

Nederland verbinden

Ons voorstel aan de reiziger
voor 2015-2025



November 2011

Ga mee



Goede resultaten en een beloftevolle toekomst

Nederlanders reizen steeds meer met de trein en zijn daar tevreden over. NS brengt dagelijks ruim een miljoen klanten naar hun bestemming en heeft uitstekende resultaten geboekt op een van de drukst bereden spoornetten ter wereld. Het aantal tevreden reizigers is de afgelopen tien jaar bijna verdubbeld. Ook punctualiteit en marktaandeel ten opzichte van de auto zijn aanzienlijk gestegen. Wij willen voor onze klanten ook na 2014 van betekenis zijn. Onze ambitie: Nederland verbinden!

Ga mee met onze ambities

NS presteert goed. Wij willen graag de beste vervoerder in Nederland zijn én blijven. Onze ambitie is om in de concessie voor het Hoofdrailnet 2015-2025 de reiziger nog meer waar voor zijn geld te geven. In deze brochure leest u onze plannen voor nog beter openbaar vervoer voor ons land. Bijvoorbeeld hoe wij ons aanbod aan de reiziger uitbreiden en integreren op drukke en minder drukke trajecten. Wij laten zien met welke maatregelen

en investeringen NS de service voor de klanten en veiligheid voor reiziger en medewerker verbetert. Minister Schultz van Haegen heeft mede op basis van ons voorstel een concept-beleidsvoornemen gestuurd aan de Tweede Kamer. Uiteindelijk beslist de politiek of NS vanaf 2015 deze plannen mag uitvoeren. Namens heel NS,

*Bert Meerstadt,
president-directeur*



De beste vervoerder in Nederland zijn én blijven

Meer kwaliteit voor onze klanten

Betere aansluitingen voor onze klanten

- Eén samenhangend netwerk van Sprinters, Intercity's en Hogesnelheidstreinen
- Uitbreiding hogesnelheidsvervoer, intensiever gebruik Hogesnelheidslijn-Zuid
- Elke tien minuten een trein op de hoofdtrajecten
- Vaker de grens over naar Duitsland en België
- Intercity's rijden tot 1 uur 's nachts door op grote stations in de Randstad

Aangenaam verblijf op stations en in treinen

- Snellere assistentie bij in- en uitstappen voor minder validen
- Meer stations met kwalitatieve verbindingen in de ketenvoorziening
- Nieuwe treinen met wc's

Persoonlijke service

- Persoonlijke service in de treinen en op de stations
- Actuele en accurate reisinformatie via alle moderne kanalen
- Verdere verbetering van de sociale veiligheid

Een efficiënt bedrijf dat behoort tot de wereldtop.



Investeren in verbinding en reismogelijkheden

Het treingebruik in Nederland is de afgelopen 25 jaar meer dan verdubbeld. De komende tien jaar groeit de mobiliteit met 30 procent, het reizigersvervoer per trein met 40 procent. Dat vraagt om verbindingen die de groei van het reizigersvervoer stimuleren. NS investeert de komende jaren in meer openbaar vervoer, hogere kwaliteit en versterking van de regio's. Onze plannen zijn ambitieus én haalbaar. De reiziger en Nederland profiteren daarvan.

Eén netwerk van Sprinters, Intercity's en Hogesnelheidstreinen

NS runt het netwerk van Sprinters en Intercity's geïntegreerd met de Hogesnelheidslijn-Zuid. Met deze samenhang krijgt de reiziger meer reismogelijkheden, ook over de HSL. Dankzij de toevoeging van de Hogesnelheidslijn aan het netwerk, kan onze klant zonder

veel overstappen of tijdverlies door heel Nederland en over de grens met de trein reizen. NS vervoert hierdoor meer reizigers. Om onze klanten zo goed en comfortabel mogelijk vervoer te bieden, hebben wij afgelopen jaren fors geïnvesteerd in onze rijtuigen. Onze klanten stappen in heel comfortabele treinen die steeds meer ruimte bieden.

Elke tien minuten een trein

De klant wil graag zonder na te hoeven denken reizen. Mede dankzij investeringen in de infrastructuur brengt NS het reizen zonder spoorboekje dichterbij. Wij zetten hiervoor Intercity's, Sprinters en Hogesnelheidstreinen in.

