernieuwen.

Ook knappen we een aantal stationsgebouwen op en investeren we in verbouwingen. Met deze acties wil NS Stations de beleving en sociale veiligheid van de reizigers bevorderen.

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2020 onder meer de volgende acties:

Thema/Project	Acties en maatregelen 2020
Gastvrijheid regionale stations	In 2020 willen we op een aantal stations wachtruimten verbeteren. Waar mogelijk in combinatie met de Stationshuiskamer, waarin een toiletvoorziening aanwezig is en reizigers een hapje of drankje kunnen kopen. Verder zoeken we naar geschikte invullingen voor leegstaande ruimtes op het station ter bevordering van de beleving en sociale veiligheid van reizigers. Samen met huurders verkennen we hoe zij invulling kunnen geven aan de behoefte aan een toiletvoorziening, beschut wachten en de mogelijkheid iets te kunnen eten of drinken.
Gastvrijheid regionale stations	We gaan in 2020 door met het kwalitatief verbeteren van de toiletten op de stations met meer dan vijfduizend in- en uitstappers per dag door de uitrol van nieuwe betaalconsoles waarmee deze toiletten 24 uur per dag beschikbaar zijn. Op stations met minder dan vijfduizend in- en uitstappers, waar een gebouw aanwezig is en de mogelijkheid is om daarin een toilet te realiseren, worden toiletten uitgerold en voorzien van een betaalconsole.

2.9 Drempelloos reizen

Inleiding

Reizigers hebben behoefte aan een zo breed mogelijk aanbod van mobiliteitsdiensten, waar reizen op internationaal, nationaal en grootstedelijk niveau en in de regio naadloos in elkaar over gaan. Voor reizigers is daarnaast niet alleen de reis van station tot station, maar de gehele reis van deur-tot-deur belangrijk. Met de trein als ruggengraat kijkt NS daarom verder dan alleen het spoor en het stationsgebouw.

Een drempelloze reis betekent een soepele aansluiting tussen alle vormen van openbaar vervoer en een eenvoudige toegang tot OV. Het gaat ook om reisinformatie die de hele keten omvat en een goed (keten)dienstenaanbod, zoals de OV-fiets en auto- en fietsparkeerplekken. Ook functionele en gewaardeerde stations, die steeds meer een hub worden voor integrale mobiliteitsdiensten, horen bij een drempelloze reis, net als nieuwe betaalmethoden voor het OV waarmee reizigers meer gemak ervaren en de innovaties worden gerealiseerd die nodig zijn om aan veranderende reizigersbehoeften te voldoen. Zo maken we de reis voor en na de trein prettig en dragen we bij aan een gemakkelijke klantreis van deur-tot-deur.

Hoe draagt drempelloos reizen bij aan de klanttevredenheid?

Er is een duidelijk verband tussen drempelloos reizen en het algemeen klantoordeel over het reizen per trein. Het reisgemak dat de reiziger ervaart van deur-tot-deur bepaalt voor een deel de totale reiservaring. Als de reis soepel verloopt en de reiziger gemakkelijk toegang heeft tot OV- en ketendiensten, ervaart de reiziger een gevoel van vrijheid. Dit heeft een positief effect op de klanttevredenheid. Drempelloos reizen is daarmee een *satisfier*. Maar als zich wél drempels voordoen, dan kunnen deze zich vertalen in *dissatisfiers*.

Een soepele verbinding met andere vervoerders (trein, bus, tram, metro) is voor een drempelloze reis van belang. Als prestatie-indicator is daarom de kwaliteit van aansluitingen van NS op overige vervoerders opgenomen. Reizigers verwachten dat zij hun geplande reis van deur-tot-deur kunnen maken zonder verstoringen. Als onze treinen niet goed aansluiten heeft dit een negatief effect.

Prestatie-indicator	Kwaliteit van aansluitingen
Bodemwaarde	94,0%
Realisatie 2018	95,8%
12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2019)	96,0%

Hoe werkt NS aan drempelloos reizen?

Om reizigers een drempelloze reis te laten ervaren ondernemen we acties op verschillende gebieden. De kwaliteit van aansluitingen hangt onder meer af van de punctualiteit van de treinen en daarmee van alle verbeteringen van de operationele prestaties die we uitvoeren in het kader van reizigerspunctualiteit. Om de deur-tot-deurreis zo betrouwbaar mogelijk te maken, doen we analyses om de prestaties te verbeteren op aansluitingen, en blijven we zoeken naar verbeteringen in het ontwerp en uitvoering van de dienstregeling. Hierbij wegen we steeds reïssnelheid en gemak voor zoveel mogelijk reizigers af tegen de logistieke mogelijkheden en de efficiëntie van onze operatie.

Om het voor reizigers nog aantrekkelijker te maken met de fiets naar het station te komen blijven we steeds meer stallingen ontwikkelen. Daarbij werken we nauw samen met ProRail en lokale en regionale overheden. In deze stallingen voeren we waar mogelijk het 'eerste 24 uur gratis'-principe in. Ook werken we aan een grotere beschikbaarheid van de succesvolle OV-fiets.

NS werkt vanuit de visie OV Betalen (in 2014 opgesteld door het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) en uitgewerkt in het werkprogramma OV Betalen) met andere vervoerders en Translink aan de ontwikkeling van nieuwe betaalmogelijkheden voor reizigers. Het gaat bijvoorbeeld om reizen op rekening en reizen met een betaalkaart. Om dit werkprogramma verder invulling te geven werken we momenteel in de sector aan een plan.

Wat willen we komende jaren bereiken?

We gaan in 2020 door met het optimaliseren van de dienstregeling. Zo biedt de dienstregeling 2020 reizigers meer verbindingen en op een aantal trajecten een kortere reistijd. Dit doen we onder meer door frequentieverhogingen en de inzet van het nieuwe Sprintermaterieel, de Sprinter Nieuwe Generatie (SNG). Daarnaast ontwikkelen we in 2020 de dienstregeling 2021. Afstemming van de dienstregelingsplannen met andere vervoerders, zowel op het spoor als in de keten (bijvoorbeeld bus) is essentieel. We leggen dienstregelingen voor aan diverse partners om afstemming tijdig te realiseren. Zie voor een uitgebreide toelichting paragraaf 3.1.

In de loop van 2020 start NS met een update van de NS-abonnementen, waarmee we een flexibeler en eenvoudiger abonnementportfolio willen creëren. NS Flex wordt standaard voor de meeste abonnementen en het aantal verschillende abonnementsvormen gaat van 22 naar 11. Bovendien is het doel van deze aanpassingen ook zorgen voor een betere spitspreiding en meer kans op een zitplaats voor klanten doordat NS in 2021 stopt met het geven van 40 procent korting in de middagspits met de Voordeelurenkaart en Keuzedagen dan niet meer geldig zijn in de middagspits. NS heeft haar klanten een jaar van tevoren deze wijzigingen aangekondigd en start eind 2020 met aanpassingen in het aanbod van abonnementen. NS heeft in 2019 een uitgebreid traject en adviesprocedure doorlopen met de consumentenorganisaties in het Locov en naar aanleiding van hun advies aanpassingen gedaan.

Vanuit het werkprogramma OV Betalen worden de contouren van de nieuwe betaalmethoden in het OV steeds concreter. Het doel van het programma is ervoor te zorgen dat de reiziger in de toekomst zelf kan bepalen met welke drager hij gaat reizen (OV-chipkaart, betaalkaart, mobiele telefoon, barcode) en welke betaalmethode hij of zij daaraan koppelt (vooraf, achteraf of direct betalen). Na toetsing door pilots is het streven de nieuwe betaalmethoden in kleine controleerbare stappen te introduceren. De verwachting is dat bijvoorbeeld het reizen met een betaalkaart in een kleinere concessie door een andere vervoerder onder de paraplu van het programma live wordt gebracht. De door NS geïntroduceerde 'achteraf betalen'-propositie (NS Flex) zal verder worden uitgebreid. Voor een succesvolle implementatie van OV Betalen is NS afhankelijk van het collectief van vervoerders en van (de-)centrale overheden. Daarnaast worden de consumentenorganisaties nauw betrokken. Besluitvorming over en monitoring van de voortgang van het werkprogramma OV Betalen vindt plaats binnen het NOVB.

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2020 onder meer de volgende acties:

Thema/Project	Acties en maatregelen 2020
Dienstregeling	Zie paragraaf 3.1.
OV-betaalsystemen en bijbehorende services	<ul style="list-style-type: none">In 2020 zullen we onze prominente en actieve rol in het OV-brede werkprogramma OV Betalen voortzetten.Op basis van de huidige inzichten en afhankelijk van het werkprogramma OV Betalen zal NS zich in 2020 inspannen een aanvang te maken met het reizen met mobiel op basis van locatiebepaling.
Fietsparkeren	<ul style="list-style-type: none">In 2020 zal zoveel als mogelijk in nieuwe fietsstallingen, zowel in de bemenste als onbemenste variant, het regime 'eerste 24 uur gratis' worden ingevoerd. Door invoering van dit regime op deze locaties wordt aangesloten op de landelijke door NS gehanteerde tarifiering in stationsfietsstallingen.In 2020 evalueren we de pilots met het toegangssysteem (bike lanes en in/uitcheckpalen) van de bemenste stallingen om te kijken of er mogelijkheden zijn de klanttevredenheid te verhogen en de integrale kosten van exploitatie voor alle partijen te verlagen.
Autoparkeren	<ul style="list-style-type: none">In 2020 gaan we door met het onderzoeken met gemeenten en provincies waar we, met name in de regio, extra P+R-plekken kunnen realiseren.Daarnaast voeren we een pilot uit met een nieuw concept voor autoparkeren (onder andere met kentekenherkenning) om de reis van deur-tot-deur zo eenvoudig mogelijk te maken.
OV-Fiets	<ul style="list-style-type: none">De OV-fiets is een groot succes en een gewaardeerde schakel in de deur-tot-deurreis. Om zo goed mogelijk te kunnen blijven voldoen aan de groeiende vraag en hiermee de klanttevredenheid op niveau te houden, vinden er in 2020 diverse innovatietrajecten en pilots plaats. Een voorbeeld is een pilot voor het plaatsen van een 'slim slot'.Ook vindt er een innovatietraject plaats omtrent de ontwikkeling van een nieuw OV-fietsuitgiftepunt op onbemenste locaties. Daarnaast blijven we met overheden en ProRail in gesprek over benodigde ruimte in de stalling voor OV-fiets.

2.10 Tijdsbesteding

Inleiding

NS wil de klantbeleving van de deur-tot-deurreis verbeteren, duurzaam en op een manier waarbij reistijd wordt ervaren als eigen tijd. Dat doen we niet alleen, maar in samenwerking met kennisinstellingen, overheidsinstellingen, bedrijven binnen en buiten de vervoersector, designbureaus en natuurlijk de reiziger.

Hoe draagt tijdsbesteding bij aan de klanttevredenheid?

Het merendeel van de reizigers ziet reistijd als iets noodzakelijks. Ze willen van A naar B. NS wil ervoor zorgen dat reizigers hun reistijd nuttig en aangenaam kunnen besteden. Het thema tijdsbesteding geeft invulling aan de klantbehoefte 'vrijheid ervaren'. Vrijheid ervaren is een *satisfier* en heeft daarmee een positieve invloed op het algemeen klantoordeel. Vrijheid ervaren kan worden bereikt als de andere twee klantbehoeften, 'controle ervaren' en 'waardering ervaren', ingevuld zijn. De reiziger ervaart vrijheid als reistijd aanvoelt als eigen tijd, en avontuurlijk en inspirerend is.

Hoe werkt NS aan tijdsbesteding?

Om de treinreis te laten aanvoelen als eigen tijd werken we aan treininterieur dat aansluit bij reizigersbehoeften (bijvoorbeeld werken of ontspannen) waardoor reistijd nuttig en aangenaam kan worden besteed. Op basis van klantinzichten heeft NS met architectenbureau Mecanoo en interieurprojectontwikkelaar Gispén een nieuwe visie op het treininterieur ontwikkeld. Deze visie is in maart 2019 kwalitatief onderzocht onder klanten. Daarnaast heeft er in juni 2019 een marktconsultatie plaatsgevonden met treinbouwers als Alstom, Stadler, Siemens en Bombardier. Doel was de maakbaarheid en haalbaarheid van deze visie te onderzoeken. Op dit moment onderzoeken we of er, en zo ja welke, elementen uit de nieuwe interieurvisie meegenomen kunnen worden bij toekomstige bestellingen van nieuwe treinen.

In juni 2019 is de NS Lab-app geïntroduceerd: een digitale proeftuin voor innovatieve concepten met een focus op persoonlijke reisbegeleiding (bijvoorbeeld met plattegronden van de trein), spitsmijden en deur-tot-deurketendiensten. Ook ontwikkelen we content om de reistijd te veraangemen. Denk hierbij aan locatiegebonden content over het traject en het beluisteren van podcasts. NS test in deze digitale omgeving nieuwe concepten en ideeën en haalt feedback van klanten op. Succesvolle nieuwe features kunnen vervolgens hun weg vinden naar de NS-app.

Wat willen we komende jaren bereiken?

NS wil de klantbeleving in de hele klantreis verbeteren. Een grote uitdaging aangezien de drukte in het OV in de komende jaren alleen maar toe zal nemen. NS wil er samen met partners voor zorgen dat mobiliteit voor iedereen toegankelijk en aangenaam blijft. In samenwerking willen we nieuwe visies en concepten ontwikkelen om te zorgen dat reistijd wordt ervaren als eigen tijd.

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2020 onder meer de volgende acties:

Thema/Project	Acties en maatregelen 2020
Trein: Doorontwikkeling nieuwe interieurvisie	<ul style="list-style-type: none">• We werken aan de doorontwikkeling van interieurmodules (bijvoorbeeld een hoge bartafel met zitting) op basis van feedback van reizigers, industrie en stakeholders, die mogelijk als nieuwe interieur geïmplementeerd worden in de trein.• We werken aan micro- en macromobiliteit in de trein, zoals het verbeteren van opbergruimte van bagage en vervoermiddelen in de trein.
Digitaal: doorontwikkelen NS Lab-app	We werken aan de doorontwikkeling van NS Lab op verschillende domeinen, zoals het aanvullen van de persoonlijke reisbegeleiding (bijvoorbeeld met plattegronden van de trein) en het verrijken van de content die we aanbieden om de reis te veraangemen (bijvoorbeeld met locatiegebonden content over het traject (informatief, inspirerend) of podcasts).



3 Randvoorwaarden

Om de dienstverlening aan onze reizigers goed uit te voeren en invulling te geven aan de wensen van onze stakeholders zijn er randvoorwaarden waaraan we willen en moeten voldoen. Hieronder vallen dienstregeling, samenwerking met bijvoorbeeld consumentenorganisaties en ProRail, versterken van de regionale samenwerking, samenwerking bij werkzaamheden, internationaal spoorvervoer, veiligheid, toegankelijkheid, duurzaamheid, innovatie en onze benchmark.

3.1 Dienstregeling

Een goede dienstregeling, waarvoor de reizigersbehoefte leidend moet zijn, is van groot belang voor een optimale deur-tot-deurreis en vormt de basis voor goede prestaties. De afgelopen jaren hebben we de dienstregeling verder verbeterd. Dit biedt een goede basis om de dienstregeling in de komende jaren verder te optimaliseren.

Hoe werkt NS aan de dienstregeling?

Bij het plannen en uitvoeren van de dienstregeling is leidend dat de beoogde treindienst aantrekkelijk moet zijn voor onze reizigers, en dat deze logistiek maakbaar en betaalbaar is. Dit geldt bijvoorbeeld in termen van reistijd, overstappen en zitplaatskans. Uitgangspunt is dat een wijziging in de dienstregeling per saldo een voordeel oplevert voor de grootste groep reizigers. Voor bijzondere (regionale) wensen kunnen we specifiek gecontracteerde treinen (bekostigd door de regionale overheid in kwestie) inzetten. Hierbij valt te denken aan nachttreinen (bijvoorbeeld Haarlem–Amsterdam en Nijmegen–Utrecht).

Bij het maken van het vervoeraanbod werkt NS samen met vervoerders (regionale– en goederenvervoerders), ProRail, het Ministerie van IenW en regionale stakeholders. We bespreken met hen onder andere studies en wat de gevolgen voor de dienstregeling en mogelijke dilemma's zijn. Regionale stakeholders geven in deze gesprekken ook aan welke impact hun plannen mogelijk hebben op de vraag voor NS. Uitgangspunt is dat we de gesprekken over de beoogde dienstregeling zo transparant en zo tijdig mogelijk willen voeren. We vragen jaarlijks advies over de dienstregeling van het komende jaar aan de consumentenorganisaties in het Locov en decentrale overheden vertegenwoordigd aan de landsdelige tafels. Omdat we streven naar een transparante relatie met onze stakeholders stellen we hen vooraf op de hoogte van voorgenomen wijzigingen in onze dienstregeling.

