



NS

Raad van Bestuur

Postbus 2025  
3500 HA Utrecht

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat  
T.a.v. Staatssecretaris S. van Veldhoven - van der Meer  
Rijnstraat 8  
2515 CP DEN HAAG

**Datum** 14 december 2017  
**Onderwerp** Aanbieding Internationale benchmark 2016

Geachte Staatssecretaris Van Veldhoven- van der Meer,

Hierbij biedt NS de rapportage aan van de Internationale Benchmark 2016 (hierna Benchmark) die zij heeft uitgevoerd over de periode 2011-2015 in samenwerking met ProRail. NS voert deze benchmark elke drie jaar uit conform artikel 26 in de Vervoerconcessie 2015-2025 (hierna Concessie). Door regelmatig een benchmark uit te voeren monitort NS de ontwikkeling van haar prestaties in de tijd en zoekt NS bij vergelijkingspartners naar mogelijkheden om haar dienstverlening te verbeteren. Dit jaar is de rapportage in samenwerking met ProRail opgesteld, zodat we vollediger inzicht krijgen hoe andere spoorssystemen functioneren en hiervan leren voor de dienstverlening die NS en ProRail in samenwerking leveren.

NS is trots op een aantal inzichten die de benchmark biedt: naast het feit dat NS kan leren van andere spoorbedrijven zien we ook dat onze inspanningen leiden tot over het algemeen een goed product voor de reiziger.

**Nederlandse reizigers reizen in vergelijking met reizigers in andere landen in nieuwe en duurzame treinen die bovengemiddeld op tijd rijden tegen gemiddelde prijzen en tegen lage maatschappelijke kosten.**

Wij zijn blij te zien dat de klanttevredenheid van onze reizigers stijgt tijdens de benchmark. Ook na 2015 zet deze stijgende lijn door. Deze blijft in vergelijking met spoorvervoerders in andere landen echter lager en er zijn gemiddeld meer klachten. Het valt ons op dat in omliggende landen met lagere prestaties de klanttevredenheid hoger is. We gaan dit nader onderzoeken om lering uit te trekken.



### **Doel en aanpak Benchmark**

De Concessie schrijft een vergelijking voor op de prestatiegebieden en productiviteit met minimaal vier vergelijkbare vervoerders. De landen in deze benchmark, gekozen vanwege vergelijkbare infrastructuur en transport karakteristieken, zijn België, Denemarken Frankrijk, Verenigd Koninkrijk, Zweden en Zwitserland. Spoorwegen zijn complexe systemen die per land worden bepaald door factoren, als economie, geografie en vervoerpatronen. Dit vraagt om bewerkingslagen om vergelijking mogelijk te maken ten behoeve van de Benchmark. Hierdoor moet enige voorzichtigheid worden betracht bij het trekken van conclusies uit deze vergelijkingen. NS gebruikt de rapportage dan ook als wegwijzer bij het zoeken naar verbeterinitiatieven.

In deze brief belicht NS een aantal aspecten die NS zijn opgevallen bij het uitvoeren van het onderzoek. Ook geeft NS inzicht op welke wijze NS de uitkomsten van de Benchmark gebruikt om de dienstverlening aan de reizigers verder te verbeteren op een effectieve en efficiënte manier.

### **Prestaties op veel fronten bovengemiddeld, klanttevredenheid blijft achter**

De Benchmark geeft aan dat NS in vergelijking met de andere spoorbedrijven de reizigers treindiensten biedt met een relatief hoge frequentie, hoge zitplaatscapaciteit per trein, bovengemiddelde punctualiteit en een jong materieelpark. NS realiseert deze dienstverlening ook met een bovengemiddelde efficiëntie en duurzaamheid. Als gevolg hiervan liggen de kosten voor de NS reizigers rond het gemiddelde van de vergelijkingsgroep en liggen de maatschappelijke kosten ver onder het gemiddelde.

Helaas vertaalt deze kwalitatief hoogwaardige dienstverlening zich nog niet in een bovengemiddelde waardering door de reizigers. De Benchmark geeft hier helaas geen verklaring hiervoor. De klanttevredenheid tot 2015 lag bij NS op veel aspecten onder het gemiddelde en het aantal klachten lag boven het gemiddelde van de vergelijkingsgroep. De ontwikkeling van de klanttevredenheid is op veel aspecten wel positief, zowel binnen de onderzoeksperiode van de Benchmark als daarna. Sinds 2015 stijgt de klanttevredenheid op vrijwel alle aspecten verder.