1934 Elk uur een trein met 88 miljoen reizigers per jaar

1970 Elk half uur een trein met 188 miljoen reizigers per jaar

2012 Elk kwartier een trein met 350 miljoen reizigers per jaar

2020 Elke tien minuten een trein met 420 miljoen reizigers per jaar



Sprinter:

stads- en streekgewestelijk vervoer | 1.230 rijtuigen

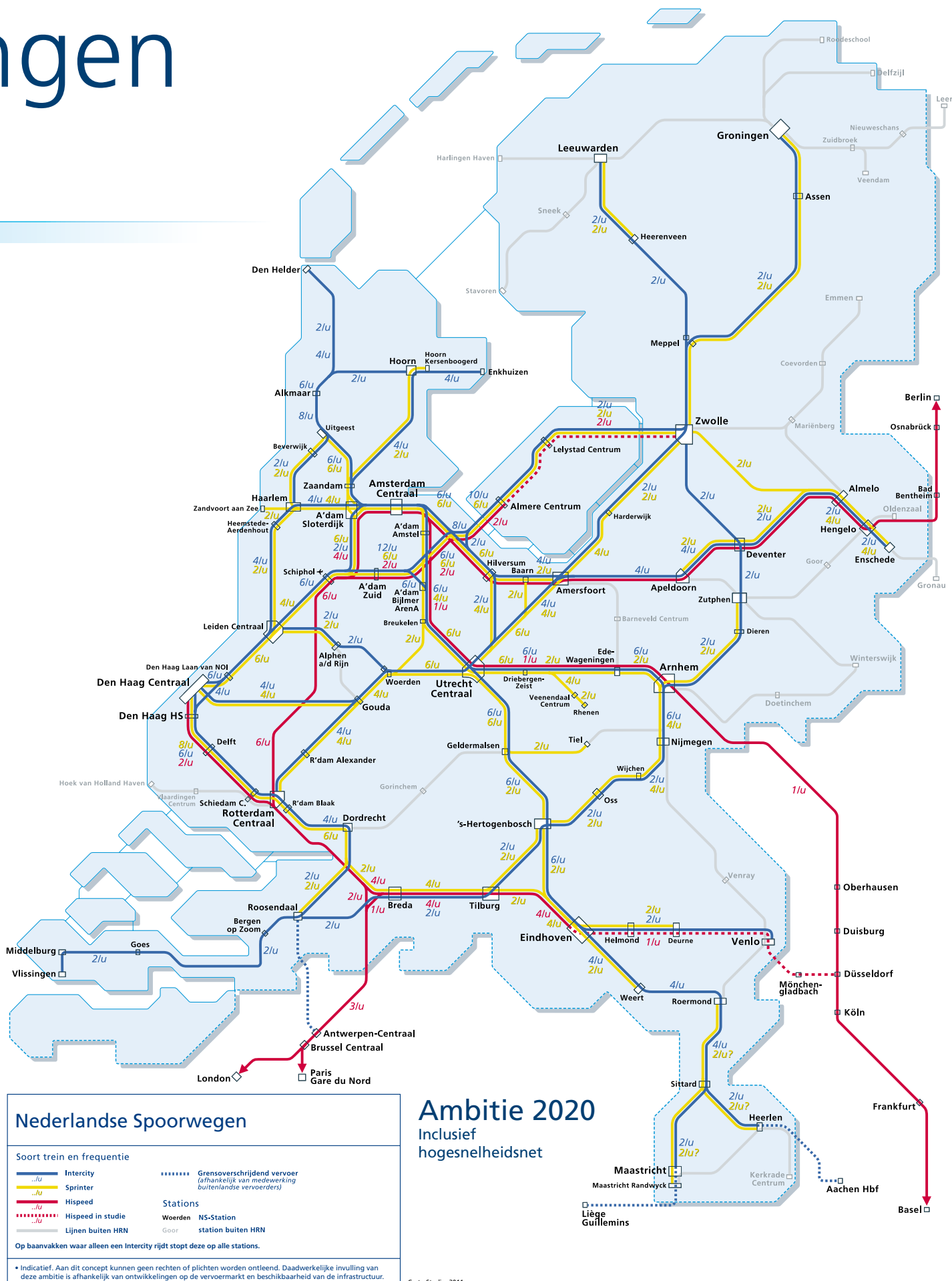
Intercity:

nationaal en interregionaal vervoer | 1.525 rijtuigen

Hogesnelheidstrein:

internationaal en nationaal vervoer | 176 rijtuigen

ngen



Meer verbindingen voor de reiziger

Hogesnelheidsnetwerk wordt uitgebreid

NS gaat naast de Randstad ook Noord-Brabant snel verbinden met België. Er gaat zestien keer per dag een Hogesnelheidstrein rijden tussen Breda en Antwerpen. Verder gaan wij over de hogesnelheidslijn rijden tussen bijvoorbeeld Den Haag - Eindhoven en Rotterdam - Amsterdam-Zuid - Almere. Dit betekent een forse verbetering voor de reiziger.

Meer openbaar vervoer én later naar huis

De reiziger kan gebruikmaken van een uitgebreidere dienstregeling én later thuiskomen. NS gaat in het weekeinde vanaf Rotterdam, Den Haag, Leiden,

Amsterdam, Amersfoort en Utrecht tot 1 uur 's nachts vervoer aanbieden naar het eerstvolgende Intercity-station. En op alle lijnen in Nederland rijdt tot in de avond minimaal twee keer per uur een trein.

Beter ov in Noord-, Oost- en Zuid-Nederland

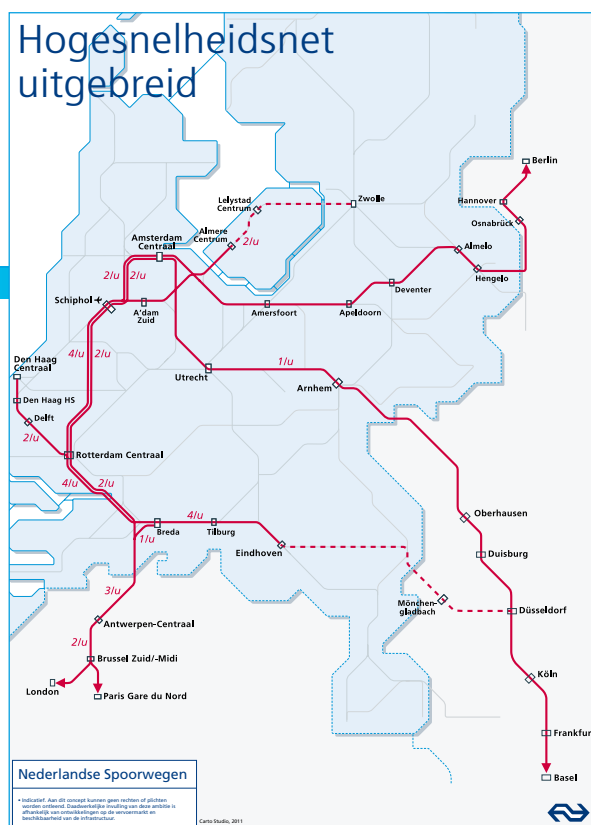
Treinreizigers willen dat regionale treinen en de Sprinters en Intercity's op het Hoofdrailnet naadloos op elkaar aansluiten. NS maakt dat voor de reiziger in Nederland mogelijk. Wij maken met betrokken overheden en regionale vervoerders een gezamenlijk plan om te zorgen voor zo kort mogelijke overstaptijden. Dat kan door nog betere afstemming tussen trein-



diensten op het Hoofdrailnet en het regionale OV en – waar veel reizigers willen instappen – het openen van nieuwe stations te stimuleren. In nauwe samenwerking met de regio.

De grens over

NS maakt in samenwerking met buitenlandse vervoerders en overheden de grensregio's in Duitsland en België beter bereikbaar. Reizigers gaan onder meer grensoverschrijdende lijnen gebruiken. Zo zetten wij ons in voor de verbindingen Maastricht-Luik, Sittard-Heerlen-Aken en mogelijk ook Eindhoven-Düsseldorf. Uiteraard zijn wij hiervoor afhankelijk van vervoerders en overheden aan de andere kant van de grens.