Een belangrijk instrument om de gesprekken met stakeholders te voeren is de regionale ontwikkelagenda van NS. Deze maakt beoogde stappen in de dienstregeling transparant over de jaren heen, van dienstregelingsjaar 2020 tot 2028, inclusief een doorkijk naar 2030/2040. Het gaat om gewenste productstappen (wat is er in studie bij NS?), om beoogde productstappen (welke stappen gaan we naar alle waarschijnlijkheid realiseren?), maar ook om regionale netwerkstudies en bijvoorbeeld de aanpak van de hyperspits op de korte termijn. De regionale ontwikkelagenda's sluiten één-op-één aan op de landelijke middellange termijn roadmap met productstappen die NS beoogt.

In de diverse regionale overleggen¹⁷ waar de dienstregeling op de agenda staat, deelt en bespreekt NS de ontwikkelagenda. We nodigen regionale overheden, regionale vervoerders en stakeholders uit om dit document te verrijken met eigen ontwikkelingen en ambities om de kwaliteit in de keten te blijven borgen. Zo streven we ernaar de dienstverlening aan reizigers OV-breed te optimaliseren.

Wat willen we komende jaren bereiken?

We werken de komende jaren aan het verder optimaliseren van de dienstregeling om reizigers nog beter te kunnen bedienen. Op zondag 15 december 2019 gaat de nieuwe dienstregeling in. Deze dienstregeling 2020 (een doorontwikkeling van de dienstregeling 2019) biedt de reiziger meer verbindingen en op een aantal trajecten kortere reistijden.

Dit realiseren we, zoals hiervoor gemeld, onder andere door frequentieverhogingen en de inzet van het nieuwe Sprintermaterieel Sprinter Nieuwe Generatie (SNG). Ten opzichte van het materieel dat nu planmatig rijdt, kan de SNG sneller optrekken en heeft deze een hogere topsnelheid. Dit kan ook efficiëntievoordelen opleveren, zodat NS de infrastructuur nog beter kan benutten.

Daarnaast stelt NS in 2020 haar dienstregelingsplannen en ambities voor de dienstregeling 2021 vast. Deze plannen en ambities vertalen we naar een capaciteitsaanvraag die we indienen bij ProRail om de capaciteit op de infrastructuur toegedeeld te krijgen. Net zoals in andere jaren vragen we in 2020 advies over de dienstregeling voor het komende jaar aan de consumentenorganisaties in het Locov en decentrale overheden vertegenwoordigd aan de landsdelige tafels. Ook treffen we in 2020 voorbereidingen voor de dienstregelingen 2022 en 2023 en bespreken we deze met stakeholders, aan de hand van de regionale ontwikkelagenda's. Een voorbeeld hiervan is de beoogde dienstregeling 2022 waarvoor NS de wens heeft meer Intercity's te laten rijden tussen Arnhem–Utrecht–Schiphol en meer Sprinters tussen Rotterdam en Dordrecht (als uitvloeisel van de Stedenbaan-samenwerking met de regionale overheden). Hierover voeren we halfjaarlijks gesprekken met stakeholders in de betrokken regio's (zie onderstaande tabel).

NS levert ook in 2020 een belangrijke bijdrage aan de ontwikkeling van de langetermijnvisies op het spoor. We doen dat onder andere binnen Toekomstbeeld OV. De gesprekken hierover vinden plaats op regionaal en landelijk niveau. NS levert de benodigde expertise en capaciteit om samen met andere partijen te werken aan de bereikbaarheid van Nederland in de toekomst.

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2020 onder meer de volgende acties:

Thema/Project	Acties en maatregelen 2020
Inzet nieuw Sprintermaterieel	In 2020 stroomt het nieuwe Sprintermaterieel (SNG) verder in. Hierdoor kan het oude Sprintermaterieel (SGMm) uitstromen. Door uitgebreide testen van het nieuwe Sprintermaterieel in de dienstregeling 2019 kan in 2020 de treindienst worden aangepast aan de snellere rij-karakteristieken. Hierdoor kan de treindienst op bepaalde trajecten, voornamelijk rondom Amersfoort en in Noord-Nederland, versnellen. Hiervoor is een tijdsgebonden uitbreiding van de energievoorziening randvoorwaardelijk.
Meer Intercity's tussen Amersfoort–Utrecht	We streven ernaar om op werkdagen extra Intercity's tussen Amersfoort en Utrecht te rijden (van vier keer per uur naar zes keer per uur; dit zijn 55 ritten per werkdag), die enerzijds doorrijden naar Den Haag (v.v.) en anderzijds in de spits naar Deventer (v.v.). Hiermee verhogen we het aantal rechtstreekse verbindingen in de spits tussen Deventer en Utrecht Centraal–Den Haag Centraal, van één keer per uur naar drie keer per uur in de spits. Hiervoor is een tijdsgebonden uitbreiding van de energievoorziening randvoorwaardelijk. Deze is reeds aangevraagd bij ProRail.
In de spitsrichting extra Sprinters tussen Harderwijk, Nijkerk en Amersfoort	We streven ernaar om vier extra Sprintertreinen in de ochtendspits en vier in de avondspits toe te voegen. Zo ontstaan rond Amersfoort meer (rechtstreekse) en snellere reismogelijkheden. Hiervoor is een tijdsgebonden uitbreiding van de energievoorziening randvoorwaardelijk. Deze is reeds aangevraagd bij ProRail.

¹⁷ Zoals de landsdelige OV- en Spoortafels, regionale consumentenoverleggen en overleggen met vervoerders en ketenpartners.

Thema/Project	Acties en maatregelen 2020
Verkorten reistijd in het noorden en tussen het noorden en de Randstad	Door de inzet van nieuw Sprintermaterieel (SNG) verkort NS per dienstregeling 2020 in het noorden de reistijden op de Sprintertrajecten Groningen–Zwolle en Leeuwarden–Meppel. Ook verbinden we de Sprinterstations tussen Leeuwarden en Meppel sneller met Zwolle en de Randstad door een kortere overstap in Meppel. De planning is om de overstap in Meppel van de Sprinterstations in Friesland richting Zwolle (e.v.) te verkorten van twintig naar acht minuten. ¹⁸ Afhankelijk van de herkomst – bestemming wordt de reis in Friesland naar Zwolle en verder dan tussen de zeven en zestien minuten korter. In lijn met de OV Ontwikkelagenda Noord-Nederland 2025 zetten we hiermee een belangrijke stap om de reistijd tussen Noord-Nederland en de Randstad te verkorten. Om dit te kunnen realiseren zijn tijdig infrastructurele aanpassingen nodig. NS voert hierover een actieve dialoog met de regio en ProRail.
Meer Sprinters tussen Haarlem en Zandvoort in de zomermaanden en tijdens evenementen	<ul style="list-style-type: none"> In de zomermaanden wil NS meer Sprinters rijden tussen Haarlem en Zandvoort (v.v.). In de maanden juni, juli en augustus wil NS op dit traject zes Sprinters per uur per richting rijden. Hiervoor is onder andere tijdige realisatie van infrastructurele aanpassingen randvoorwaardelijk. Ook kunnen tijdens evenementen meer treinen worden ingezet tussen Haarlem en Zandvoort. NS streeft ernaar tijdens de Dutch Grand Prix (Formule 1) meer dan zes treinen per uur per richting op het traject Haarlem – Zandvoort rijden. Ook hiervoor is onder andere tijdige realisatie van infrastructurele aanpassingen randvoorwaardelijk.
Extra nachttreinen Haarlem–Amsterdam Centraal	NS rijdt op basis van een contract met de gemeente Haarlem per 2020 twee extra nachttreinen Haarlem – Amsterdam Centraal. In totaal zullen er vier nachttreinen rijden; twee ritten Haarlem–Amsterdam en twee ritten Amsterdam–Haarlem op vrijdagavond en zaterdagavond.
Viermaal per dag Intercityverbinding Dordrecht–Eindhoven	Dankzij afspraken met het Ministerie van IenW en regionale overheden gaat NS in de dienstregeling 2020 op werkdagen viermaal per dag een rechtstreekse Intercityverbinding Dordrecht–Eindhoven rijden.
Extra vroege IC verbinding Flevoland–Schiphol	<ul style="list-style-type: none"> NS gaat, gezien de drukte naar luchthaven Schiphol, een Intercity vanuit Lelystad naar Schiphol Airport rijden. Op werkdagen zal de eerste reguliere Intercity vanuit Lelystad Centrum via Amsterdam Zuid naar Schiphol Airport een half uur eerder gaan rijden. In Almere Centrum kunnen reizigers overstappen op de eerste Intercity naar Amsterdam Centraal. De luchthaven Schiphol heeft een treindienst ingekocht tussen Almere Centrum en Schiphol Airport. Het betreft een extra vroege Intercity die niet stopt op tussengelegen stations.
Afstemming regionale spoorvervoerders	We continueren in 2020 de afstemming met regionale vervoerders. Zo zoeken we samenwerking met bijvoorbeeld Arriva voor de dienstregeling rondom Tiel, Arnhem en in Friesland. Doel is om de overstappen op stations waar mogelijk te optimaliseren ten behoeve van een goede reis.

3.2 Samenwerking

Voor een drempelloze reis van deur-tot-deur, nu en in de toekomst, werkt NS intensief samen met diverse partners, waaronder ProRail, belangen- en reizigersorganisaties, andere vervoerders en (decentrale) overheden. Hierin staat steeds het gezamenlijk belang van een optimale reis voor de reiziger centraal. We bouwen aan een duurzame relatie op basis van vertrouwen en staan open voor nieuwe inzichten van samenwerkingspartners.

Dit betekent onder meer dat we onze stakeholders vroegtijdig betrekken bij beslissingen die hen raken, zoals productintroducties en nieuwe dienstregelingen. We werken ook samen met een breed scala aan partners om Nederland op langere termijn bereikbaar te houden en mobiliteit slimmer, flexibeler, groener en veiliger in te richten. Dit doet NS bijvoorbeeld in de Mobiliteitsalliantie, een brede samenwerking van mobiliteitspartijen om de bereikbaarheid van Nederland richting 2030 te verbeteren. Na het lanceren van het Deltaplan Mobiliteit in juni 2019 blijft samenwerking in 2020 van belang om mobiliteit hoog op de agenda te houden. Andere voorbeelden zijn de coalitie Anders Reizen, waarin we samenwerken aan duurzame zakelijke mobiliteit, en Transport voor Randstad. Daarnaast blijven ook in 2020 de OV- en Spoortafels en het NOVB van belang.

¹⁸ Dit punt is afhankelijk van besluitvorming door Rijkswaterstaat.



Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2020 onder meer de volgende acties:

Thema/Project	Acties en maatregelen 2020
Samenwerking met consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov	Goede samenwerking met de consumentenorganisaties is voor NS van groot belang. Daarom blijven wij ons hier ook in 2020 voor inzetten. Dit doen we door adviesprocedures en door in themasessies en vergaderingen vroegtijdig het gesprek aan te gaan over vraagstukken, bijvoorbeeld op het gebied van serviceverlening, dienstregeling en vervoer, de operatie en materieel.
Samenwerking met ProRail	We continueren de intensieve samenwerking met ProRail. Bijvoorbeeld op het gebied van stations, operationele uitvoering en het uitvoeren van gezamenlijke projecten en programma's, zoals VAT SUN (zie paragraaf 5.1). Een ander voorbeeld is het Middellange Termijn (MLT)-proces van NS waarbij we de productstappen voor de komende twee tot zeven jaar inrichten. 2020 is daarnaast een belangrijk voorbereidingsjaar voor de voorgenomen ZBO-vorming van ProRail per 1-1-2021. Het behouden van de gelijkgerichte sturing op NS en ProRail door het Ministerie van IenW is voor NS daarbij van groot belang voor het voortzetten van de goede prestaties voor reizigers.
Samenwerking in NOVB-verband	NS is partner in het NOVB en levert ook in 2020 een bijdrage aan de NOVB-werkagenda, die vervoerders, overheden en consumentenorganisaties gezamenlijk opstellen. Een van de onderwerpen op de werkagenda in 2020 is het werkprogramma over nieuwe betaalwijzen in het OV.
Samenwerking met rijksoverheid en decentrale overheden	NS zet zich in om de Ministeries, Kamerleden en decentrale overheden kennis te laten maken met de NS-organisatie en producten, bijvoorbeeld door werkbezoeken. NS blijft een gesprekspartner van het kabinet. We leveren een bijdrage aan de uitwerking van Toekomstbeeld OV die in 2020 gepland staat, bijvoorbeeld op het gebied van netwerkuitwerking en knooppuntontwikkeling. Daarnaast nemen we ook in 2020 deel aan de landelijke en landsdelige OV- en Spoortafels. Ook via de Mobiliteitsalliantie denken we mee over de bereikbaarheid van Nederland.

3.3 Versterken van de regionale samenwerking

Veel mobiliteitsuitdagingen spelen op regionale schaal. Vanuit het deur-tot-deurperspectief vraagt dit om intensieve samenwerking en goede informatie-uitwisseling met onder andere regionale overheden, andere vervoerders, bedrijven, onderwijsinstellingen en consumentenvertegenwoordigers in de verschillende regio's.

In 2019 hebben we in het licht van de beleidsprioriteit 'versterken van de regionale samenwerking' op dit vlak stappen gezet, vanuit de kernwaarden gelijkwaardigheid en gezamenlijkheid. Zo deden we testritten tussen de Randstad en Groningen, Leeuwarden en Assen om de mogelijkheden van verkorting van de reistijd tussen de Randstad en het noorden te verkennen. Ook voerden we in de regio de dialoog over drukke treinen en de hyperspits, waarbij met partijen op de Amsterdamse Zuidas stappen zijn gezet om hen te binden op dit thema. In 2020 gaan we door op de ingeslagen weg en intensiveren we onze inspanningen om samen of in samenspraak met onze regionale partners plannen te ontwikkelen en te realiseren.

Hoe werkt NS aan regionale samenwerking

Samen met decentrale overheden, consumentenorganisaties en andere partners werken we onder meer aan lange-termijnvisies in het kader van Toekomstbeeld OV, de aanpak van de hyperspits op de korte termijn en bespreken we wensen en plannen ten aanzien van de dienstregeling voor de middellange termijn.

Soms staan we voor lastige keuzes. Zo moet NS bij het optimaliseren van de dienstregeling afwegingen blijven maken tussen landelijke en regionale wensen. Ook dienen we, na een aantal jaren van grote investeringen, evenwicht te vinden tussen ambities en financieel rendement. In dit spanningsveld zoekt NS proactief (met partners in de regio) naar mogelijkheden voor product- en/of rendementsverbeteringen.

Momenteel werken we met IenW, ProRail en de Vervoerregio Amsterdam aan de realisatie van de Airport Sprinter om het infrastructuurproject Amsterdam Centraal te starten en de bereikbaarheid op peil te houden tijdens groot-schalige spoor- en wegverbouwingen in Amsterdam. Hierdoor kunnen we, indien alle infrastructuur tijdig gereed is, per dienstregeling 2023 ook een doorkoppeling van Intercity's vanaf de HSL-Zuid via Amsterdam Zuid naar Noord-oost-Nederland introduceren om de zuidelijke Randstad te verbinden met Noordoost-Nederland. In Noord-Holland-Noord verkennen we de mogelijkheden om de dienstregeling en het aanbod van treindiensten te optimaliseren. Hier is sprake van een sterk verspitte markt, met in de ochtendspits een hoge vervoersvraag richting Amsterdam, en in de avondspits een hoge vervoersvraag in de tegengestelde richting. Door beperkingen in de infrastructuur (om bijvoorbeeld materieel aan- en af te koppelen) is de gemiddelde bezetting in de treinen tegen de spitsrichting in lager dan de gemiddeld in Nederland. Samen met regionale stakeholders waaronder de provincie, consumentenorganisaties, vervoersautoriteiten en ProRail bekijken we mogelijkheden om dit te optimaliseren. Rond Eindhoven verkennen we met regionale overheden de mogelijkheden voor meer Sprinters in de regio. Daarbij zijn de ruimtelijke ontwikkeling en bijbehorende vervoervraag belangrijke randvoorwaarden. Ook de verschillende samenwerkingsverbanden met gemeenten en provincies voor nachttreinen, toeristische bestemmingen en evenementen zijn voorbeelden van het samen bouwen aan bereikbaarheid met regionale stakeholders.

Een belangrijk instrument in de samenwerking met de regio's zijn regionale ontwikkelagenda's. NS vult deze agenda's met de beoogde aanpassingen van de dienstregeling. Aan de landsdelige OV- en Spoortafels en voorbereidende overleggen in de regio behandelen we de ontwikkelagenda. Ook maken we hierin afspraken over het verkennen en realiseren van wensen op het gebied van de dienstregeling. In 2020 willen we met onze regionale partners bekijken of we de ontwikkelagenda's kunnen verbreden. Daarbij valt te denken aan plannen voor de ontwikkeling van andere vervoerders en concessieverleners met bus, tram, metro en OV-knooppunten. Doel is te komen tot een meerjarige, gezamenlijke en integrale agenda van opgaven en maatregelen.

