

TRANSFORMATIE NAAR MOBILITEITSBEDRIJF

NS transformeert van een traditioneel treinbedrijf naar een modern mobiliteitsbedrijf. De zakelijke reiziger plukt de vruchten van duurzaam en comfortabel reizen van deur tot deur. Diensten als de OV-fiets, taxi en deelauto en het upgraden van stations maken dit mogelijk. "Zo maken we onze missie waar om Nederland duurzaam bereikbaar te houden voor iedereen."

De reiziger staat op 1, 2 en 3. "De afgelopen jaren heeft NS hard gewerkt aan het op orde brengen van de basis." Aan het woord zijn Marjan Rintel, directeur Operatie, en Tjalling Smit, directeur Commercie, beiden leden van de Raad van Bestuur en voorheen topfunctionarissen bij Air France-KLM. De klanttevredenheid is in vijf jaar tijd gestegen van 75% naar zelfs 86%.

De huidige praktijk? De treinen en stations zijn schoon, reizigers worden goed geïnformeerd. Ook zijn er meestal voldoende zitplaatsen en de reputatie van NS is verbeterd. Rintel: "Dat is geen vanzelfsprekendheid. Het blijft elke dag hard werken, maar dit fundament stelt ons in staat om toe te werken naar onze brede missie van een beter bereikbaar Nederland. Want onze steden slibben dicht en NS wil substantieel bijdragen aan de duurzaamheidsambities van dit kabinet."

Smit vult aan: "Daarom zijn wij meer en meer een mobiliteitsbedrijf met extra vervoersdiensten en services om treinreizen zo aantrekkelijk mogelijk te maken."

INNOVATIEVE SERVICES

Voor de realisatie zijn innovaties zeer belangrijk. Elke seconde te laat vertrekken heeft effect, vertelt Rintel. "Onze conducteurs dragen een smartwatch, die veertig seconden voor vertrek een trilsignaal geeft. Zo rijden treinen beter op tijd en ontstaat er meer ruimte voor service."

Een ander voorbeeld van innovatie is volgens Rintel *predictive maintenance*. Treinonderhoud vindt slimmer en goedkoper plaats. De vernieuwende NS-app verhoogt eveneens de service.





DEEL ONLINE

“De app is een ideale manier voor een-op-een-contact met de reiziger, om hem rap te informeren over diensten en extra services en voor het sturen van zijn reizigersgedrag, bijvoorbeeld reizen buiten de spits”, motiveert Smit.

Bedrijven zoeken steeds meer manieren om duurzaamheid te bevorderen. Actueel daarbij is de mobiliteit van de medewerkers.

Smit: “De Coalitie Anders Reizen, waarin ruim vijftig grote ondernemingen deelnemen, wil de CO₂-uitstoot van het zakelijke verkeer in 2030 halveren. NS laat zien dat aantrekkelijk en flexibel reizen met inzet van de trein het duurzame alternatief vormt voor de leaseauto. Steeds meer bedrijven volgen.”

NS-BUSINESS CARD

De NS-Business Card neemt snel aan populariteit toe: dagelijks reizen op rekening en één maandfactuur achteraf. Smit: “VodafoneZiggo, inmiddels in Utrecht gevestigd, heeft bijna alle leasecontracten beëindigd en medewerkers een NS-Business Card gegeven. ABN AMRO in Amsterdam gaf nieuwe medewerkers de eerste maanden onbeperkt OV. 70% koos aan het eind van de proefperiode voor OV Vrij met onze NS-Business Card.”

NS zorgt ervoor dat het OV een aantrekkelijke keuze is met veel gemak, comfort én flexibiliteit. Extra services als busaansluiting, taxi, deelauto en de zeer succesvolle OV-fiets maken de eindbestemming sneller bereikbaar. Inmiddels bieden veel van de 420 NS-stations deze vervoersoplossingen. “Bedrijven besparen op kosten. Ze hebben minder parkeerplekken

nodig en medewerkers kunnen hun tijd aangenaam en nuttig in de comfortabele trein besteden”, motiveert Smit. “Maar als collectief leveren ze juist een substantiële bijdrage aan duurzaamheid. NS Zakelijk helpt bedrijven met advies. We maken een analyse en geven de beste oplossing per bedrijf.”

UPGRADE NS-STATIONS

De laatste jaren is veel in NS-stations geïnvesteerd. “Vroeger waren sommige no-goareas; tegenwoordig zijn het gebouwen van wereldklasse. Plaatsen waar mensen graag elkaar ontmoeten, winkelen en verblijven”, overtuigt Rintel. Daar blijft het niet bij. “Bedrijven willen zich steeds vaker nabij stadsharten vestigen, vanwege de wens van personeel. NS speelt hierop in met investeringen in het rustige deel net buiten het bedrijvige stationsgebied. Wonen en werken boven de sporen komt als aantrekkelijke optie in beeld.”

Op zo'n tweehonderd kleinere stations vindt de komende jaren een upgrade van voorzieningen plaats. Er komen stationswachtkamers, toiletten, watertappunten en aanbod van warme dranken.

IMPACTRIJKE PRESTATIES

Dat NS inmiddels behoort tot de top 10 van favoriete werkgevers is verklaarbaar. “We staan dagelijks met 21.000 mensen voor grote uitdagingen. Nederland heeft het drukst bereden spoor van de wereld en we brengen 92,6% van de reizigers (alleen Zwitserland en Japan scoren beter) op tijd naar hun bestemming. Daar zijn we ontzettend trots op”, vertellen de bestuursleden. “Zo ook op de gunstige man-vrouwverdeling in de top en de diversiteit aan culturen binnen NS. De sterk toenemende maatschappelijke bijdrage die wij leveren maakt ons werk meer dan waardevol. Zo veel mogelijk bedrijven moeten voor duurzame mobiliteit gaan. Onze ervaring: als de koudwatervreesfase voorbij is en de eerste stap is gezet, zijn bedrijven en hun medewerkers buitengewoon tevreden over de resultaten”, besluit Rintel. ■

TJALLING SMIT EN MARJAN RINTEL:

‘Flexibel reizen met inzet van de trein vormt het duurzame alternatief voor de leaseauto’