Betere service, aangenaam op reis

Mensen willen zich vrij kunnen bewegen. Elke reis wegen zij tijd, geld en inspanning mee bij de keuze van hun vervoermiddel. Bestemmingen moeten gemakkelijk bereikbaar zijn. Reizigers stellen daarbij steeds hogere eisen aan leefbaarheid, veiligheid en een schoon milieu. NS biedt snel, duurzaam en betrouwbaar openbaar vervoer. Uitgebreide diensten en winkelaanbod op stations geven onze klanten veel gemak.

Goede aansluitingen

Een treinreis houdt niet op bij het station. NS wil de reiziger zoveel mogelijk van dienst zijn bij zijn reis van deur tot deur. Reizigers krijgen bijvoorbeeld goede aansluitingen van bus en trein, veilige en ruime fietsenstallingen, OV-fiets en P+R voorzieningen. Steeds meer automobilisten ontdekken al de voordelen van de trein. Zij mijden files, hoge brandstofkosten en parkeertarieven. Velen ervaren de voordelen van

de NS Business Card, anderen maakten kennis met de trein na NS-acties. Allemaal zien zij een hoge kwaliteit.

Betere assistentie voor de reiziger

Alle nieuwe treinen worden toegankelijk voor minder validen. Op de zeven grote stations kan de (gehandicapte) reiziger binnen vijftien minuten hulp krijgen bij het instappen, op veel andere stations

Winkelen op het station

Of het nu gaat om de HEMA, Starbucks of de plaatselijke kapper: stations zijn steeds meer een bestemming op zich. Naast knooppunten van mobiliteit verenigen ze steeds vaker wonen, winkelen en dienstverlening. Door investeringen in samenwerking met ProRail hebben stations zich ontwikkeld tot belangrijke trekpleisters: onderweg, in de stad en in de buurt. Gemeenten zien ook steeds meer het belang van het station als toegangspoort naar de stad.



binnen een uur. Dat was binnen drie uur. De Europese norm is 24 uur. Alle nieuwe treinen krijgen een gelijkvloerse instap. Overigens worden alle treinen voorzien van wc's.

Treinen steeds groener

NS heeft duurzame mobiliteit hoog in het vaandel. De trein is nu al drie keer duurzamer dan de auto wat betreft CO₂-uitstoot. Wij willen deze uitstoot verder reduceren door efficiënter energieverbruik en het inkopen van meer groene energiebronnen. NS heeft als speerpunt 2 procent per jaar minder energie te gebruiken, bijvoorbeeld door zuinigere treinen en door onze machinisten slimmer te laten remmen en gas geven. Wij dragen ook op andere manieren bij aan een schone en leefbare maatschappij: van gescheiden afval inzamelen of diversiteit van onze medewerkers tot het nieuwe werken faciliteren of maatschappelijke doelen steunen.

Nieuwe stations

Openingen 2005-2011

Almere Oostvaarders
Amersfoort Vathorst
Amsterdam Holendrecht
Amsterdam Science Park
Amsterdam Sloterdijk
Apeldoorn Osseveld
Arnhem Zuid
Den Haag Ypenburg
Helmond Brandevoort
Hemboog
Houten Castellum
Krommenie Assendelft verplaatst
Maarheeze
Purmerend Weidevenne
Tiel Passewaaij
Twello
Utrecht Zuilen

Openingen 2012-2013

Almere Poort
Dronten
Groningen Europapark
Halfweg-Zwanenburg
Kampen Zuid
Nijmegen Lent (verplaatst)
Sassenheim
Utrecht Leidsche Rijn



NS houdt Nederland in beweging

Onze reizigers willen snel en veilig naar hun bestemming toe. Wij helpen hen daarbij, met klantgerichte medewerkers, actuele reisinformatie en een prettige omgeving.

Conducteurs zorgen voor persoonlijke aandacht

Alle treinen van NS hebben een conducteur. Zij zijn ons visitekaartje. Duizenden medewerkers zorgen ervoor dat onze reizigers zich veilig voelen. Ook bieden zij service onderweg en op de perrons. Onze klanten geven aan dit te waarderen.

Betere reisinformatie

Onze reizigers verwachten steeds betere service. NS gaat actuele reisinformatie fors verbeteren. Wij nemen hierin de regie en gaan stap voor stap informatie via meer kanalen *realtime* aanbieden, zoals internet en sociale media. Ook krijgt de reiziger reis- en overstapinformatie in alle nieuwe treinen en op nieuwe en betere informatieborden op stations.