Behalve in reguliere regionale overleggen werkt NS ook via gerichte initiatieven aan het versterken en uitbouwen van de samenwerking. De regionale vertegenwoordigers vanuit ProRail en NS ondersteunen (nieuwe) bestuurders op lokaal of provinciaal niveau met introductiebijeenkomsten in de spoorsector. Voor betrokken ambtenaren bij gemeenten en provincies organiseren ProRail en NS *deep dives* en masterclasses '1^e klas spoorse kennis' gericht op een actueel thema. Verder voeren wij, naast de formele consultaties, ook een aantal keer per jaar overleg met de regionale vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties (waaronder Rover) over relevante ontwikkelingen in de regio.

Wat willen we de komende jaren bereiken?

In 2020 blijven we tijdig het gesprek aangaan over verbeteringen en dilemma's. Zo voorkomen we verrassingen bij onze partners en werken we aan een gezamenlijk beeld over wat er nodig is om de dienstverlening aan reizigers verder te verbeteren. In het belang van onze reizigers is het zaak dat zowel NS als de partners ruimte creëren om samen naar oplossingen en rendementsverbetering te zoeken. Dit kan de NS-dienstregeling betreffen, maar ook aanpassingen die onze partners doen, zoals een optimalisatie in het bus-, tram- of metrovervoer, of een aanpassing/verbetering van multimodale reisinformatie of ketenvoorzieningen.

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2020 onder meer de volgende acties:

Thema	Activiteiten 2020
Samenwerking	<ul style="list-style-type: none"> • We continueren onze bijdrage aan de landsdelige OV- en Spoortafels en voorbereidende overleggen in de regio. We agenderen verbetervoorstellen en denken mee over de ontwikkeling van het integrale OV-systeem aan de hand van regionale ontwikkelagenda's. • We onderzoeken in 2020 of de regionale ontwikkelagenda's kunnen worden verbreed met aansluitend OV en knooppuntontwikkeling. • We organiseren samen met ProRail masterclasses '1^e klas spoorse kennis' voor ambtenaren van provincies en gemeenten over een actueel thema.
Dienstregeling/netwerk-ontwikkeling	<p>Planvorming, evaluatie, inventarisatie dienstregelingswensen en overleg met betrekking tot dienstregeling:</p> <p><i>Alle landsdelen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Toekomstbeeld OV 2040: voortzetten bijdrage aan uitwerking en concretisering van de Contouren in zowel landelijk als regionaal verband met overheden, andere vervoerders en ProRail. <p><i>Landsdeel Noord</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitwerking van de mogelijkheden voor verkorting van de reistijd tussen Noord-Nederland en de Randstad, in samenwerking met onder andere het Ministerie van IenW, ProRail en decentrale overheden • We voeren het gesprek (onder andere aan de landsdelige OV- en Spoortafels) over huidige en nieuwe projecten uit de OV Ontwikkelagenda Noord-Nederland. In deze ontwikkelagenda, die in nauwe afstemming tussen alle regionale stakeholders tot stand komt, worden plannen opgenomen om het OV te versterken. Voor 2020 gaat het bijvoorbeeld om gezamenlijk onderzoek naar verkorting van de reistijd Noord-Nederland – Randstad en extra parkeergelegenheid voor fietsen en auto's. • Mede op basis van de evaluatie van de vierde trein Leeuwarden–Meppel die we samen met de provincie Fryslân uitvoeren, wordt een besluit genomen over de mogelijke uitbreiding van de vierde trein Leeuwarden–Meppel naar Leeuwarden–Zwolle. <p><i>Landsdeel Oost</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • In 2020 worden voorbereidingen van NS en ProRail voor de introductie van de tienminutentrein op de corridor Schiphol–Utrecht–Nijmegen concreter en intensiever. We voeren intensief overleg met de provincies Utrecht en Gelderland, betrokken gemeentes, ProRail en het Ministerie van IenW, om wensen, behoeften en dilemma's gezamenlijk te bespreken. We streven ernaar in 2020 tot een gedragen voorstel voor de dienstregeling 2022 te komen. • Vanaf de dienstregeling 2018, waarin de tienminutentrein op de A2-corridor werd geïntroduceerd, is de overstap op station Tiel en Geldermalsen verslechterd. NS is hierover in overleg gegaan met regionale stakeholders regio Rivierenland, provincie Gelderland, gemeente Tiel en het Regionaal Overleg Consumentenorganisaties OV) en Arriva. We werken in 2020 samen met de stakeholders aan een gedragen dienstregeling 2021 inclusief de aansluitingen van trein en bus. Perronaanpassingen op station Geldermalsen zijn hiervoor een randvoorwaarde. • Mede op basis van de resultaten, bespreken NS en de regio de voortzetting van de nachttreinen Arnhem–Nijmegen.

Thema	Activiteiten 2020
-------	-------------------

Dienstregeling/netwerk-ontwikkeling

Landsdeel Noordvleugel

- In 2019 loopt de verkenning naar mogelijkheden om de dienstregeling in Noord-Holland-Noord te optimaliseren. Afhankelijk van de bevindingen werken we in 2020 met de regio, consumentenorganisaties en ProRail toe naar een realisatiebesluit gericht op verbeteringen in het aanbod van treindiensten, de robuustheid en betrouwbaarheid van de dienstregeling en de aansluitingen tussen trein en bus.
- In 2020 worden voorbereidingen van NS en ProRail voor de introductie van de tienminutentrein op de corridor Schiphol–Utrecht–Nijmegen concreter en intensiever. We voeren intensief overleg met de provincies Utrecht en Gelderland, betrokken gemeentes, ProRail en het Ministerie van IenW, om wensen, behoeften en dilemma's gezamenlijk te bespreken. We streven ernaar in 2020 tot een gedragen voorstel voor de dienstregeling 2022 te komen.
- Eind 2019 werken we met het Ministerie van IenW, Vervoerregio Amsterdam en ProRail toe naar een realisatiebesluit voor de infrastructuur ten behoeve van onder andere de introductie van de Airport Sprinter. Indien dit besluit tijdig genomen is, werken we in 2020 met de betrokkenen aan de uitvoering ervan, gericht op een tijdige realisatie van de infrastructuur en productvoorbereiding voor aanpassing van de (landelijke) dienstregeling.
- Intensieve betrokkenheid richting Rijk en regio binnen het programma UNed (regio Utrecht). In dit programma werken we aan het concretiseren van de ruimtelijk-economische ontwikkeling in de regio Utrecht en de daaruit voortkomende mobiliteitsopgaven waaronder op het spoor.
- We voorzien in 2020 met partijen waaronder de gemeente Amsterdam, vervoerregio Amsterdam, Schiphol en ProRail richtinggevende besluiten te nemen voor de ontwikkeling van het OV-netwerk in de metropoolregio op de langere termijn. In het bijzonder betreft dit de bereikbaarheid van de drukke corridor tussen Schiphol en Amsterdam. Dit doen we onder meer in het Rijk-regio programma Samen Bouwen aan Bereikbaarheid alsmede het traject Multimodale Knoop Schiphol.

Landsdeel Zuid

- We continueren onze inzet in het project Sprinterfrequenties Noord-Brabant. Het project is gericht op afstemming tussen ruimtelijke ordening en de inzet van Sprinters om te komen tot verbeterde bereikbaarheid op trajecten rondom Eindhoven. In 2020 beogen we een intentie-overeenkomst te sluiten met de provincie Noord-Brabant en betrokken gemeenten.
- We gaan verder met de samenwerking met Brabantstad, een samenwerkingsverband tussen de provincie Noord-Brabant en de steden Eindhoven, Tilburg, Breda, 's-Hertogenbosch en Helmond. Als partners zijn het Ministerie van IenW, Rijkswaterstaat, ProRail, NS en Breda University aangesloten. Dit samenwerkingsverband werkt via de werkstroom Brabantstad Bereikbaar aan een betere bereikbaarheid van de provincie. Voorbeelden van belangrijke thema's zijn Toekomstbeeld OV en internationale treinverbindingen.
- In Limburg werken we in 2020 verder met de provincie Limburg, Arriva, NMBS, ProRail en het Ministerie van IenW aan de totstandkoming van de Drielandentreinverbinding Maastricht–Luik.
- We voeren gesprekken met de provincie Zeeland en ProRail om de mogelijkheden te verkennen te komen tot een verbeterde dienstregeling binnen Zeeland en de verbinding met de Randstad met Brabant.

Thema	Activiteiten 2020
Deur-tot-deur	<p data-bbox="470 293 715 320"><i>Dashboard Deur-tot-deur</i></p> <ul data-bbox="470 327 1402 521" style="list-style-type: none"> • NS draagt samen met decentrale overheden, ProRail en andere vervoerders bij aan de ontwikkeling van het Deur-tot-deur-dashboard. Dit wordt ontwikkeld door CROW in opdracht van het Ministerie van IenW en regionale overheden. Het biedt inzicht in de deur-tot-deurreis aan de hand van een aantal indicatoren, zoals first en last mile en de bereikbaarheid van (economisch) belangrijke plekken. Het Deur-tot-deur-dashboard is nog volop in ontwikkeling. In 2020 werken betrokken partijen aan het verder uitbreiden van het dashboard met nieuwe of betere data. <p data-bbox="470 562 831 589"><i>Regionale monitoring vervoerstromen</i></p> <ul data-bbox="470 595 1402 752" style="list-style-type: none"> • We dragen bij aan beleidsontwikkeling en planvorming van decentrale overheden door data te delen bij specifieke vragen (binnen de kaders van privacy, mededinging en bedrijfsvertrouwelijkheid). • In de vervoerregio Amsterdam monitoren we de reizigersstromen. In 2020 willen we inzichten samen met de regio benutten voor toekomstige OV-plannen waar we aan werken. <p data-bbox="470 792 746 819"><i>Regionale vraagbeïnvloeding</i></p> <ul data-bbox="470 826 1402 1055" style="list-style-type: none"> • Met decentrale overheden en Rijkswaterstaat werken we aan een plan voor de bereikbaarheid van Utrecht in de periode 2021–2028. In de periode 2021–2028 vinden er op grote schaal wegwerkzaamheden plaats. Onderdeel van het plan is een gezamenlijke inzet op spitsmijden. • Met partijen aan de Amsterdamse Zuidas zetten we het in 2019 gestarte initiatief Samen Ruimte Maken voort. Dit initiatief is gericht op maatregelen om de hyperspits af te vlakken in de context van de werkzaamheden van het Zuidasdok-project. Hierbij maken we onder andere gebruik van de ervaringen met de onderwijsaanpak. <p data-bbox="470 1095 922 1122"><i>Deur-tot-deurverbeteringen/ketenvoorzieningen</i></p> <ul data-bbox="470 1128 1402 1218" style="list-style-type: none"> • In 2020 zetten we samenwerking in diverse corridor- of ketenoverleggen voort om verbeteringen voor reizigers te realiseren. Voorbeelden zijn de corridordialoog Kennemerlijn, Maak Plaats! Zaanlijn, corridor Amsterdam–Hoorn en Stedenbaan. <p data-bbox="470 1258 603 1285"><i>Evenementen</i></p> <ul data-bbox="470 1292 1402 1447" style="list-style-type: none"> • In 2020 staat een aantal grote evenementen gepland waaronder Euro 2020 Amsterdam (voetbal), SAIL 2020 Amsterdam, de Vierdaagse Nijmegen en de Formule 1 in Zandvoort. Om de bereikbaarheid goed te borgen sturen we op vroegtijdige afstemming met en tussen de evenementorganisaties, regionale stakeholders en ProRail. Ook werken we toe naar een veilige en vlotte afwikkeling van te verwachten grote bezoekersstromen.

3.4 Samenwerking bij werkzaamheden

Het Nederlandse spoor is een van de meest drukke van Europa en wordt steeds intensiever gebruikt. Daar komt bij dat het grootste gedeelte van de infrastructuur (meestal al vanaf 1950 aangelegd) het einde van zijn technische levensduur nadert. Hierdoor kent het spoor komende jaren een grote vervangingsopgave. Dit heeft als effect dat het aantal werkzaamheden ook in 2020 verder toe zal nemen, wat waarschijnlijk leidt tot meer hinder voor onze reizigers. Het tussen NS en ProRail afgesproken 'hinderplafond' staat onder druk. Inmiddels wordt ook zichtbaar dat andere manieren van werken leiden tot andere vormen van reizigershinder die nog niet in het afgesproken plafond zijn opgenomen. Daarom neemt NS een actieve rol in het sectorbrede programma TWAS (Toekomstbestendig Werken Aan het Spoor) waarin we zoeken naar een optimalisatie tussen kosten van werkzaamheden, hinder en betrouwbaarheid.

Voor NS is steeds een belangrijke randvoorwaarde dat het budget voor onderhoud niet als enige leidend mag zijn. NS heeft groot belang bij een betrouwbaar en toekomstbestendig spoor. Tegelijkertijd zit er een grens aan de hinder die onze reizigers kunnen en willen accepteren als gevolg van werkzaamheden. Daarom zoekt NS actief naar meer ruimte voor het uitvoeren van projecten (bijvoorbeeld door meer overdag werken mogelijk te maken) die tegelijkertijd zo min mogelijk extra hinder opleveren. Wij doen dit in een intensieve en transparante samenwerking met ProRail, andere vervoerders, het Ministerie van IenW, consumentenorganisaties en aannemers.

Uitgangspunt van het programma TWAS is dat op lange termijn de gehele spoorsector, en daarmee de reiziger, baat heeft bij de nieuwe manier van werk plannen, aanbesteden en uitvoeren die we in TWAS ontwikkelen. Dit vraagt dat behalve NS ook de andere deelnemende partijen in voldoende en gelijke mate bijdragen aan de ‘winst- en verliesrekening’ van werkzaamheden op het spoor. Een voorbeeld hiervan is dat sectorbrede optimalisatie niet altijd in lijn is met de prestatie-indicatorsturing van NS. Zo kan het realiseren van een gedeeltelijk vervoerproduct per trein voor onze reizigers beter zijn, maar prestatie-indicatoren als ‘zitplaatskans’ en ‘reizigerspunctualiteit’ voor NS nadelig beïnvloeden.

Dit vraagt dus een integrale aanpak en durf van alle betrokken partijen om buiten de gebaande paden te gaan en te experimenteren.

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2020 onder meer de volgende acties:

Thema/Project	Acties en maatregelen 2020
TWAS	<p>NS heeft een actieve rol in TWAS. In 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dragen we bij aan alle incubators (experimentele projecten), óók op niet-HRN baanvakken. • onderzoeken we actief waar meer ruimte gegeven kan worden aan ProRail en aannemers om werkzaamheden op andere momenten uit te voeren, óók als dat leidt tot meer hinder of negatieve prestatie-indicatoreffecten voor NS. • gaan we, in het kader van de lopende aanbesteding, de mobiliteitsplannen van aannemers mede beoordelen op onder andere hinder voor de reiziger en maakbaarheid van het resterende vervoerproduct. • streven we ernaar om binnen TWAS duidelijkheid te krijgen over de effecten op kosten, hinder en betrouwbaarheid en de verdeling van die effecten over de verschillende partijen. Doel is onder meer te waarborgen dat het eerder afgesproken hinderplafond niet wordt overschreden en kosten en baten juist verdeeld worden.
Versterken rol en positie en RGO's en LPO	<p>NS versterkt de rol en positie van haar vertegenwoordigers in het Regionaal Gebruikersoverleg en Landelijk Platform Overleg waar de buitendienststellingen geprogrammeerd worden. Ook gaan we hierbinnen intensiever samenwerken met ProRail.</p>

Treinvervangend (bus)vervoer bij werkzaamheden

Onderdeel van het goed omgaan met een steeds groter volume werkzaamheden is het organiseren van voldoende en goed treinvervangend (bus)vervoer. Uitgangspunt hierbij is dat we reizigers tijdig en op maat informeren over de effecten van aangepast vervoer voor hun reis en dat het alternatief vervoer betrouwbaar functioneert. NS is hierin in grote mate afhankelijk van weginfrastructuurbeheerders en -gebruikers als het gaat om het kunnen inrichten van voldoende en klantvriendelijke haltes en wachtlocaties. NS is immers slechts een incidentele gebruiker van deze weginfrastructuur. Wij zijn dus te gast op locaties die normaliter zijn voorbehouden aan gebruik door stad- en streekvervoer.

Dit neemt niet weg dat in gevallen van grootschalig treinvervangend (bus)vervoer er grote hoeveelheden reizigers vervoerd moeten worden. Daarbij verwacht NS flexibiliteit van de beheerders en overige gebruikers van weginfrastructuur om dit mogelijk te maken. NS en haar busleveranciers zijn hierover voortdurend in gesprek met de betreffende partijen. Zoals eerdere grootschalige verstoringen al hebben laten zien (bijvoorbeeld in Amsterdam, augustus 2018) blijkt dat het verbussen (het aanbieden van treinvervangend vervoer) in de Randstad in de hyperspits praktisch gezien onmogelijk is en daarom geen realistisch alternatief is. Dit komt met name door hoge reizigers aantallen en congestie op de weg.

