



NS Reizigers

Bedrijfs- en Productontwikkeling

Hoofdgebouw IV
Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland
www.ns.nl

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht
Ministerie van Verkeer en Waterstaat
DG Mobiliteit, directie Spoorvervoer
T.a.v. drs. J.A. Jacobs
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

i.a.a. Mw. drs. M.C. A. Blom

Datum 16 maart 2010
Ons kenmerk NS/BD/2010.12
Onderwerp Actuele reisinformatie in AO 24 maart 2010

Geachte heer Jacobs, *beste John,*

Over reisinformatie is de laatste tijd veel te doen geweest. In de recente periode van hevige sneeuwval die het openbaar vervoer in Nederland grotendeels ontregelde heeft het de reiziger op bepaalde momenten aan adequate reisinformatie ontbroken. NS en ProRail betreuren dit ten zeerste; de reizigers hebben niet gekregen waar zij recht op hebben. In het onderzoek van Twynstra & Gudde dat naar aanleiding van de sneeuwperikelen is uitgevoerd, zijn ondermeer over de reisinformatie ten tijde van de calamiteiten conclusies en aanbevelingen geformuleerd. De verbeterpunten hebben NS en ProRail in een brief aan de Minister verwoord, onder de noemer Actieplan winterhard spoor (brief (VENW/DGMO-2009/12480). Doel van het actieplan is herhaling van de winterproblemen te voorkomen en ervoor te zorgen dat juist als er problemen op de wegen ontstaan door de winter, de trein een adequaat alternatief biedt voor de auto. Sindsdien hebben ook andere betrokken partijen hun visie op dit punt naar voren gebracht, zoals recent de heer Staal van 9292.

In het Algemeen Overleg Verkeer en Waterstaat van 24 maart a.s. wordt ondermeer over de sneeuwevaluatie gesproken. Ten behoeve van de voorbereiding van het debat en het adequaat informeren van de Minister terzake hecht NS eraan haar visie op actuele reisinformatie, mede in het licht van de recente calamiteiten, naar voren te brengen.

Ambities voor reisinformatie

Actuele reisinformatie is voor reizigers van essentieel belang om hun reis goed te kunnen plannen, inzicht te houden in het verloop van hun reis en bij verstoringen keuzes te maken voor een alternatieve voortzetting van hun reis. NS wil iedere reiziger overal en op elk moment van de dag actuele en betrouwbare reisinformatie aanbieden, via alle mogelijke kanalen (thuis, onderweg, op het station en in de trein). Met name bij verstoringen, waarin onze klant, meer nog dan in reguliere situaties, behoefte heeft aan ondersteuning in zijn reis.





NS streeft er permanent naar om de dienstverlening aan de klant te verbeteren. In het Vervoerplan 2010 heeft NS op het gebied van reisinformatie doelstellingen opgenomen waarbij de lat weer hoger wordt gelegd dan voorgaande jaren. NS streeft ernaar om de klantwaardering voor het verstrekken van reisinformatie bij ontregelingen ten opzichte van 2009 met twee procentpunt te laten toenemen naar 55%. Het verstrekken van reisinformatie bij ontregeling in de trein wil NS fors verbeteren; NS wil dat in minimaal 40% van de ontregelingen informatie wordt verstrekt in de trein. Dat is een sprong van vijf procentpunten ten opzichte van 2009. Ook de reisinformatie bij ontregeling op het station, die met 76% al op een redelijk peil is, wil NS verder verbeteren naar 77%.

NS heeft gezien bovengeschetste ambities en extra getriggerd door de sneeuw-evaluatie, vele acties ingezet om de dienstverlening op het gebied van reisinformatie te verbeteren. Hieronder volgt een overzicht.

Verbeteren van actuele reisinformatie

Uit eigen onderzoek van NS, de evaluatie van Twynstra & Gudde en andere bronnen, zoals ondermeer de analyse van de heer Staal van 9292, komen verbeterpunten naar voren. Deze zijn wij, voor zover mogelijk met ProRail, inmiddels aan het uitwerken respectievelijk invoeren.

De kern van de geschetste problematiek in de evaluaties bestaat eruit dat in een ernstig verstoorde situatie de logistieke systemen door de overvloed van wijzigingen niet op tijd kunnen worden gemuteerd. Hierdoor bevatten de reisinformatiemiddelen onvolledige of onjuiste informatie. Reisinformatie fungeert als het ware als een doorgeefluik. Om dit probleem in de toekomst te voorkomen zijn wij bezig met de volgende maatregelen:

- Het beschikbaar hebben van een logistiek noodplan dat de dag van te voren kan worden ingevoerd, indien we overlast als gevolg van extreem weer verwachten. Bijvoorbeeld bij voorspelde sneeuwval. Dit plan is robuust tegen verdere verstoringen en biedt voldoende vervoerscapaciteit. Hierbij wordt tevens geborgd dat de dan geldende dienstregeling actueel en betrouwbaar via de reisinformatiemiddelen en -kanalen kan worden gecommuniceerd. Dit plan wordt met bijhorende reisinformatie ook tijdig aan organisaties als 9292 geleverd.
- Daarnaast werken we aan een logistiek noodplan dat op de dag zelf snel kan worden ingevoerd bij een verstoring. Dit plan, waar goede reisinformatie een integraal onderdeel van is, wordt nu uitgewerkt en deze zomer 'droog geoefend'. 9292 wordt hierop aangesloten door actuele reisinformatie van NS direct beschikbaar te stellen aan 9292.
- Op reisinformatiegebied worden voor de verschillende noodsituaties 'fall back' plannen gemaakt in draaiboekvorm waardoor onze reizigers altijd adequaat kunnen worden geïnformeerd.
- Daarnaast werken we aan een 'bypass' systeem dat het mogelijk maakt in noodgevallen de reisinformatiesystemen los te koppelen van de logistieke systemen zodat de reisinformatiesystemen handmatig zonder tussenkomst van de logistieke systemen kunnen worden bediend en de reizigers toch juist worden geïnformeerd (al dan niet handmatig).
- NS ontwikkelt samen met ProRail het systeem InfoPlus. Hiermee wordt, naast nieuwe schermen op de stations waarop meer informatie aangeboden kan worden, een geautomatiseerde keten van actuele en consistente reisinformatie opgeleverd. Die informatie kan vervolgens direct via verschillende kanalen gedistribueerd



- worden aan de klant. InfoPlus wordt naar verwachting in de loop van dit jaar opgeleverd.
- Vooruitlopend daarop kan NS sinds kort op grotere schaal aan derden (bv. 9292) actuele vertrektijden van alle stations in Nederland verstrekken, zodat deze hun klanten beter kunnen informeren. Zodra InfoPlus volledig functioneert, kan NS aan derden niet alleen actuele vertrektijden leveren maar ook actuele reisadviezen, tegen gebruiks- en leveringsvoorwaarden, zoals besproken in de regiegroep kwaliteitsverbetering actuele reisinformatie. Tot die tijd zal NS met onder andere 9292 uitvoerig testen zodat partijen op termijn ook daadwerkelijk in staat zullen zijn actuele reisadviezen te bieden aan hun klanten. Om in het geval van calamiteiten aan treinreizigers mogelijk adequaat alternatief vervoer te kunnen adviseren spant NS zich in om -in de nabij toekomst- de actuele reistijden van andere openbare vervoerders te ontvangen.
 - Verder gaat eind maart de eerste trein rijden met daarin een verbeterde dienstverlening op het gebied van reisinformatie en internet in de trein. De klant zal via schermen en automatische omroep actuele reisinformatie krijgen over zijn rit: met actuele aankomsttijden van alle volgende stopstations, evenals overstap- en verstoringeninformatie. Deze verbetering van de dienstverlening is mede mogelijk gemaakt dankzij de door uw ministerie toegekende subsidie.
 - De calamiteitenorganisatie van NS en ProRail wordt op een aantal punten aangepast, zodat de klantbegeleiding bij grote verstoringen verder kan worden verbeterd.
 - Er zijn extra medewerkers aangesteld om een boost te geven aan de verbetering van reisinformatie.

Op dit moment worden diverse verbeteringen doorgevoerd in de calamiteitenafhandeling, waaronder het ontwikkelen en verder aanscherpen van draaiboeken voor verschillende soorten verstoringen. Hiermee zullen nooit alle calamiteiten vooraf in oplossingsscenario's gegoten kunnen worden, maar zijn we wel beter voorbereid op dit soort situaties. Met alle betrokken partijen (zowel binnen NS als met ProRail als ook derden als 9292) worden afspraken gemaakt, zodat we op het moment suprême adequaat in actie kunnen komen. Tevens worden alle medewerkers die betrokken zijn bij reisinformatie (zoals omroepers, conducteurs, servicemedewerkers, bijstuurders, planners, treindienstleiders etc.) extra getraind op hoe te handelen in dit soort situaties.

Uiteraard is van belang, net zoals we ten aanzien van de sneeuwweek gedaan hebben, om permanent verstoringen te monitoren en te evalueren, zodat we leren en de draaiboeken indien nodig kunnen bijstellen. Hierin worden nu al goede stappen gezet ondermeer in samenwerking tussen de bijsturingorganisaties van NS en ProRail.

NS denkt hiermee, samen met ProRail, goede stappen te zetten om in volgende grotere verstoringen de reisinformatie aan de reizigers fors te verbeteren.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. Uiteraard ben ik gaarne tot nadere toelichting bereid.

Met vriendelijke groet,

M.B. Unck
Directeur Bedrijfs- en Productontwikkeling