Ons bedrijf is van het land. Van iedereen!

Een veilige omgeving voor reiziger en medewerker

Het welzijn en de veiligheid van onze reizigers en medewerkers hebben de hoogste prioriteit. NS investeert 100 miljoen euro per jaar in sociale veiligheid.

- Service- en veiligheidspersoneel € 30 miljoen
- Conducteurs € 30 miljoen
- Algemene veiligheidsmaatregelen € 20 miljoen
- OV-Chipkaartpoortjes € 10 miljoen
- Overig € 10 miljoen

Belangrijke sociale veiligheidsmaatregelen:

- Inzet van service- en veiligheidsteams
- Aanpak zwartrijden
- Verminderen vandalisme en graffiti
- Camera's in nieuwe en te renoveren treinen

Maatschappelijke verantwoordelijkheid

NS is een publiek en transparant bedrijf. Wij leggen verantwoording af aan de Nederlandse samenleving. Samen met de overheid helpen wij de mobiliteit van Nederland en over de grens te verbeteren. Dat doen wij op een duurzame manier. NS bestaat al sinds 1837 en heeft als één van de weinige bedrijven nog trots *Nederlandse Spoorwegen* in haar naam staan. Hollands glorie. Zo voelt ook iedere NS'er dat. Ons bedrijf is van het land. Van iedereen!



Groei naar de toekomst

Klanttevredenheid groeit

In de afgelopen 10 jaar hebben wij een grote sprong in klanttevredenheid gemaakt. Nu zijn acht op de tien reizigers tevreden. Dat heeft veel te maken met treinen die op tijd rijden. En of reizigers kunnen zitten. Wij hebben de punctualiteit dan ook kunnen verhogen naar 95 procent van de reizen binnen 5 minuten. En het aantal beschikbare stoelen (wij noemen dat zitplaats-kilometers) is bijna 20 procent gestegen.

Punctualiteit

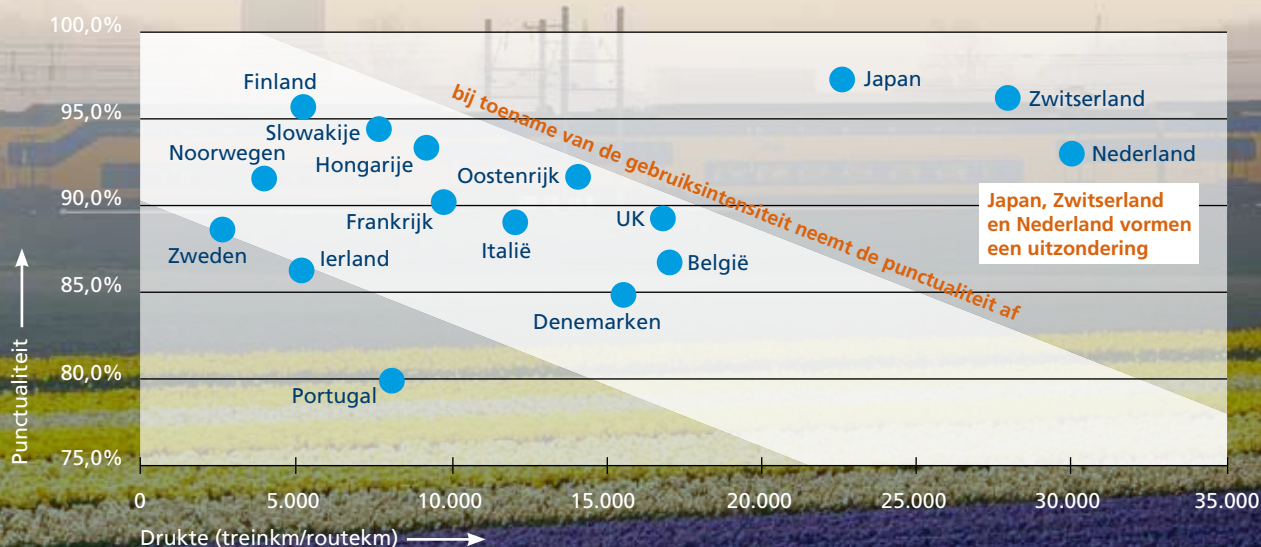
in %	2001	2005	2008	2010	2011*
Treinen op tijd (5 minuten)	88,2	91,8	93,0	92,5	95,0
Aansluitingen gehaald	89,3	90,6	92,1	91,6	93,3
Gereden treinen t.o.v. dienstregeling	97,0	98,0	98,7	97,8	98,6