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2020 onder meer de volgende acties:

Thema/Project	Acties en maatregelen 2020
Nieuwe plansoftware	In 2020 zal NS de busdiensten in nieuwe software gaan plannen waardoor we beter in staat zijn busdiensten op maat te plannen op basis van actuele reizigersprognoses en gestandaardiseerde gegevens over busvervoer zoals rijtijden, haltelocaties en lokale bijzonderheden.
Verbeterde afspraken met busleveranciers	We verbeteren de sturing op punctualiteit en bezetting van de geplande treinvervangende bussen. Dit doen we op basis van de geïmplementeerde verbeterde contractafspraken met onze busleveranciers.
Vernieuwde afspraken met infrabeheerders en -gebruikers	Om grootschalig busvervoer te kunnen uitvoeren is infrastructuur nodig, zoals wachtruimte voor reizigers, haltelocaties voor in- en uitstappen en opstelplaatsen voor NS-bussen. In 2020 streeft NS naar het vernieuwen van afspraken met zowel beheerders als overige gebruikers van businfrastructuur om zo, in goede samenwerking, tot een klantvriendelijke en veilige inrichting van bushaltelocaties te komen.

3.5 Internationaal spoorvervoer

De internationale trein is een duurzaam vervoermiddel tussen steden en regio's in Europa. NS wil dat de trein voor internationale reizen tot 700 kilometer de eerste keus is. We streven ernaar met ons aanbod van internationale treinverbindingen een volwaardig alternatief te bieden voor auto en vliegtuig en de komende tien jaar liefst een verdubbeling van het aantal internationale treinreizen te bewerkstelligen. We richten ons op het verder verbeteren en uitbreiden van het aanbod van internationale treinbestemmingen. Hiervoor werken we onder meer samen met partners als ProRail, Thalys, Deutsche Bahn, Eurostar, NMBS en ÖBB. Om verbetering en uitbreiding van het trein-aanbod te realiseren zijn investeringen in infrastructuur in Nederland en onze buurlanden essentieel.

Hoe werkt NS aan internationaal spoorvervoer?

Samen met onze partners willen we het gebruik intensiveren van de huidige aantrekkelijke treinverbindingen naar bestemmingen als Parijs, Antwerpen, Brussel, Keulen, Frankfurt, Berlijn en Londen. Daarnaast werken we samen met de luchtvaartsector om de combinatie van reizen per trein en vliegtuig aantrekkelijker te maken. Ook hebben we het voornemen de capaciteit en frequenties uit te breiden. Voor de langere termijn richten we ons op het versnellen van verbindingen. Hiervoor is voldoende ruimte op het binnenlandse en buitenlandse spoorwegnet een belangrijke randvoorwaarde. Daarnaast bekijken we, onder andere binnen Toekomstbeeld OV, voortdurend hoe we regionale grensoverschrijdende verbindingen kunnen verbeteren.

Afgelopen jaren hebben we verschillende stappen gezet op het gebied van grensoverschrijdend vervoer. In 2018 zijn de Intercity Brussel en Eurostar geïntroduceerd op de HSL-Zuid. Sinds juni 2019 rijdt er een derde Eurostar tussen Amsterdam en Station Londen St Pancras International. Ook zijn Disneyland Parijs (Marne-la-Vallée) en de luchthaven van Parijs (Charles de Gaulle) toegevoegd als nieuwe bestemmingen van de Thalys. Verder heeft NS de ambitie om tussen Roosendaal en Antwerpen de frequentie te verhogen. Behalve de medewerking van NMBS zijn de infrastructurele aanpassingen door ProRail randvoorwaardelijk. Hiernaar loopt een onderzoek en zodra dit is afgerond nemen ProRail en het Ministerie van IenW een besluit over de infrastructurele aanpassing. Voor de verbinding tussen Maastricht en Luik spant NS zich in voor de introductie van de Drielandentrein in samenwerking met Arriva en NMBS. Partijen werken nauw samen om de Drielandentrein te kunnen lanceren. Op dit moment is de concrete introductie-datum nog niet bekend.

Wat willen we de komende jaren bereiken?

De komende jaren zet NS zich in om de internationale treinreis te verbeteren en uit te breiden. Wij onderzoeken hierbij de mogelijkheden op het gebied van reistijden, frequenties, comfort, duurzaamheid en distributie.

Reistijden en frequenties

De komende jaren richten we ons op de uitbreiding van treincapaciteit, frequenties en reistijdversnelling. Op een aantal trajecten zijn investeringen in infrastructuur noodzakelijk (in binnen- en buitenland) om een sprong in reistijd te kunnen maken. Die trajecten vergen vanwege deze ingrepen een lange doorlooptijd. Bijvoorbeeld bij het versnellen van de IC-verbinding naar Berlijn. Ten aanzien van nieuwe bestemmingen gaat NS, in samenwerking met ÖBB en het Ministerie van IenW, per dienstregeling 2021 tot uiterlijk eind 2024 de internationale nachttrein als proef terugbrengen naar Nederland¹⁹.

Hierbij zal het gaan om een dagelijkse verbinding van Wenen/Innsbruck–München–Düsseldorf naar Amsterdam en vice versa. Dit betekent dat er een extra frequentie en dus capaciteit bijkomt tussen de Randstad en het Ruhrgebied. Reizigers naar Duitsland en Oostenrijk kunnen met deze trein al op korte termijn op een comfortabele manier grote afstanden afleggen. Daarnaast voegen we in 2020 een extra Thalys-frequentie toe van Parijs naar Amsterdam op zaterdagen waardoor de capaciteit op deze route wordt verhoogd. Wanneer de directe Eurostarverbinding van Amsterdam naar Londen wordt gerealiseerd verwachten we dat er meer capaciteit vrij komt in de Thalys en IC Brussel voor bestemmingen zoals Brussel en Parijs.

NS heeft de ambitie om op termijn een snellere verbinding tussen Amsterdam en Berlijn te realiseren. Hiervoor werken wij met onze partner Deutsche Bahn aan de voorbereidingen voor inzet van nieuw materieel waardoor geen (tijdrovende) locomotiefwissel bij de grens meer nodig zal zijn. Daarnaast onderzoeken wij, samen met andere betrokken partijen, in het kader van Toekomstbeeld OV 2040 de mogelijkheden voor een gebundelde hoogwaardige verbinding naar Duitsland over de route via Arnhem/Emmerich. Daarmee kan de reistijd naar Berlijn flink verkort worden. In de verbinding tussen Amsterdam, Rotterdam en Londen met Eurostar kan mogelijk op korte termijn een verkorting van de reistijd gerealiseerd worden door het uitvoeren van paspoort- en veiligheidscontroles op Amsterdam Centraal en Rotterdam Centraal. Daarmee brengen we naast de al bestaande directe verbinding in de richting Amsterdam nu ook in de tegengestelde richting (Amsterdam–Londen) een directe Eurostarverbinding tot stand. Voorwaarde is onder meer dat er overeenstemming is tussen de vier betrokken landen (overheden), en dat er medewerking is van de Koninklijke Marechaussee en de UK Borderforce. Als dit lukt, dan zorgt deze directe verbinding voor zowel reistijdversnelling als een comfortabelere reis van Nederland naar het Verenigd Koninkrijk zonder overstap.

Verder streven we ernaar het aantal te boeken treinbestemmingen in Europa uit te breiden. Dit zal ertoe leiden dat de Nederlandse treinreiziger en partners die zijn aangesloten op ons systeem eenvoudig en snel kunnen boeken. We willen alle internationale treinbestemmingen tot een afstand van zevenhonderd kilometer online beschikbaar hebben. Daarnaast streven we ernaar in 2020 ook de grotere steden in Europa buiten de zevenhonderd kilometer, die binnen 24 uur met maximaal twee overstappen te bereizen zijn, online boekbaar te hebben. Hierbij dient wel rekening gehouden te worden met factoren die dit bemoeilijken, zoals technische complexiteit en beperkingen die worden opgelegd door buitenlandse vervoerders vanwege hun eigen distributiestrategie.

Comfort

Vanaf 2020 stromen steeds meer gerenoveerde ICE- en Thalystreinstellen in. Hiermee krijgen reizigers comfortabeler materieel en meer zitplaatsen per trein. Verder blijft NS werken aan het onder de aandacht brengen van ons aantrekkelijke internationale aanbod. Een belangrijk onderdeel daarvan is het aansluiten van nog meer reisorganisaties en andere partijen op ons boekingsstelsel. Een ander speerpunt is het ontzorgen van de internationale reiziger tijdens de gehele reis van deur-tot-deur. Bijvoorbeeld door het verbeteren van de online boekingsmodule en de reisinformatie, zowel voor als tijdens de reis. De informatieverstrekking tijdens de reis bepaalt, zoals al eerder naar voren kwam, in belangrijke mate de tevredenheid van reizigers over het reizen per trein, vooral bij een afwijking in de dienstregeling. We willen reizigers een zo actueel en persoonlijk mogelijk reisadvies geven. Daarom richten we ons op het sturen van onze reizigers naar kanalen waarin ze zich bekend kunnen maken. Zo kunnen we – behalve reisinformatie – een handelingsperspectief bieden aan onze reizigers in geval van een verstoring (zoals het omboeken van een treinreis of het bieden van een alternatieve aansluitende verbinding).

¹⁹ Randvoorwaardelijk hiervoor zijn de bijdrage van het Ministerie van IenW ter dekking van het exploitatietekort dat hierbij optreedt over de gehele periode, zoals benoemd in de brief van de staatssecretaris van 10 oktober 2019 (Kamerstukken II 2019/2020, 29 984, nr. 868), vastlegging van de voorwaarden van deze verbinding in de vervoerconcessie en de formele vastlegging van de afspraken tussen NS en ÖBB.



Duurzaamheid

We zijn intensief in gesprek met partners (KLM, Schiphol, ProRail en het Ministerie van IenW) om de combinatie van trein en vliegtuig (en in het bijzonder de overstap) aantrekkelijker te maken door onder andere:

- air-rail-proposities aantrekkelijker te maken en uit te breiden naar meer routes.
- boekingstermijnen beter op elkaar af te stemmen;
- het verbeteren van de klantprocessen en communicatie in geval van verstoringen;
- de mogelijkheden tot bagageservice te onderzoeken.

Prijs

NS bepaalt niet zelfstandig de prijzen van internationaal treinvervoer. Dit doen de individuele vervoerders. Prijzen zijn mede afhankelijk van lokale belastingen en kosten (bijvoorbeeld voor gebruik van de infrastructuur). NS zet zich in om in samenwerking met haar partners (Deutsche Bahn, Eurostar, Thalys en NMBS) aantrekkelijke prijsproposities te ontwikkelen. Bij de meeste treindiensten passen onze buitenlandse partners *yield management* toe, net zoals dit gebruikelijk is in de luchtvaart.

Deze manier van prijsbepaling gaat uit van een variabele prijs, die hoger wordt bij een hogere bezetting. In deze gevallen streven we er naar extra vervoercapaciteit te creëren, zodat we aantrekkelijke tarieven kunnen blijven bieden.

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2020 onder meer de volgende acties:

Thema/Project	Acties en maatregelen 2020
IC Berlijn	Om de verbinding naar Berlijn te versnellen geven we in 2020 verder uitvoering aan de resultaten van de quickscan. Dit wordt in nauwe samenwerking met ProRail, DB en het Ministerie van IenW gedaan.
Frequentie en capaciteit	<ul style="list-style-type: none"> • We bieden vanaf eind 2020 tot uiterlijk eind 2024 als proef een internationale nachttreinverbinding aan. Hierbij zal het gaan om een dagelijkse verbinding van Wenen/Innsbruck–München–Düsseldorf naar Amsterdam en vice versa²⁰. • We voegen een extra Thalys-frequentie toe van Parijs naar Amsterdam op zaterdagen. • Wanneer de directe Eurostarverbinding van Amsterdam naar Londen wordt gerealiseerd verwachten we dat er meer capaciteit vrij komt in de Thalys en IC Brussel voor bestemmingen zoals Brussel en Parijs.
Assortiment	We streven ernaar het aantal te boeken treinbestemmingen in Europa uit te breiden zodat de Nederlandse treinreiziger en partners die zijn aangesloten op ons systeem eenvoudig en snel kunnen boeken. Hierbij dient wel rekening gehouden te worden met factoren die dit bemoeilijken, zoals technische complexiteit van onderliggende buitenlandse ICT-systemen en beperkingen die buitenlandse vervoerders opleggen op basis van hun eigen distributiestrategie.
Boekingsproces verder optimaliseren/ nsinternational.nl en NS-app	We zullen de boekingsdialoog in 2020 verder optimaliseren om het boeken van internationale treinen voor de Nederlandse reiziger zo makkelijk mogelijk te maken. In 2020 gaat het concreet om initiatieven zoals: <ul style="list-style-type: none"> • het mogelijk maken van het online boeken van kleine groepen (t/m tien personen). • het verbeteren van de ‘mijn omgeving’ waarin de klant zijn gegevens, boekingen en voorkeuren kan opslaan waardoor vervolg boekingen sneller kunnen worden uitgevoerd. • verkopen ook binnen de app mogelijk maken waardoor er vanuit de app geen uitstapje meer hoeft te worden gemaakt naar de website.
Internationale reis-informatie	Om de reis van de klant zo soepel mogelijk te laten zijn, gaan we in 2020 experimenteren met nieuwe technologie, zoals indoor-navigatie om reizigers te kunnen helpen met overstappen op een onbekend station, en AI-chatbottechnologie voor het sneller oplossen van eenvoudige klantvragen. Ook streven we ernaar voorspelmodellen voor vertragingen te ontwikkelen zodat we reizigers eerder kunnen informeren en een alternatief kunnen bieden.
Duurzaamheid	In samenwerking met KLM en Thalys leveren we in 2020 een aantrekkelijke air-rail propositie door het alloceren van stoelen in Thalys voor KLM-reizigers waardoor één van de vijf dagelijkse retourvluchten door KLM tussen Brussel en Amsterdam vervangen wordt door de internationale trein.
Aantrekkelijke prijs	In 2020 blijven we werken aan het verder verbeteren van de proposities van internationale treinreizen. Dit doen we door onder meer het samen met NMBS ontwikkelde voordeeltarief (‘early bird’) te promoten onder Nederlandse reizigers en te onderzoeken of er nog aanvullende proposities nodig zijn om de prijsstelling van IC Brussel aantrekkelijk(er) te maken.

Securitymaatregelen Eurostar

NS voert, zoals bepaald in de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet²¹, de treindienst uit tussen Amsterdam Centraal en Londen St. Pancras International. Dit doen wij samen met onze contractpartner Eurostar. Eurostar en NS voeren in samenwerking, naast de in de vervoerconcessie genoemde treindienst, ook treindiensten in open access uit. Op treinen die door de Kanaaltunnel rijden, zullen eisen worden gesteld ten aanzien van het waarborgen van de beveiliging daarvan. NS zal op basis van een nog te sluiten Security Agreement met Eurostar verplicht zijn om alle benodigde maatregelen te nemen om te waarborgen dat de beveiliging voldoet aan de eisen die gelden voor de beveiliging van treinen die door de Kanaaltunnel rijden, zowel voor de treinen die vallen onder de concessie als de treinen die door NS en Eurostar in open access gereden worden. Over de wijze waarop NS invulling geeft aan haar contractuele verplichtingen jegens Eurostar en daarmee aan de verplichtingen uit het verdrag doen wij verslag in het security management systeem zoals benoemd in artikel 39 van de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet.

²⁰ Randvoorwaardelijk hiervoor zijn de bijdrage van het Ministerie van IenW ter dekking van het exploitatietekort dat hierbij optreedt over de gehele periode, zoals benoemd in de brief van de staatssecretaris van 10 oktober 2019 (Kamerstukken II 2019/2020, 29 984, nr. 868), vastlegging van de voorwaarden van deze verbinding in de vervoerconcessie en de formele vastlegging van de afspraken tussen NS en ÖBB.

²¹ Conform artikel 63.4 van de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet

3.6 Veiligheid

Spoorwegveiligheid

Reizen per spoor is een van de veiligste vormen van mobiliteit. NS streeft er voortdurend naar de veiligheid te verbeteren en zet hierbij in op twee pijlers: het beheersen van de veiligheidsrisico's en het verbeteren van onze veiligheidsprestaties. Met de sector werken we aan een gedragen visie op spoorwegveiligheid en een gedegen uitvoering van de maatregelen.

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2020 onder meer de volgende acties:

Thema/Project	Acties en maatregelen 2020
STS-verbeterprogramma: ORBIT en Remcriterium	Zie toelichting in paragraaf 5.2
Human Factors	<ul style="list-style-type: none">• Afgelopen jaren hebben we kwalitatief onderzoek uitgevoerd naar de impact van nieuwe (ICT-)middelen in de cabine op werkbelasting en afleiding. In 2018 hebben we hier vervolg aan gegeven door middel van eye-tracking onderzoek en simulatoronderzoek. In 2019 hebben we dit onderzoek afgerond. In 2020 zetten we op basis van de aanbevelingen uit het onderzoek op human factors vervolgstappen, zoals het inrichten van een monitoringsprogramma.• Verdere aandacht aan menselijke aspecten geven we door de continuering van Fit-to-drive, waarbij we door campagnes aandacht schenken aan het bewustzijn van machinisten over de geschiktheid en fitheid om te kunnen rijden.
Leren van bijna-incidenten	<ul style="list-style-type: none">• In 2018 implementeerden we de nieuwe manier om veiligheidsincidenten te onderzoeken. We kijken hierbij vooral naar het leerpotentieel van de organisatie. We onderzoeken de incidenten met het meeste leerpotentieel diepgaand. Deze werkwijze continueren we in 2020.• In 2020 gaan we verder met het ontwikkelen van een methode waarmee het mogelijk is om, op basis van ORBIT-big data, oorzaken van een STS-passage te identificeren zonder dat er een daadwerkelijke STS-passage plaatsvindt.