### **Na benchmarkperiode reeds verbeterinitiatieven gestart die effect resulteren**

De strategie Spoorlags beter 2016-2019 en het effect hiervan op de prestaties is vanwege de benchmarkperiode nog niet zichtbaar in de rapportage. Sindsdien heeft NS op veel vlakken initiatieven ondernomen om de dienstverlening aan de reizigers te verbeteren:

- NS heeft een aanzienlijke hoeveelheid nieuw materieel besteld om meer zitplaatscapaciteit en comfort (bijvoorbeeld wifi en oplaadmogelijkheden) te bieden. Het gaat dan om 58 FLIRT Sprinters per dienstregeling 2017, 118 CAF Sprinters per dienstregeling 2018 en 79 Intercity's Nieuwe Generatie (ICNG) volgens de huidige verwachting per 2021. Dit naast de lopende modernisering van de DDZ en VIRM.
- NS werkt samen met ProRail en belangenorganisaties om de toegankelijkheid voor reizigers met beperkingen verder te verbeteren, bovenop wat wetgeving NS verplicht. Dit leidt tot aanpassingen van stations, uitbreiding van de assistentieverlening en de mogelijkheid om via OV Plus telefonisch een reis te boeken zonder in of uit te checken. Bij aanschaf van nieuw materieel en ombouw van bestaand materieel wordt bovendien veel aandacht besteed aan de toegankelijkheid voor reizigers met beperkingen.
- De gerenoveerde stations als Rotterdam, Utrecht, Den Haag, Arnhem en Breda worden door onze reizigers zeer goed beoordeeld.



- NS heeft de kwaliteit van de reiniging van het materieel verbeterd met een verbeterprogramma, de aanschaf van een nieuwe treinwasinstallaties en 'Care on track'<sup>1</sup> op specifieke lijnen.
- NS werkt continue aan het verbeteren van reisinformatie voor de hele deur tot deur reis, bijvoorbeeld met de Reisplanner Extra en aan het vergroten van flexibel betalen door introductie van NS Flex.
- Sinds september 2017 zet NS op het traject Amsterdam-Eindhoven elke tien minuten een trein in en vanaf de nieuwe dienstregeling zal dit dagelijks zo zijn.

Tot slot helpen de investeringen in voldoende infrastructuur (bijvoorbeeld voor de uitwerking van de Lange Termijn Spoor Agenda en het Toekomstbeeld OV) bij het realiseren van een goed vervoerproduct in de toekomst. Om dit te bestendigen zijn ook in de toekomst investeringen noodzakelijk.

#### **Aan de slag met vervolgonderzoek en verbeterinitiatieven**

NS ziet het afronden van deze rapportage als een tussenstap bij het verbeteren van de dienstverlening door te leren van andere vervoerders. De twee belangrijkste factoren voor vervolgonderzoek en verbeteracties zijn de relatief hoge uitval van treinen en de lage waardering door klanten. NS neemt in de komende tijd een aantal vervolgstappen:

- *Vervolgonderzoek naar klantwaardering.* NS gaat de oorzaken van de grote verschillen in klantwaardering nader evalueren. Daarbij zijn verschillen in methodiek en de invloed van factoren die de klantwaardering beïnvloeden belangrijke zoekrichtingen.
- *Vervolgonderzoek naar uitval van treinen.* NS gaat samen met ProRail de relatief hoge uitval van treinen nader analyseren. Dit kan leiden tot nieuwe inzichten in de oorzaken en mogelijke verbeteringen van de operatie.
- *Bewezen ervaringen.* Daar waar NS in de dagelijkse operatie kan leren van andere spoorwegbedrijven, zoals het vlak van punctualiteit en klanttevredenheid, onderzoekt NS nader welke mogelijkheden dit biedt voor verbetering in de eigen bedrijfsvoering en worden deze verbeterinitiatieven waar mogelijk geïntegreerd.

Een aantal van deze onderwerpen komt al aan de orde in het Vervoerplan 2018. De uitkomsten van de benchmark worden meegenomen in lopende programma's en verbeterinitiatieven, zoals het programma Be- en Bijsturing van de Toekomst, Verbeterplan Sociale veiligheid en de gehanteerde sturingsaanpak op klanttevredenheid. In 2019 wordt een nieuwe benchmark uitgevoerd.

NS gebruikt deze benchmark dus als een tussenstap bij verdere verbetering van de dienstverlening aan de reizigers en werkt daarmee aan de kwaliteit van het openbaar vervoer in Nederland. NS werkt daarbij graag samen met ProRail, overheden, andere vervoerders en belangenorganisaties.

Bij vragen over de Benchmark, zijn wij graag bereid deze toe te lichten,

Met vriendelijke groet,  
Namens de Raad van Bestuur NS,

Tjalling Smit  
Directeur Commercie & Ontwikkeling

<sup>1</sup> Het verbeteren van de reiniging tijdens de dienst waarbij er aan boord zichtbaar schoon wordt gemaakt