Klanttevredenheid

cijfer 7 of hoger in %	2001	2005	2008	2010
Op tijd rijden	21	40	54	52
Beschikbaarheid zitplaats	65	76	76	76
Informatie bij ontregelingen	33	47	54	55
Sociale veiligheid treinen	64	71	77	78
Reinheid interieur en station	42	53	55	55
Klantgerichtheid personeel	51	56	61	62
Algemeen oordeel	45	67	76	75

* januari 2011 - oktober 2011

Punctualiteit versus drukte



Het aantal reizigers groeit

NS heeft als missie telkens meer reizigers, veilig, op tijd en comfortabel te vervoeren via aantrekkelijke stations. De reis van de klant is ons uitgangspunt. Wij zijn daarin succesvol. Steeds meer reizigers nemen de trein: tussen 1999 en 2011 bedroeg de groei bijna 20 procent en steeg het marktaandeel van NS ten opzichte van de auto. Naar de grote steden ligt dat aandeel in de spits zelfs boven de 50%.

Een vitale en bereikbare regio

NS zorgt ook buiten de Randstad voor snelle en hoogwaardige verbindingen. Neem Eindhoven. Reizigers van en naar deze stad gaan er de komende jaren fors op vooruit. Niet alleen krijgen zij betere verbindingen binnen Nederland, bijvoorbeeld naar Utrecht en Den Haag. Ook reizen over de grens wordt aantrekkelijker. NS verbetert onder meer de hogesnelheidsverbindingen met Breda en Antwerpen



Wij verhogen de kwaliteit op het spoor

NS behoort tot Europese top

Elke paar jaar vergelijken wij ons met andere trein-bedrijven in Europa. In 2007 en 2010 blijkt NS op een flink aantal terreinen bovengemiddeld te scoren. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om 'op tijd rijden' en de sociale veiligheid in treinen en op stations. Onze stations behoren tot de meest toegankelijke van Europa, en de vooraanmeldtijd voor assistentie bij het instappen is een van de kortste van Europa. NS heeft een internationaal bewonderde en bekroonde dienstregeling die de overstaptijden voor alle reizigers zeer kort houdt.

Sterke groei van efficiëntcy

NS is afgelopen jaren meer dan 30 procent efficiënter geworden. NS betaalt de rijksoverheid een concessie-prijs en ProRail een infravergoeding. Wij dragen ook bij aan de taakstelling van het ministerie van Infrastructuur & Milieu. Ten slotte heeft NS in de afgelopen tien jaar 2,4 miljard euro uitgekeerd aan dividend aan de staat.

Eén netwerk, solide basis

De afspraken met de staat zijn goed voor de reiziger en goed voor de schatkist. Het aanbod van NS in termen van verbindingen, verblijf in treinen en op



stations, persoonlijke service en groei zorgt voor een solide financiële basis en geeft toekomst aan de HSL. NS continueert miljoeneninvesteringen in onder andere nieuwe treinen. Het gaat tussen 2011 en 2025 om zo'n € 7 miljard. Daarnaast vullen wij vanaf 2015 de financiële eisen van het coalitieakkoord in. NS draagt per jaar in totaal ongeveer € 230 miljoen af aan de staat. Dit alles kan NS financieren met de opbrengst van de concessie op het Hoofdrailnet, tot 2025. Met de nieuwe concessie kan NS de kwaliteit van het spoor verhogen. Dat wil onze klant, dat wil de Staat en dat willen wij.

Prettig naar je werk

Freek van Houten woont in Zwolle en reist elke dag naar zijn werk in Utrecht. Die reis wordt voor hem de komende jaren alleen maar aangenamer. De stations zijn steeds prettiger om te verblijven en bieden Freek de mogelijkheid om onderweg een boek te kopen of die ene vergeten boodschap te doen. Hij merkt dat de persoonlijke service van NS'ers steeds beter wordt. Voor vragen kan hij altijd terecht bij de service-medewerkers op de stations en de conducteurs in de trein. Voorlopig blijft Freek nog wel treinen tussen Zwolle en Utrecht.