Sociale veiligheid

NS draagt zorg voor een veilige reis- en werkomgeving waar klanten zich prettig voelen en medewerkers optimaal kunnen functioneren. Om dit te waarborgen treffen we diverse maatregelen, die de beleving positief beïnvloeden en incidenten binnen het publieke domein waar NS actief is, helpen voorkomen en beperken. Met de veiligheidsorganisatie²² geven we daar (in operationele zin) invulling aan. Dit doen we niet alleen; ook overheid, andere vervoerders, politie en andere organisaties hebben hierin een rol. Daarnaast dragen we zorg voor het bewaken van onze eigendommen, materieel en gebouwen. De voortdurende toename van het aantal mensen op stations en reizigers in de trein en de hieruit voortvloeiende toename van het materieel, maakt een constante monitoring van inzet van mensen en middelen noodzakelijk om de veiligheid op het gewenste niveau te houden.

Prestatie-indicator	Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station totaal
Bodemwaarde	81,0%
Realisatie 2018	90,0%
12-maands voortschrijdend gemiddelde (september 2019)	90,0%

²² Dit betreft NS Security, Veiligheid & Service en particuliere beveiligingsorganisaties.

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2020 onder meer de volgende acties:

Thema/Project	Acties en maatregelen 2020
Antiterrorisme	Jaarlijks rapporteren wij over de actualiteit van de antiterrorisme-maatregelen, conform afspraak met het Ministerie van IenW. Dit is geborgd in het security management systeem.
Sociale veiligheid	Het groeiend aantal reizigers leidt tot een toename van mensen op stations en in de treinen. We blijven het aantal bezoekers van stations en reizigers in de trein constant monitoren om de veiligheid te borgen. Hiervoor benutten we onder meer de in- en uitcheck gegevens van de reizigers. Inmiddels zijn steeds meer stations voorzien van toegangspoortjes waardoor er steeds meer inzicht ontstaat in reizigersaantallen en -stromen. Ook registreren en analyseren we sociale veiligheidsincidenten zodat aandachtsgebieden, ontwikkelingen en trends zichtbaar worden. Op basis van deze beschikbare informatie zetten we informatiegestuurd optreden (IGO) in. Dit optreden kan bijvoorbeeld bestaan uit de inzet van V&S-medewerkers en/of particuliere beveiligers.
Security	Het groeiend aantal reizigers leidt tot een uitbreiding van het materieel. Bewaken en beveiligen van ons huidige en nieuwe materieel vraagt een grotere inzet met bijbehorende kosten. De bewaking en beveiliging breiden we de komende periode verder uit. Op basis van beschikbare incidentregistratie zetten we informatie gestuurd optreden (IGO) in.

3.7 Toegankelijkheid

NS heeft een toegankelijke treinreis hoog in het vaandel. Het is onze ambitie om mensen met een beperking steeds meer gelijkwaardige reismogelijkheden te bieden. Waar mogelijk zelfstandig en met hulp waar nodig. Bij het realiseren van een toegankelijke treinreis hanteert NS het uitgangspunt dat een reis zonder drempels de wens is van alle reizigers en niet alleen van reizigers met een beperking. Iedereen is immers gebaat bij goed bereikbare perrons, een gelijkvloerse instap in treinen en reisinformatie die zowel auditief als visueel wordt aangeboden. NS werkt structureel aan het efficiënt realiseren van de toegankelijkheidsverplichtingen samen met het Ministerie van IenW, ProRail en belangenorganisaties die mensen met een beperking vertegenwoordigen.

Het tot stand brengen van een volledig toegankelijke treinreis is echter niet van vandaag op morgen gerealiseerd en vraagt om zorgvuldige en integrale afwegingen. Daarom werkt NS niet alleen aan de langetermijndoelen maar ook aan knelpunten die we met meer eenvoudige maatregelen op korte of middellange termijn kunnen oplossen. Door deze aanpak wordt het reizen met de trein elk jaar aantoonbaar en zichtbaar toegankelijker.

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2020 onder meer de volgende acties:

Thema/Project	Acties en maatregelen 2020
Omroepberichten via een app beschikbaar maken	We werken aan het zichtbaar maken van omroepberichten in de trein of op het station in een app (catch the voice). In 2020 verwachten we hier een eerste stap in te kunnen zetten.
Verbeteringen NS reisassistentie	<ul style="list-style-type: none"> • We introduceren in 2020 op tien stations reisassistentie. • We werken aan de uitbreiding van reisassistentie naar het nachtnet. • We werken aan de introductie van ontmoetingsplekken op het perron voor instaphulp.
Reisinformatie zelfstandige reismogelijkheden	• We werken aan de realisatie van een pushbericht bij een wijziging van een toegankelijke trein op een geplande reis. Daarnaast nemen we informatie over toegankelijke stations op in de stationsvoorzieningen op ns.nl en in de NS-app.

3.8 Duurzaamheid

De sector verkeer en vervoer veroorzaakt ruim 21 procent van de emissie van kooldioxide (CO₂) in Nederland.²³ Voor het halen van de klimaatdoelstellingen van het kabinet in 2030 is het noodzakelijk dat mobiliteit verduurzaamt. De trein en fiets zijn binnen deze sector al duurzame modaliteiten, onder meer omdat NS-treinen volledig op groene stroom rijden. Daarbij zijn deze vormen van transport ruimte-efficiënt en van groot belang om in de nabije toekomst nog meer bij te dragen aan de bereikbaarheid en leefbaarheid van stedelijke gebieden.

²³ Bron CBS, 'Emissie van kooldioxide door verkeer naar vervoermiddel' (2017).

Hoe werkt NS aan duurzaamheid

Verduurzaming is een belangrijk speerpunt voor NS. De afgelopen jaren hebben we al veel resultaten geboekt op het gebied van vergroening en verduurzaming. Zo rijden onze treinen sinds 2017 op windstroom en hebben we afspraken gemaakt met onze leveranciers van treinvervangende bussen over het rijden op brandstof van biologisch afval en reststromen vanaf 2019. We worden steeds zuiniger met energie en gebruiken steeds vaker duurzame materialen, onder meer in onze (nieuwe) treinen. Met de modernisering van de oude dubbeldekker type VIRM, waardoor de levensduur wordt verlengd, bereiken we al 99 procent materiaalhergebruik. Zodra de levensduur van een trein is beëindigd onderzoeken we of we de trein kunnen verkopen. Indien dit niet kan streven we er naar de trein een nieuw en hoogwaardig leven te geven. Dit doen we bijvoorbeeld door waardevolle onderdelen eruit te halen voor hergebruik in onze andere treinen. Ook onderzoeken we of we interieurdelen aan de markt kunnen aanbieden om hier nieuwe producten van te maken. Tot slot gaan we over tot circulair ontmantelen van de treinen en streven we ernaar bijna alle onderdelen weer om te zetten tot nieuwe waardevolle grondstoffen.

Zeker nu het aantal reizigers blijft stijgen, willen we met het OV steeds nieuwe stappen zetten om Nederland te verduurzamen en leefbaar te houden. We stimuleren mensen om vaker de keuze te maken voor duurzame mobiliteit. Samen met andere partijen werken we aan het bevorderen van duurzame personenmobiliteit voor de gehele deur-tot-deurreis.

De weg naar verdere vergroening en verduurzaming is er een van zoeken en proberen. In dit kader doen we onderzoek en voeren we pilots uit. Maatregelen die succesvol en (financieel) haalbaar zijn, werken we uit en voeren we in.

Wat willen we komende jaren bereiken?

NS wil een klimaatneutraal en circulair bedrijf zijn. We zijn trots dat we onze reizigers inmiddels met onze treinen en treinvervangende bussen klimaatneutraal vervoeren. Daarnaast is ook het stroomverbruik van onze gebouwen klimaatneutraal. Ook in de komende jaren is energie-efficiency een belangrijk aandachtspunt en blijven we actief bijdragen aan de doelstellingen van de coalitie Anders Reizen. Daarnaast hebben we aandacht voor circulair aanbesteden en kijken we naar de mogelijkheden om energie op te wekken op onze eigen assets, waaronder gebouwen, werkplaatsen, (parkeer)terreinen en delen van stations(daken). In het vervoerplan 2018, waar duurzaamheid een beleidsprioriteit was, is toegezegd dat we onze vorderingen op het vlak van circulariteit vanaf 2019 in de jaarverantwoording communiceren.

Bij de energietransitie en de overgang naar een circulaire economie is samenwerking tussen partijen het sleutelwoord. We bereiken onze doelstellingen alleen in samenwerking met (keten)partners. In relevante aanbestedingen geven we daarom bijvoorbeeld extra aandacht aan circulariteit en energie-efficiency. Ook voor de overheid is een belangrijke rol weggelegd. Om stappen te zetten richting een circulaire economie is het bijvoorbeeld nodig dat de vraag naar gerecycled materiaal substantieel omhoog gaat, waar wettelijke kaders een belangrijke stimulans voor zijn.

Tegen deze achtergrond nemen we in 2020 onder meer de volgende acties:

Thema/Project	Acties en maatregelen 2020
Energie-efficiëntie tractie verbeteren	<ul style="list-style-type: none">• NS werkt verder aan het efficiënter gebruik van energie in het vervoerproces. Dit doen we door instroom van nieuw materieel (SNG, VIRMm1) en uitstroom van oud materieel (DDM1, DDAR, SGM). Door energiezuinige specificaties verbruiken de nieuwe treinen (in geval van dezelfde inzet) minder energie dan de treinen die worden vervangen.• Ook werken we aan verdere uitrol en gebruik van hulpmiddelen voor rijdend personeel om energiezuinig te kunnen rijden. Daarnaast onderzoeken we samen met ProRail in hoeverre er ruimte is om instellingen van onderstations zodanig aan te passen dat er minder transportverlies is in de Tractie Energievoorziening. Voor 2020 streven we naar een minimale energie efficiency verbetering van 2%.

Thema/Project	Acties en maatregelen 2020
Koploper in het stimuleren van duurzame mobiliteit	Samen met het Ministerie van IenW, VNO-NCW, Natuur & Milieu en andere bedrijven in de coalitie Anders Reizen loopt NS voorop in het verbeteren en stimuleren van duurzame mobiliteit. NS participeert in de stuurgroep Anders Reizen waar we gezamenlijk invulling geven aan de tien best practice maatregelen ²⁴ en randvoorwaardelijk beleid zoals beschreven in het Klimaatakkoord hoofdstuk C2.6: 'Afspraken verduurzaming personenmobiliteit'. NS draagt vanuit haar koplopersrol de genoemde best practice maatregelen uit bij andere bedrijven in en buiten de coalitie. In totaal zijn vijftig werkgevers aangesloten in de coalitie Anders Reizen (waaronder ProRail) die er naar streven de CO ₂ -uitstoot van hun zakelijke mobiliteit (woon-werk/zakelijk/vliegen) in 2030 te halveren (per fte ten opzichte van 2016).
Circulair	<ul style="list-style-type: none"> • NS is ondertekenaar van de Green deal Circulair Inkopen (GDCl), een initiatief van MVO Nederland, NEVI, PIANOo en Rijkswaterstaat. Binnen deze coalitie wil NS de opgedane kennis en ervaring uitwisselen en verspreiden zodat iedereen die te maken heeft het inkoopproces en aanbesteden van producten en diensten hiervan kan profiteren. • In de relevante aanbestedingen nemen we circulariteit waar mogelijk mee in de selectiefase en bij de gunningscriteria. Dit zijn aanbestedingen met materiële (duurzame) impact. • In 2020 onderzoekt NS, rekening houdend met de vigerende wet- en regelgeving, hoe we circulariteit binnen aanbestedingen meetbaar kunnen maken, en welke tooling/meetinstrumenten hiervoor ontwikkeld en ingezet kunnen worden.
Klimaatneutraal	<ul style="list-style-type: none"> • NS continueert klimaatneutraal vervoer met het aanbod van trein, vervangende bus of fiets. • Ook blijven we actief onderzoeken hoe we kunnen bijdragen aan de vermindering van CO₂-uitstoot door energiegebruik in Nederland. Zo ontwikkelen we de komende jaren windmolens samen met Vattenfall op onze grond in het Amsterdamse Westelijk Havengebied.

3.9 Innovatie

NS wil Nederland bereikbaar houden, nu en in de toekomst. Dit is een uitdagend streven, onder andere gezien de sterke reizigersgroei en de sterk toenemende vraag naar duurzame mobiliteit. We kunnen dit alleen bereiken als NS samen met partners, stakeholders en de reizigers succesvol weet te innoveren om duurzaam openbaar vervoer in Nederland bereikbaar, betaalbaar en aantrekkelijk te houden.

Innovatie binnen NS is gericht op het vinden van nieuwe manieren voor het oplossen van bestaande problemen en/of het adresseren van nieuwe of nog niet vervulde behoeften. Hierbij kijken we naar het verbeteren van de operationele prestaties, het bieden van betere service en de gehele reis van deur-tot-deur drempelloos maken en ontsluiten via digitale en fysieke kanalen (mobility-as-a-service).

Onze manier van werken heeft tot doel snel en laagdrempelig proof-of-concepts te realiseren. Bij bewezen effectiviteit van de innovaties brengen wij deze zo snel mogelijk op grote schaal in de praktijk. Zo werken onze experts bijvoorbeeld aan de smartwatch, aftellers bij de vertrekseinen en verdere ondersteuning van machinisten bij het op tijd, zuinig en veilig rijden van de treinen. Door het verbeteren van de operationele prestaties en het strakker op tijd rijden en halteren kunnen we met minder buffers in het plan rijden en waar mogelijk meer treinen rijden. Ook kunnen we hiermee bijvoorbeeld de energiekosten reduceren (door zuinig te rijden). Daarnaast geven we vorm aan de intermodale reis van de toekomst. Hierbij kijken we onder meer naar het treininterieur van de toekomst, digitale en persoonlijke reisbegeleiding en het ontsluiten van innovatieve ketendiensten en modaliteiten.

²⁴ 10 best practice maatregelen 'Anders Reizen':

1. Minder reizen door flexibel te werken; spitsmijden, dagje thuiswerken en videoconferencing.
2. Parkeerbeleid; parkeren alleen voor medewerkers die woon-werk of zakelijk niet anders kunnen reizen of duurzaam reizen, bijvoorbeeld verder dan 10 km van het werk wonen of niet met OV kunnen komen.
3. Verlagen van de CO₂-grens bij aanschaf van een nieuwe auto van de zaak en aantrekkelijk maken van elektrisch rijden.
4. Mobiliteitsbudget met bonus-malus systeem; beloon zuinig rij- en reisgedrag, schone autokeuze en (flexibele) keuze voor OV en fiets.
5. Mobiliteitskaart voor alle leaserijders; verlaagt de drempel om met OV te reizen.
6. Verhuizen naar OV-locatie; stap op natuurlijke momenten over naar een station/OV-locatie.
7. Nieuwe medewerkers de eerste drie maanden standaard gratis OV-gebruik aanbieden, daarna keuzemoment.
8. Aanbieden van gratis OV voor privé en zakelijk aan medewerkers met privé-auto.
9. Geen vliegtuig maar trein voor afstanden onder de 700 km; waarbij reistijd deur-tot-deur met trein <150% reistijd vliegreis is.
10. Gedragscampagne of wedstrijd om duurzaam reizen te ervaren; periodiek meedoen met Low Car Diet of vergelijkbaar programma.

We innoveren in co-creatie met diverse partners. Dit kunnen bijvoorbeeld kenniscentra zijn of technische universiteiten. Ook werken we met de creatieve gemeenschap, via co-creatie-evenementen of open-innovatieplatforms waar partners kunnen aanhaken. Om in een complex stakeholderlandschap de benodigde transformatie te doen slagen is samenwerking met partners, en het vroegtijdig agenderen van de uitdagingen, de oplossingsrichtingen en te maken keuzes van groot belang. Daarnaast toetsen we innovaties op aantrekkelijkheid voor de klant, financiële haalbaarheid en technische maakbaarheid. Daarbij gaan we vroegtijdig de dialoog aan met onder meer de markt en het publiek via evenementen als de Dutch Design Week. Een gezamenlijke agenda en doelstelling zoals gevat in de Contouren Toekomstbeeld OV 2040, is daarin een belangrijke stap. Met de diverse stakeholders willen we onderzoeken hoe we drempels voor innovatie kunnen verlagen.

Tegen deze achtergrond ondernemen we in 2020 onder meer de volgende acties:

Thema/Project	Acties en maatregelen 2020
Datagedreven onderhoud	We gaan door met het ontwikkelen van voorspelmodellen en logistieke methoden om onderhoud van treinen op basis van sensordata efficiënter en met minder onttrekking van de treindienst uit te voeren.
Ondersteuning op tijd rijden	We verkennen en beproeven technische innovaties ten gunste van op tijd rijden. Dit doen we onder meer door van machinisten en conducteurs te ondersteunen met meer en betere operationele informatie, zoals exacte vertrektijden.
Behandel- en opstelcapaciteit	We ontwikkelen een betere systeemondersteuning voor de integrale planning van de behandel- en opstelprocessen.
Persoonlijke klantrelatie	Om in 2020 de persoonlijke klantrelatie te verbeteren werken we aan de doorontwikkeling van de persoonlijke reisbegeleiding via uitbreiding van de NS Lab-app.
Drempelloos mobiliteitsaanbod	We werken, passend binnen de planning en afspraken in het NOVB, mee aan de technologische doorontwikkeling van nieuwe betaalwijzen in het OV.

3.10 Benchmark

In 2019 heeft NS weer een internationale benchmark uitgevoerd waarbij de prestaties en klantoordelen zijn vergeleken met vergelijkbare spoorwegondernemingen. Deze benchmark is in afstemming met ProRail uitgevoerd. Onderwerpen voor vergelijking zijn onder andere punctualiteit en betrouwbaarheid, zitplaatscapaciteit, klanttevredenheid, duurzaamheid en productiviteit.

De vergelijkingsgroep is grotendeels gelijk aan vorige benchmarks, zodat de ontwikkelingen van de prestaties door de tijd kunnen worden gevolgd. Voor 2019 bestond de vergelijkingsgroep uit: DSB (Denemarken), NMBS (België), SBB (Zwitserland), Greater Anglia en West Midlands Trains (Verenigd Koninkrijk). Zij exploiteren alle middelgrote netwerken, die vrij druk worden bereden, waarbij de nadruk ligt op forenzenvervoer.

Net als bij de vorige benchmarks blijken de prestaties van NS op veel aspecten boven het gemiddelde van de vergelijkingsgroep te liggen. Vergeleken met vorige benchmarks valt vooral op dat de klantoordelen bij NS sterk zijn verbeterd waar ze bij andere vervoerders tamelijk stabiel zijn. De investeringen van NS in een positief ervaren reis (comfort van materieel en stations, voortdurend mobiel beschikbare relevante reisinformatie, etc.) lijken zich dus te vertalen in stijgende klantoordelen. Naar aanleiding van de relatief hoge uitvalcijfers bij NS vindt een onderzoek van ProRail en NS plaats.



4 Risicoanalyse

Het realiseren van onze doelstellingen is onderhevig aan risico's die de beoogde prestaties negatief kunnen beïnvloeden. Waar redelijkerwijs mogelijk treft NS, binnen haar verantwoordelijkheidsgebied, (beheers)maatregelen om het effect van deze risico's voor de reiziger zo klein mogelijk te houden. Daarbij moet in ogenschouw worden genomen dat de verbetering van de operationele prestaties in de afgelopen jaren onder andere het resultaat is van grote investeringen. Om te kunnen blijven investeren, met als doel dit hoge niveau te behouden en waar mogelijk te verbeteren, zal NS nadrukkelijker kijken naar het financieel rendement. Ook zullen we meer de balans moeten zoeken tussen enerzijds de ambities met betrekking tot onder meer kwaliteit en duurzaamheid, en anderzijds het financieel rendement.

In deze paragraaf zetten we de belangrijkste risico's uiteen die we zien voor de onderwerpen die in dit Ontwerp vervoerplan zijn behandeld. Per risico geven we aan welke acties NS onderneemt om de risico's waar mogelijk te mitigeren.

Afhankelijkheid van investeringen infrastructuur

Het spoor wordt steeds drukker en grootschalige investeringen in de infrastructuur blijven achter. De groei van het aantal reizigerskilometers bedroeg in de eerste helft van 2019 4,6 procent ten opzichte van 2018. Dit is een veel hogere reizigersgroei dan verondersteld in de NMCA.²⁵ Om in de toekomst de huidige goede prestaties te kunnen blijven leveren, moet onder andere de capaciteit en betrouwbaarheid van de infrastructuur verder worden vergroot. Hiervoor zijn structurele investeringen nodig; op de middellange termijn gaat het onder meer om langere perrons, wissels, tractie- en energievoorzieningen en geluidsmaatregelen. Verder dienen knelpunten op onder andere het gebied van baanvakstabiliteit, detectie en overwegen te worden opgelost. Dit is ook van belang om de beoogde frequentieverhogingen en instroom van nieuw materieel te kunnen realiseren. Inmiddels loopt er een proces met het Ministerie van IenW om investeringen te realiseren. De uitkomst hiervan is nog onzeker en ze dekken ook niet de totale behoefte aan infra-investeringen. Zo is voor baanvakstabiliteit nog geen bedrag opgenomen.

Relevant is ook op te merken dat door de uitspraak van de Raad van State over de stikstofaankpak meerdere infrastructurale projecten, waaronder ook OV-projecten, tijdelijk zijn stilgelegd. Een voortvarende aanpak van deze problematiek is noodzakelijk om projecten doorgang te laten vinden.

²⁵ De NMCA gaat uit van een groei tussen 1,4 – 1,9 procent per jaar.

Tekort aan behandel- en opstelcapaciteit

Voor de dienstregeling 2020 en latere jaren is er een regionaal tekort aan opstel- en behandelcapaciteit. Bereikbaarheid van de opstelreinen, budgetdruk, milieu- en omgevingsregelgeving en mogelijke implicaties vanuit de capaciteitsverdelingsmethodiek van ProRail vergroten het risico. Het tekort beïnvloedt onder andere de zitplaatskans, het rendement en de reizigerspunctualiteit, voor huidige treinen en vanaf 2021 ook de ruimte voor het achtervangmaterieel van de ICNG. Hiervoor zijn zowel infrastructurele als procesaanpassingen noodzakelijk. Het is nodig hierover tijdig duidelijkheid te hebben met het oog op het maken van logistieke plannen voor het achtervangmaterieel.

Vanwege de tekorten zijn zowel infrastructurele als procesaanpassingen noodzakelijk. Via het programma Behandelen en Opstellen draagt NS bij aan oplossingen om de gevolgen van het tekort aan opstel- en behandelcapaciteit zoveel mogelijk te beperken. Het programma heeft de vraag-aanbodanalyse met betrekking tot opstelcapaciteit tot 2025 herijkt, met een doorkijk naar 2030. Hieruit blijkt dat actuele en toekomstige tekorten blijven bestaan en toenemen totdat capaciteitsvergroten maatregelen zijn genomen. ProRail heeft als infrastructuurbeheerder een belangrijke rol in dit programma.

Het Ministerie van IenW heeft in totaal 195 miljoen euro beschikbaar gesteld voor het oplossen van het tekort. Uit analyse blijkt echter dat extra investeringen noodzakelijk zijn. Hierover lopen gesprekken tussen IenW, ProRail en NS.

Druk op transfercapaciteit

In onder andere de regio Amsterdam, specifiek Amsterdam–Zuid, speelt vanaf 2019 door groei van het aantal reizigers en treinverkeer een krapte in transfer- en perroncapaciteit. Wij werken samen met ProRail aan tijdelijke maatregelen totdat de gewenste infra-uitbreiding gereed is. Desondanks voorzien wij dat in de komende jaren transfer- en perroncapaciteit een knelpunt kan worden. Hierbij is het borgen van een veilige situatie voor reizigers voor ons belangrijk.

Arbeidsmarkt

Net als de rest van Nederland heeft NS te maken met krapte op de arbeidsmarkt. Tot 2022 ontstaan in Nederland meer vacatures dan de omvang van instroom aan nieuwe arbeidskrachten. NS kent de komende jaren bovendien een hoge uitstroom van werknemers door pensionering. Deze kwantitatieve kloof staat nog los van een kwalitatieve. In 2019 zijn de personeelstekorten nog beheersbaar, maar de komende jaren kunnen deze oplopen, ondanks de gestegen populariteit van NS als werkgever. Het gevecht om talent wordt stevig gevoerd. Focus zal daarnaast moeten blijven liggen op strategisch vooruitzien en breed afwegen van sourcing opties.

Buitendienststellingen en verstoringen

Zaken als buitendienststellingen, hoge materieelonttrekking, personeelstekorten en verstoringen kunnen onze prestaties onder druk zetten. Voor de geplande buitendienststellingen zoeken NS en ProRail de balans tussen uit te voeren infracapaciteiten en klanthinder. Daarbij speelt dat werkzaamheden naar verwachting steeds vaker overdag gepland worden. Het gesprek hierover gebeurt onder andere in het programma Toekomstbestendig Werken Aan het Spoor (TWAS) van ProRail. Verstoringen worden aangepakt in het kader van verdere verbetering van de betrouwbaarheid (infrastructuur en materieel). Bij het samenvallen van grote buitendienststellingen en ongeplande verstoringen geven krapte in het beschikbare busvervoer en de toenemende infracapaciteiten druk. Deze wordt vergroot door de toenemende reizigersaantallen. De performance van vervangend busvervoer bij verstoringen wordt daarnaast aangepakt met een verbeterplan. Eerdere grootschalige verstoringen hebben echter laten zien (bijvoorbeeld in Amsterdam, augustus 2018) dat het verbussen (het aanbieden van treinvervangend vervoer) in de Randstad in de hyperspits praktisch gezien onmogelijk is. Dit komt door de hoge reizigersaantallen en de congestie op de weg.

Instroom nieuw materieel

De gefaseerde instroom van de Intercity Nieuwe Generatie (ICNG) gedurende de dienstregeling 2021 op de HSL en de voorbereidingen hiervoor kunnen gepaard gaan met introductiedips. Deze hebben mogelijk effect op reizigerspunctualiteit en zitplaatskans. Deze introductiedips kunnen worden veroorzaakt door een combinatie van kinderziektes, weersomstandigheden en de nieuwe dienstregeling. Dit blijft een risico, zelfs na het doorlopen van een gepland, uitgebreid en zorgvuldig test- en validatieprogramma en daarna een gecontroleerd en gefaseerd introductieproces inclusief opleiding. NS houdt het huidige HSL-materieel gereed als fall back. Dit is conform de aanbevelingen uit de parlementaire enquête Fyra.



Een aandachtspunt is dat de verbouwing van Onderhoudsbedrijf Watergraafmeer voor de ICNG tijdig gereed moet zijn. Een risico voor goede prestaties van de ICNG op de HSL is het ProRail-project Automatiseren Wisselstraat Watergraafmeer (onder andere om meer opstelcapaciteit te creëren) dat mogelijk samenvalt met de instroom in 2021. Gedurende het project is de infracapaciteit verminderd. Een goede voorbereiding en uitvoering van het project is relevant voor NS gezien het belang voor goede instroom van de ICNG. De instroom van de SNG loopt heel 2020 door. Bij deze instroom worden in 2020 geen significante introductiedips verwacht.

Spoorwegveiligheid

Veiligheid is een randvoorwaarde bij de uitvoering van de treindienst. NS monitort de ontwikkeling van deelrisico's (spoorweg)veiligheid en werkt aan verdere verlaging van risico's. Zo werken we bijvoorbeeld samen met ProRail binnen het gezamenlijke STS-verbeterprogramma aan het verminderen van het aantal roodseinpassages. Concretere projecten die onder dit programma vallen zijn de invoering van ORBIT en een verzaamd remcriterium in treinen (zie onder meer paragraaf 5.2).

Onzekerheden reizigersgroei

Onze reizigersprognoses worden jaarlijks geactualiseerd op basis van de meest recente inzichten o.b.v. interne (tarief, capaciteit) en externe ontwikkelingen zoals economie. Doordat we verschillende scenario's hanteren in de reizigersprognoses trachten we zo goed mogelijk een inschatting te maken van de reizigersgroei. Desondanks bevatten de prognoses nog restonzekerheden. Dit zorgt mogelijk op bepaalde lijnen voor een tekort aan vervoer-capaciteit. Zo zien wij op de A2-corridor onverwacht hoge groeicijfers. Met name in de spits kan dit extra overlast voor reizigers geven, omdat de zitplaatskans afneemt. Onder meer via de drukte-indicator in de NS-app hebben reizigers inzicht in andere route- of tijdstipmogelijkheden om te reizen.

Prestaties en verwachtingen

Ondanks de over het geheel genomen goede operationele prestaties over 2018 en begin 2019 kunnen (sterke) groei in reizigers- en treinverkeer, tegenvallers en beperkingen in infracapaciteit (bijvoorbeeld de achterblijvende investeringen in de infrastructuur) onze prestaties²⁶ negatief beïnvloeden met een reëel risico op meer gematigde prestaties.

²⁶ Dit speelt met name bij reizigerspunctualiteit HSL en zitplaatskans HSL én HRN.



De punctualiteit op de HSL-Zuid zal niet het niveau bereiken dat de reizigers van NS elders op het hoofdrailnet gewend zijn. Dit komt onder andere door de opzet van de infrastructuur. Het verbeteren van de prestaties op de HSL-Zuid heeft de volle aandacht van NS, onder andere door de inzet van het Verbeterprogramma HSL-Zuid (gezamenlijk met ProRail). Om de prestaties op de HSL-Zuid te verbeteren hebben NS en ProRail in 2018 een lange-termijnvisie op de infrastructuur aangeboden aan het Ministerie van IenW.²⁷ Dit naar aanleiding van een aanbeveling van onafhankelijke onderzoekers in opdracht van het Ministerie in 2016. In 2019 is een quickscan uitgevoerd naar het verplaatsen van de twee meest storingsveroorzakende spanningssluisen op de HSL-Zuid. Spoedige en positieve besluitvorming hierover is wenselijk vanwege het effect op de operationele prestaties.

Afhankelijkheid van en samenwerking met ketenpartners

Voor een groot aantal doelstellingen is NS afhankelijk van ketenpartners. Hierbij valt te denken aan de afhankelijkheid van ProRail en Infrasppeed voor (verbeteringen van) de kwaliteit van de infrastructuur en de stations.

Voor bijvoorbeeld drempelloos reizen, bij werkzaamheden (buitendienststellingen) of nieuwe betaalmogelijkheden is samenwerking met andere vervoerders, ProRail en OV-partners essentieel om voor de reiziger tot goede (tijdelijke) reisoplossingen te komen. Voor het uitwerken en realiseren van toekomstige versnelling en uitbreiding van internationale treinverbindingen is NS ook afhankelijk van buitenlandse ketenpartners als DB, NMBS, Thalys, Eurostar en buitenlandse overheden.

Omvorming ProRail naar publiekrechtelijke organisatie

In 2017 werd het voornemen bekend dat ProRail omgevormd zal worden naar een publiekrechtelijke organisatie. Dit proces zal naar verwachting invloed hebben op de samenwerking tussen NS en ProRail. Omdat de hierbij noodzakelijke aanpassing van de lagere wet- en regelgeving nog niet bekend is, kan nog niet aangegeven worden welke consequenties de omvorming van ProRail voor NS gaat hebben. Voor het voortzetten van de goede prestaties voor reizigers is het van groot belang dat de horizontale relatie gewaarborgd blijft, en dat de gelijkgerichte sturing op NS en ProRail door het Ministerie behouden blijft.

²⁷ Kamerstuk 2018D46468 (2018, 27 september). Langetermijnvisie HSL-Zuid corridor. ProRail & NS. Te raadplegen via: <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/detail?id=2018D46468&did=2018D46468>

Terrorisme en cyberdreiging

Stations en treinen blijven gevoelig voor terreurdreiging en terreuracties. De algemene terreurdreiging in Nederland is onverminderd hoog. Dit kan gevolgen hebben voor de veiligheid van reizigers en medewerkers. NS verhoogt haar weerbaarheid door het nemen van extra maatregelen en spant zich binnen haar domein in voor optimale samenwerking met de stakeholders landelijke overheid (NCTV), de lokale overheden (G4), de Politie en ProRail. NS ontwikkelt daarbij relevante scenario's en oefent hiermee. NS krijgt aan de hand van de cyber roadmap, waarin de verschillende relevante ICT-onderdelen zijn opgenomen, steeds meer inzicht in de kwetsbaarheden en werkt eraan dat deze structureel en integraal opgelost worden. Ondanks deze maatregelen kan NS niet uitsluiten dat veiligheidsincidenten plaatsvinden binnen het NS-domein.

Extreme weersomstandigheden

Extreme weersomstandigheden (bijvoorbeeld zomerhitte, storm of winterse omstandigheden) brengen het risico met zich mee dat we onze dienstverlening noodgedwongen (preventief) moeten afschalen of staken. Dit heeft een negatief effect op vrijwel alle prestatie-indicatoren. Op de trajecten met hoge frequenties zijn de effecten van extreem weer groter.

NS gaat na welke extra verbeteringen, naast de al eerder ingevoerde verbeteringen aan de treinen en infrastructuur, eraan bijdragen om treinen minder gevoelig te maken voor extreme weersomstandigheden. Ook werken we met uitgewerkte scenario's in geval van ernstige verstoringen.

We informeren reizigers in dergelijke situaties proactief, zodat ze de keuze hebben om van alternatief vervoer gebruik te maken of een andere route te kiezen. Ook werken wij aan een sneller herstel van de reguliere dienstregeling na ernstige verstoringen. Op dit gebied hebben we in de afgelopen jaren verbeteringen voor onze reizigers gerealiseerd. Tot slot is NS, in samenwerking met ProRail, gestart inzicht te verkrijgen in de gevolgen van klimaatverandering voor de spoorsector. Aangezien het effect geleidelijk zal zijn, verwachten wij op korte termijn nog geen groot effect. Op de langere termijn kunnen de gevolgen van klimaatverandering – zoals extremer weer of hogere waterstanden – echter groot zijn. Voorbereiding voor passende maatregelen dient tijdig te beginnen.

5 Bijlagen

5.1 Programma Verbeteraanpak Trein Schiphol Utrecht Nijmegen (VATSUN)

Programma Verbeteraanpak Trein Schiphol Utrecht Nijmegen VATSUN	
Doel/scope	Vastgesteld pakket aan verbetermaatregelen om daarmee het programmadoel van VATSUN te bereiken: een betrouwbare introductie van een vijfde en zesde Intercity op de corridor Arnhem–Schiphol.
Scopewijziging(en)	n.v.t.
Start- en einddatum	Februari 2019 tot december 2021
Mijlpalen	Oktober/november 2019: verbetermaatregelen selecteren afweging verbetermaatregelen op alleen Arnhem–Schiphol of Arnhem–Schiphol–Leiden–Rotterdam
Activiteiten 2020	Realisatie- en testfase verbetermaatregelen
Programma-Verantwoordelijkheden	Samen met ProRail worden de verbetermaatregelen per domein geïnventariseerd en afgestemd tot en met de lijndirectie. Het totaalpakket aan verbetermaatregelen wordt samengebracht door het VATSUN-kernteam met deelnemers vanuit ProRail en NS. Vervolgens wordt in SG MLT besloten welke verbetermaatregelen worden uitgevoerd.
Relevante indicator(en)	Prestatie-indicatoren: <ul style="list-style-type: none">• reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN (direct)• reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN (direct)• zitplaatskans in de spits HRN (indirect)• algemeen Klantoordeel HRN (indirect)

5.2 STS-verbeterprogramma

STS-verbeterprogramma	
Doel/scope	Verhogen spoorwegveiligheid (botsrisico trein-trein) door vermindering van zowel het aantal STS-passages, als het bereiken van gevaarpunten als het aantal ongevallen.
Scopewijziging(en)	N.v.t.
Start- en einddatum	<ul style="list-style-type: none">• Start: juni 2012• Eind: evaluatie per jaar.
Mijlpalen	<u>ORBIT</u> : Seriematige inbouw ORBIT in de materieelseries VIRM, ICM, DDZ en SLT is in 2018 gestart. Bovendien heeft NS SGM toegevoegd aan deze scope. De inbouw is afgerond in 2018 (VIRM, ICM, DDZ, SGM) en 2019 (SLT). In 2020 werkt NS aan de inbouw van ORBIT in de materieelseries FFF en SNG. <u>Verzwaard remcriterium</u> : NS heeft in 2017 het principebesluit genomen om het remcriterium (het technisch afdwingen van sterkere remming bij het naderen van een rood sein) van het IC-materieel te verzwaren, te beginnen met het VIRM-materieel. In 2018 zijn we gestart met het voorbereiden van het verzwaren van het remcriterium in de materieelserie VIRM (projectvoorbereiding, engineering). Dit loopt door in 2020 en 2021.

STS-verbeterprogramma

Activiteiten 2020	<p>In 2020 ondernemen we onder andere de volgende activiteiten:</p> <p><u>ORBIT:</u></p> <p>De materieelseries FFF en SNG worden volgens de huidige inzichten in 2020 voorzien van ORBIT. NS maakt voor deze materieelseries gebruik van het OBIS-platform, het ICT-platform dat NS op treinen gebruikt. Er is bewust voor gekozen geen gebruik te maken van de oplossing met 'kastje' (OBU) zoals in de andere materieelsoorten omdat het OBIS-platform beschikt over hogere nauwkeurigheid en betrouwbaarheid van de noodzakelijke informatie, toekomstvaster is en bovendien meer rekening houdt met ERTMS.</p> <p>Aan de planning voor ORBIT op OBIS in FFF en SNG zijn risico's in tijd verbonden. Deze risico's zijn in een zogenaamde Monte Carlo-analyse meegenomen. De grootste risico's in tijd zijn:</p> <ul style="list-style-type: none">• Randvoorwaardelijke apparatuur en software om ORBIT op OBIS te laten werken is niet tijdig beschikbaar op de FFF en/of SNG, dit in verband met mogelijke integratie-issues van apparatuur en software.• Er is onvoldoende capaciteit beschikbaar voor de engineering en inbouw bij de materieelleveranciers CAF en Stadler.• Integratierisico's en kwaliteitsrisico's die zich manifesteren bij de integratietesten van de diverse ProRail- en NS ICT-componenten met de materieelaanpassingen. Hiervoor wordt een uitgebreid testen proefbedrijf gehouden. De grootste afhankelijkheid op de werking van het systeem is onafhankelijk van de treinserie, zodoende start het proefbedrijf SNG pas na succesvolle implementatie op de FLIRT. <p><u>Verzwaard remcriterium:</u></p> <p>Het materieelpark VIRM voorzien we van een verzwaard remcriterium. Volgens de huidige inzichten is de vloot VIRM in 2021 voorzien van een verzwaard remcriterium, onder de voorwaarde dat ILT tijdig toelating afgeeft voor de aangepaste remkraan. Het materieelpark ICM en DDZ wordt daarna ook voorzien van een verzwaard remcriterium.</p> <p>Voor Sprintermaterieel zijn we in 2019 gestart met een onderzoek voordat een definitief besluit kan worden genomen.</p> <p>NS acht daarnaast ook het verder verminderen van de risico's onder ATB noodzakelijk voor een adequate uitvoering van het STS-verbeterprogramma. Dit is bijvoorbeeld mogelijk zodra in het kader van het Programma ERTMS de "ATB STM" met toegevoegde functionaliteit in het NS-materieel is ingebouwd. Om de functionaliteit te kunnen gebruiken moeten in de infrastructuur op ATB EG baanvakken, zogenaamde Eurobalises worden geplaatst. Dit zijn hetzelfde type bakens dat ook gebruikt wordt bij de aanleg van ERTMS in de spoorweginfrastructuur. Onze samenwerking met ProRail en lenW is randvoorwaardelijk om deze verdere risicoreductie door te voeren.</p>
Programmaverantwoordelijkheden	<p>Betrokken partijen zijn het Ministerie van lenW, ProRail, NS (in samenwerking met overige vervoerders; het is een sectorbreed programma). ProRail is verantwoordelijk voor de coördinatie van het gehele programma, het realiseren van de specifieke ProRail-projecten zoals aanleg ATB-Vv en samen met vervoerders realiseren van projecten zoals ORBIT en upgrading S-borden. NS is daarbij verantwoordelijk voor de specifieke NS-projecten zoals het inbouwen van de ORBIT-hardware in het kader van het project ORBIT.</p>
Relevante indicator(en)	<p>Informatie-indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aantal STS-passages per jaar (exclusief technische STS-passages).



5.3 Verbeterprogramma HSL-Zuid

Verbeterprogramma HSL-Zuid

Doel/scope	Het verbeteren van de binnenlandse prestaties van treindiensten op de HSL-Zuid corridor. De focus van het Verbeterprogramma ligt hoofdzakelijk op het verminderen van de uitval en het verbeteren van de punctualiteit van de IC direct, IC Den Haag–Eindhoven en het Nederlandse traject van de Intercity Brussel. Vanaf begin 2016 hebben NS en ProRail op grond van een gezamenlijke oorzakenanalyse een Verbeterprogramma opgesteld. Het NS-gedeelte van het Verbeterprogramma heeft onder meer betrekking op het voorkomen en sneller afhandelen van strandingen van treinen, het verbeteren van het vertrekproces van treinen en het verbeteren van het logistieke plan. ProRail focust zich op de betrouwbaarheid van de infrastructuur, weer (met name wind) en derden storingen zoals hinder van dieren.
Scopewijziging(en)	Niet van toepassing
Start- en einddatum	Start: januari 2017 Einddatum: in overleg ²⁸
Mijlpalen	Het Verbeterprogramma stuurt op het realiseren van maatregelen uit een dynamisch maatregelenpakket. Dit bestaat uit een aantal continue maatregelen (denk aan verbeteren van processen), maatregelen die onderhanden zijn, reeds gerealiseerde maatregelen en maatregelen die gedurende de duur van het Verbeterprogramma aan dit overzicht worden toegevoegd naar aanleiding van de actualiteiten. Eventuele wijzigingen aan het maatregelenpakket accorderen we in de stuurgroep HSL-Zuid (waar ook het Ministerie van IenW aan deel neemt).
Activiteiten 2020	NS zal in 2020 het dynamisch verbetermaatregelenpakket zolang als nodig over de as van de 'LIMPOB-aspecten' (logistiek, infrastructuur, materieel, personeel, organisatie, be- en bijsturing) blijven voortzetten en zich daarbij richten op het structureel en duurzaam aansluiten van de lijnorganisatie.

²⁸ Het Verbeterprogramma bestond al vanaf begin 2016 en is vanaf 2017 onder concessiesturing gebracht. Zie ook Kamerstuk 33 678, nr. 495 d.d.13 december 2016.

Verbeterprogramma HSL-Zuid

Programmaverantwoordelijkheden	NS stuurt, samen met ProRail, op het verbeteren van de reizigerspunctualiteit 5 minuten van de Intercity direct, Intercity Den Haag – Eindhoven en het Nederlandse traject van de Intercity Brussel op de HSL-Zuid corridor. Daartoe hebben zowel NS als ProRail een programmateam ingericht om de voortgang binnen het eigen domein te bewaken. Deze teams werken nauw samen. In de stuurgroep HSL (onder leiding van het Ministerie van IenW) wordt vier keer per jaar over de voortgang en effecten van het Verbeterprogramma gerapporteerd en waar nodig bijgesteld.
Relevante indicator(en)	Het Verbeterprogramma heeft effect op: <ul style="list-style-type: none">• prestatie-indicator reizigerspunctualiteit HSL 5 minuten;• prestatie-indicator zitplaatskans in de spits HSL;• prestatie-indicator algemeen klantoordeel HSL;• informatie-indicator reizigerspunctualiteit HSL 15 minuten.

5.4 Reactie adviezen

Voor het vervoerplan 2020 hebben wij de consultatieprocedure bij externe stakeholders doorlopen zoals omschreven in de vervoerconcessie. Deze consultatie is gestart op 1 juni 2019 met het toezenden van het vervoerplan NS 2020 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 en eventuele vragen te stellen en/of opmerkingen te plaatsen. Wij hebben de geconsulteerde partijen aangeboden een gesprek te voeren over het vervoerplan op hoofdlijnen. Ter kennisgeving hebben wij het vervoerplan op hoofdlijnen ook toegestuurd aan het Ministerie van IenW.

NS heeft de reacties van de geconsulteerde partijen medio juli 2019 ontvangen. De vragen, adviezen en opmerkingen hebben ons geholpen met het aanscherpen en verbeteren van het vervoerplan 2020. Hoe wij gebruik hebben gemaakt van deze input bij het opstellen van het vervoerplan, hebben wij aan alle partijen teruggekoppeld. De reacties van de geconsulteerde partijen bevatten in veel gevallen niet zozeer verzoeken tot aanpassingen, als wel verdiepende vragen of verzoeken om meer informatie. Deze vragen hebben wij beantwoord in onze reacties aan de verschillende partijen. De reacties die wij verstuurd hebben zijn opvraagbaar via persvoorlichting@ns.nl.

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

- Nadere uitwerking van de ambities op het gebied van een drempelloze deur-tot-deurreis.
- Toevoeging van betrokken stakeholders bij het project Sprinterfrequenties Noord-Brabant.

Onderwerpen waarover wij vragen beantwoord hebben of een toelichting gegeven hebben, zijn bijvoorbeeld Toekomstbeeld OV, nieuw materieel en internationaal spoorvervoer.

5.5 Beleidsprioriteitenbrief van het Ministerie van IenW



Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

Nederlandse Spoorwegen NV
T.a.v. de president-directeur
T.a.v. dhr. R.H.L.M. van Boxtel
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Bestuurskern
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail
Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Ons kenmerk
IENW/BSK-2019/50972

Bijlage(n)
1

Datum 29 maart 2019
Betreft Beleidsprioriteiten Vervoerplan 2020

Geachte heer Van Boxtel,

Sinds 2015 is de concessie voor het hoofdrailnet 2015-2025 van kracht. In dat kader werken IenW en NS samen aan de verdere kwaliteitsverbetering van het reizigersvervoer per spoor. Jaarlijks werkt NS de plannen voor het komende jaar nader uit in het vervoerplan. Op grond van artikel 15 van de vervoerconcessie start de vervoerplancyclus jaarlijks met de beleidsprioriteitenbrief. Hiermee geef ik richting aan een aantal afspraken uit de concessie en breng ik focus aan. De prioriteiten betreffen een aanvulling op de afspraken die we hebben gemaakt in de concessie. Ik verwacht dat NS de prioriteiten in het vervoerplan een herkenbare plek geeft en de prioriteiten met concrete maatregelen onderbouwt.

Beleidsprioriteiten 2020

Voor 2020 geef ik NS de volgende prioriteiten mee:

1. Verdere kwaliteitsverbetering in 2020;
2. Internationaal spoorvervoer;
3. Verder versterken van de regionale samenwerking.

1. Verdere kwaliteitsverbetering in 2020

In de afgelopen jaren is het verbeteren van de betrouwbaarheid op het hoofdrailnet meermaals een beleidsprioriteit geweest. In de verschillende vervoerplannen is daarmee extra aandacht geweest voor de wijze waarop goede prestaties kunnen worden gerealiseerd. Dit heeft tot mooie resultaten geleid. NS heeft in 2018 op alle prestatie-indicatoren aan de bodemwaarden voldaan en in veel gevallen zijn de prestaties al boven de streefwaarden van 2019, ondanks de reizigersgroei en de intensieve benutting van ons spoornetwerk. Dit is een compliment waard aan alle mensen die daar hard voor hebben gewerkt.

Met de midterm review maken we, na de evaluatie over de periode 2015-2019, afspraken over de tweede helft van de concessie (2020-2024). Deze afspraken worden in 2020 vastgesteld en betreffen onder meer (nieuwe) bodem- en streefwaarden op de verschillende prestatie-indicatoren. Met de bodemwaarden wordt het gewenste minimum kwaliteitsniveau vastgelegd dat jaarlijks moet worden behaald. Met de streefwaarden het gewenste ambitieniveau voor 2024. Ik realiseer me dat het besluitvormingsproces van de midterm review – dat ik zorgvuldig wil doorlopen – voor een tijds-klem zorgt bij het opstellen van het vervoerplan 2020. Aangezien in u het vervoerplan beschrijft aan welke prestaties NS zich verbindt, heeft u tijdig duidelijkheid nodig over het gewenste minimum kwaliteitsniveau in 2020. Ik kies er daarom voor om de bestaande bodemwaarden

voor één jaar (2020) te continueren¹. Met de midterm review worden vervolgens de bodem- en streefwaarden voor de periode 2021-2024 vastgesteld.

Ik hecht er grote waarde aan dat NS ook in 2020 invulling geeft aan de voortdurende verbetering van de kwaliteit van het spoorvervoer, zoals vastgelegd in artikel 3 van de concessie. Aan het voor één jaar continueren van de bestaande bodemwaarden verbind ik daarom de voorwaarde dat NS in het vervoerplan 2020 concrete en afrekenbare ambities formuleert om de dienstverlening aan de reizigers verder te verbeteren - waar nodig in samenwerking met ProRail. In lijn met artikel 3 van de concessie dienen deze ambities erop gericht te zijn dat reizigers de trein in toenemende mate als een aantrekkelijke vervoeroptie zien en gebruiken. Ik verwacht dat NS in het vervoerplan voor alle prestatiegebieden in de concessie beschrijft welke concrete maatregelen zij neemt en aan welke resultaten zij zich verbindt. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om maatregelen gericht op het verbeteren van de dienstregeling, de zitplaatskans, de reisinformatie - met name bij verstoringen - en de reizigerspunctualiteit.

In het kader van de verdere kwaliteitsverbetering is ook duurzaamheid voor zowel IenW als NS van groot belang. De trein is de meest duurzame mobiliteitsvorm voor de middellange afstand; een koppositie die de spoorsector als geheel graag wil behouden en ook past bij een toekomstgerichte dienstverlening. In het vervoerplan 2019 heeft u beschreven hoe NS uitwerking geeft aan het bevorderen van duurzame mobiliteit, de klimaatneutrale reis en het verbeteren van de energie-efficiëntie. Ik waardeer de inspanningen die NS hierop doet en vraag u om zich ook in 2020 in te zetten voor duurzaamheid. In aanvulling daarop vraag ik aandacht voor circulariteit, in lijn met het Rijksbrede programma Nederland Circulair in 2050. Circulariteit is belangrijk en het toepassen van circulaire principes wordt steeds belangrijker om de doelen van het Klimaatakkoord te behalen. De transitie naar een circulaire economie raakt in mijn ogen ook NS. Ik weet dat u zich reeds inspant voor het hergebruik van de door u gebruikte materialen. In aanvulling daarop vraag ik u de mogelijkheden te verkennen om circulariteit op te nemen bij het aanbesteden van producten en diensten.

2. Internationaal spoorvervoer

In onze samenwerking hebben we in het afgelopen jaar veel aandacht gehad voor het verbeteren van de internationale treinreis. Over het belang van goede internationale verbindingen en mijn ambities op zowel korte als langere grensoverschrijdende verbindingen heb ik op 21 juni 2018 en 31 januari 2019 tevens de Tweede Kamer geïnformeerd.² Het is mijn ambitie om voor de bestemmingen die genoemd staan in de internationale spooragenda - daar waar mogelijk - de reistijd, frequentie en het reiscomfort te verbeteren. Op die manier wil ik de internationale treinreis aantrekkelijker maken, zodat vanaf 2025 twee miljoen extra reizigers per jaar voor de internationale trein zullen kiezen.

De positieve wind die is gaan waaien voor de internationale treinreis biedt kansen om nu door te pakken. In onder meer het Toekomstbeeld OV en de quick scan naar versnellingsmaatregelen van de treinverbinding Amsterdam-Berlijn zijn diverse kansrijke opties voor de toekomst naar voren gekomen. Deze opties moeten nader worden onderzocht en uitgewerkt. Ten aanzien van de treinverbinding Amsterdam-Berlijn heb ik u gevraagd om in uw onderzoeken, waar nodig in samenwerking met uw partners, onder andere nader in beeld te brengen hoe de reistijd stapsgewijs kan worden verkort door de inzet van multicourant materieel en een slimmere dienstregeling met een 'on-top'-trein die meerdere haltes overslaat.

¹ Met de bestaande bodemwaarden worden de bodemwaarden uit de eerste helft van de concessieperiode bedoeld.

² *Kamerstukken II 2017-18*, 29 984, nr. 783 en *Kamerstukken II 2018-19*, 29 984, nr. 813.

Bestuurskern
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum
29 maart 2019

Ons kenmerk
IENW/BSK-2019/50972

Om te benadrukken dat ik het internationale spoorvervoer (in de volle breedte) van groot belang vind, geef ik u als beleidsprioriteit voor 2020 mee om in te zetten op het verbeteren ervan. Ik verzoek u om verbetermogelijkheden - passend bij de internationale spooragenda - voor het internationaal spoorvervoer te onderzoeken en uit te werken. De gedachte hierbij is dat u zich richt op zowel verbeteringen op de (middel)lange termijn als op het beantwoorden van de vraag: wat kan er nu al? In lijn met de uitgangspunten uit de Kamerbrieven verzoek ik u, samen met uw partners, mogelijkheden te bekijken op het gebied van reistijden en frequenties, prijs en comfort. Ik denk hierbij onder meer aan het verkennen van de mogelijkheden om IC-netwerken in Nederland te koppelen aan IC-stations over de grens, zoals opgenomen als ontwikkelrichting in het Toekomstbeeld OV, of het verbeteren van internationale reis- en boekingsystemen. Gelet op uw eigen ambities verwacht ik dat u zich niet beperkt tot bovenstaande voorbeelden, maar ook nadrukkelijk eigen initiatieven ontplooit.

Bestuurskern
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum
29 maart 2019

Ons kenmerk
IENW/BSK-2019/50972

Het verbeteren van reistijden en frequenties is, zeker op de (middel)lange termijn, mede afhankelijk van infrastructurele beschikbaarheid en aanpassingen. Ik vraag ProRail daarom, waar nodig in samenwerking met buitenlandse infrastructuurbeheerders, om haalbaarheidsanalyses uit te voeren met het oog op de benodigde infrastructuur, ruimte op het spoor en de inpassing in de dienstregeling.

3. Verder versterken van de regionale samenwerking

Vorig jaar heb ik het versterken van de regionale samenwerking als beleidsprioriteit aan NS meegegeven. De reden hiervoor was dat het Nederlandse OV steeds intensiever gebruikt wordt en dat in diverse regio's de ambitie bestaat om het OV de komende jaren aantrekkelijker te maken. Om de reizigersgroei te faciliteren is goede samenwerking nodig tussen alle partijen. Als grootste vervoerder speelt NS een grote rol bij het vormgeven van deze samenwerking.

In het vervoerplan 2019 is uitgewerkt hoe NS de regionale samenwerking wil versterken en wat de belangrijkste activiteiten en prioriteiten in de verschillende regio's zijn. Tevens is uitgewerkt hoe NS, samen met decentrale overheden, ProRail en andere vervoerders, betrokken blijft bij de ontwikkeling van het dashboard deur-tot-deur. Dit dashboard geeft inzicht in aansluitingen, gebruiksgemak, ketenvoorzieningen en first & last mile van OV-reizigers en geeft daarmee inzicht in de deur-tot-deurreis van reizigers.

Zoals u ook in het vervoerplan 2019 aangeeft vragen de regionale verschillen een aanpak die bestaat uit maatwerk. Vraagstukken, behoeften en wensen in de diverse regio's zorgen ervoor dat NS bij het vormgeven van de dienstregeling een afweging moet maken tussen landelijke optimalisatie en het ingaan op regionale wensen. Het vinden van een goede balans hierin is van belang en vergt een open dialoog waarbij wordt stilgestaan bij wensen en behoeften van stakeholders, en het hoe en waarom deze wel of niet te realiseren zijn. Ook transparantie en het beschikbaar stellen van relevante data, vanzelfsprekend binnen de kaders van privacy, mededinging en bedrijfsvertrouwelijkheid, speelt een rol bij deze dialoog.

Het versterken van de regionale samenwerking is naar zijn aard een activiteit die tijd kost en niet al binnen één jaar optimale resultaten oplevert. Ik geef NS daarom voor 2020 nogmaals als beleidsprioriteit mee om in te zetten op het versterken van de regionale samenwerking. Ik verwacht dat NS in het vervoerplan 2020 een verdere uitwerking geeft van de belangrijkste activiteiten en prioriteiten in de verschillende regio's. De focus dient hierbij te liggen op de korte en middellange termijn. Ik geef u hierbij mee te kijken met een brede blik, gericht op onder meer het optimaliseren van de dienstregeling en het verbeteren van de deur-tot-deurreis. Ook vraag ik u om, samen met regionale partijen, de mogelijkheden voor het verbeteren van het vervangend (bus)vervoer bij werkzaamheden te verkennen.

Toekomstbeeld OV

Op 6 februari 2019 zijn de contouren van het Toekomstbeeld OV 2040 vastgesteld.³ Deze contouren bevatten richtinggevende principes om de ambities voor het OV richting 2040 vorm te geven. Het Toekomstbeeld vraagt om een nadere verdieping. Op nationaal niveau (bijvoorbeeld op thema's zoals internationaal vervoer, spoorgoederenvervoer en de doorontwikkeling van hoogfrequent OV), per regio en in landelijke samenhang, aangezien veel maatregelen verschillende gebieden in Nederland raken. De ambities in de spoorsector zijn groot. Om tot concrete plannen te komen wil ik in de verdere uitwerking van het Toekomstbeeld OV graag een beroep blijven doen op de kennis en expertise van NS en andere vervoerders. Bij de uitwerking van de landelijke en regionale studies en de samenhang hiertussen is nauwe samenwerking met ProRail van groot belang. De intensieve en vruchtbare samenwerking van de afgelopen jaren krijgt hiermee een vervolg.

Tot slot

Ik verzoek u in het vervoerplan 2020 nadere invulling te geven aan de in deze brief meegegeven beleidsprioriteiten en aandachtspunten. Daarbij verwacht ik dat u de prioriteiten een herkenbare plek geeft in het vervoerplan en de in dat kader in 2020 uit te voeren acties en maatregelen concreet beschrijft. Daarbij vraag ik ook uw aandacht voor de onderlinge samenhang en mogelijke interferenties tussen de diverse voornemens en maatregelen in het vervoerplan. Tevens verwacht ik dat NS net als in eerdere vervoerplannen uitgebreid ingaat op de programma's onder concessiesturing die zij in 2020 uitvoert en laat zien op welke wijze programma's bijdragen aan verbeteringen⁴. Dit alles zal ik meewegen in mijn beoordeling van het vervoerplan 2020.

Met vriendelijke groet,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

S. van Veldhoven - Van der Meer

Bestuurskern

Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum

29 maart 2019

Ons kenmerk

IENW/BSK-2019/50972

³ Kamerstukken II 2018-19, 23 645, nr. 685.

⁴ Voor de volledigheid staat in de bijlage bij deze brief een actueel overzicht van de programma's onder concessiesturing.

Bijlage 1 bij beleidsprioriteitenbrief vervoerplan 2020

Bij de beleidsprioriteitenbrief van 2018 is een overzicht opgesteld van programma's onder concessiesturing. In dat overzicht is ten aanzien van diverse programma's een actuele status weergegeven. Ten opzichte van het overzicht bij de beleidsprioriteitenbrief 2018 geldt onderstaande actualisatie.

Bestuurskern
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum
29 maart 2019

Ons kenmerk
IENW/BSK-2019/50972

Programma's	Toelichting
Huidige programma's onder concessiesturing (per 2019)	
<ul style="list-style-type: none">Beter & Meer: Verbeteraanpak Trein Schiphol Utrecht Nijmegen (VATSUN) (samen met ProRail)	Met de introductie van de hoogfrequente dienstregeling op de A2-corridor (Amsterdam-Eindhoven) heeft het programma Beter en Meer een scopewijziging ondergaan (<i>Kamerstukken II 2018-19, 32 404, nr. 83</i>). De maatregelen uit het programma Beter en Meer zijn sindsdien gericht op het verhogen van de frequentie op de corridor Schiphol-Nijmegen en genoemd: Verbeteraanpak Trein Schiphol Utrecht Nijmegen (VATSUN).
<ul style="list-style-type: none">STS verbeterprogramma (samen met ProRail)	Het STS-verbeterprogramma is gericht op het verhogen spoorwegveiligheid (botsrisico trein-trein) door vermindering van zowel het aantal STS-passages, als het bereiken van gevaarpunten als het aantal ongevallen.
<ul style="list-style-type: none">Verbeterprogramma HSL-Zuid (samen met ProRail)	Het Verbeterprogramma HSL-Zuid richt zich hoofdzakelijk op het verminderen van de uitval op de HSL-Zuid en op het verbeteren van de punctualiteit. Vanaf 2018 is de Intercity Brussel op het Nederlandse deel van de HSL-Zuid ook in de scope van het verbeterprogramma opgenomen.
Beëindigd als programma's onder concessiesturing	
<ul style="list-style-type: none">Winterweer (samen met ProRail)	Het programma Winterweer is geëvalueerd en afgerond (<i>Kamerstukken II 2016-17, 29 984, nr. 729</i>). NS en ProRail hebben de winterweeraanpak geïnternaliseerd en blijven de maatregelen uitvoeren en aanscherpen als onderdeel van hun reguliere operatie.
<ul style="list-style-type: none">Vervoercapaciteit	Het programma Vervoercapaciteit is geëvalueerd en afgerond (<i>Kamerstukken II 2017-18, 29 984, nr. 737</i>). NS blijft de werkwijze en maatregelen uitvoeren als onderdeel van de reguliere operatie.
<ul style="list-style-type: none">Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten	Het programma Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten is geëvalueerd en afgerond (<i>Kamerstukken II 2018-19, 29 984, nr. 808</i>). Via reguliere concessiesturing en de Stuurgroep HSL-Zuid wordt gestuurd op het realiseren van de laatste productstap uit het programma (de introductie van de ICNG).



Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

Nederlandse Spoorwegen NV
T.a.v. de president-directeur
T.a.v. dhr. R.H.L.M. van Boxtel
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Bestuurskern
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail
Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Ons kenmerk
IENW/BSK-2019/185442

Datum 16 september 2019
Betreft Aanvulling beleidsprioriteitenbrief 2020

Geachte heer Van Boxtel,

Op 29 maart 2019 heb ik u de beleidsprioriteitenbrief 2020 (IENW/BSK-2019/50972) gestuurd. Eén van de beleidsprioriteiten is gericht op het verbeteren van het internationale spoorvervoer. In aanvulling op het gevraagde in de beleidsprioriteitenbrief bericht ik u als volgt.

Om een directe personenvervoerdienst per spoor tussen Nederland en Londen mogelijk te maken is het noodzakelijk dat in Nederland grens- en beveiligingscontroles plaatsvinden voor de treinen die door de Kanaaltunnel rijden. Voor de beveiligingscontroles moet Nederland, samen met het Verenigd Koninkrijk, Frankrijk en België, partij worden bij het zgn. beveiligingsverdrag voor treinen die door de Kanaaltunnel rijden. Dit beveiligingsverdrag is grotendeels gebaseerd op het bestaande securityverdrag tussen het Verenigd Koninkrijk, Frankrijk en België uit 1993. Het verdrag wordt naar verwachting in de tweede helft van 2019 gefinaliseerd, echter is het moment van ondertekening afhankelijk van ondertekening van het Vierlandenverdrag over grenscontroles.

Met de ondertekening van het beveiligingsverdrag neemt Nederland de verplichting op zich om in Nederland de beveiliging van de treinen die door de Kanaaltunnel rijden te waarborgen (cf. artikel 3(a) van het ontwerp securityverdrag¹). Om te waarborgen dat de beveiliging van deze treinen in voldoende mate wordt uitgevoerd moet ik daar toezicht op houden.

Om (tijdelijk²) invulling te kunnen geven aan deze toezichtstaak – waarbij de mogelijkheid tot handhaven is inbegrepen – is het noodzakelijk dat ik van u de bevestiging ontvang dat NS, gezamenlijk met Eurostar, voor de verbinding Amsterdam – Londen alle benodigde maatregelen neemt om te waarborgen dat de beveiliging voldoet aan de eisen die gelden voor de beveiliging van treinen die door de Kanaaltunnel rijden. Concreet verzoek ik u in het vervoerplan 2020 die

¹ Article 3: "In accordance with article 2, the competent authorities of the Contracting Parties shall:
a) ensure that the security of the trains is satisfactorily provided and organised and that the responsibilities are properly defined and exercised so as to guarantee the sterility of the trains and of the Fixed Link"

² De toezichtstaak wordt wettelijk verankerd. Naar verwachting is deze wettelijke verankering per 2021 geregeld.

bevestiging, bedoeld in de vorige zin, op te nemen. Tevens verzoek ik u in het vervoerplan op te nemen dat u via het Security Management Systeem - als bedoeld in artikel 39 van de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet - rapporteert over de maatregelen die NS neemt of reeds heeft genomen om invulling te geven aan de eisen uit het verdrag. Deze rapportage dient overeenkomstig artikel 39, tweede lid, van de concessie te gebeuren en ik ga ervan uit dat die rapportage zowel betrekking zal hebben op de treinen die door NS en Eurostar onder de concessie worden gereden als op de treinen die door NS en Eurostar onder *open access* worden gereden.

Bestuurskern

Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum

16 september 2019

Ons kenmerk

IENW/BSK-2019/185442

Mogelijk zal het bovenstaande ook gelden voor het vervoerplan 2021 indien de wettelijke verankering van de toezichtstaak dan nog niet is afgerond. Ik zal dit dan in de beleidsprioriteitenbrief 2021 opnemen.

Met vriendelijke groet,

DE STAATSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

S. van Veldhoven – Van der Meer

5.6 Prestatie- en informatie-indicatoren 2020

De evaluatie van de periode 2015–2019 (de midterm review) vindt momenteel plaats. Met deze review wordt onder meer getoetst of de uitvoering van de concessie door NS heeft geleid tot de voor de Lange Termijn Spooragenda noodzakelijke verbetering. In dat kader zullen ook bodem- en streefwaarden voor de periode tot 2025 worden vastgesteld. Voor 2020 heeft de staatssecretaris van het Ministerie van IenW ervoor gekozen om de bodemwaarden uit de eerste helft van de concessieperiode voor één jaar te continueren.

5.7 Top 10 drukke treinen HRN 2020

Voor 2020 zijn de volgende 10 reisrelaties (herkomst-bestemming) geselecteerd als top 10 drukke treinen²⁹:

- Den Haag Laan v NOI–Amsterdam Zuid
- Den Haag Laan v NOI–Schiphol Airport
- Amsterdam Sloterdijk–Heemstede–Aerdenhout
- Den Haag Laan v NOI–Leiden Centraal
- Schiphol Airport–Den Haag Laan v NOI
- Amsterdam Sloterdijk–Den Haag HS
- Schiphol Airport–Den Haag Centraal
- Schiphol Airport – Leiden Centraal
- Amsterdam Sloterdijk–Den Haag Laan v NOI
- Leiden Centraal–Amsterdam Zuid

²⁹ Onder voorbehoud van validatie die NS zal uitvoeren in lijn met aanbevelingen uit Extern Onderzoek KPI Zitplaatskans in 2019.