



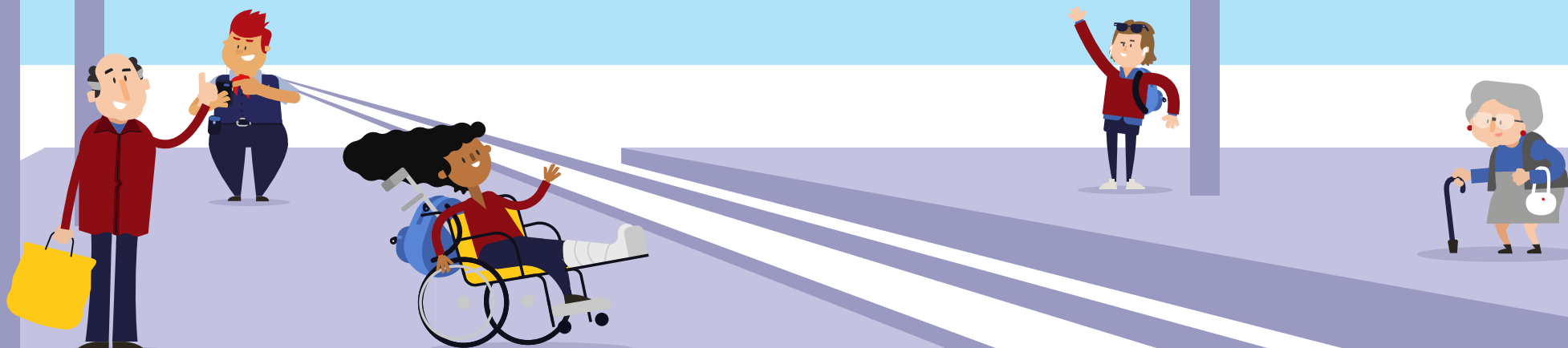
NS 2020 – 2025 Nederland duurzaam bereikbaar voor iedereen



spoor

1

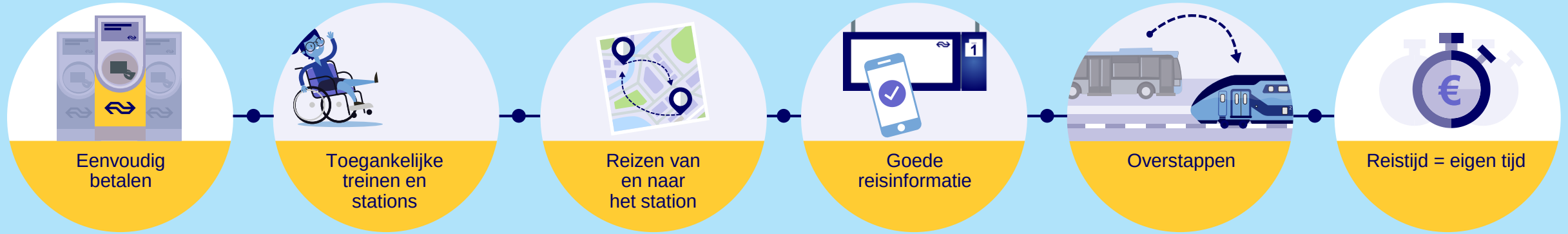
Amanda Akkers-van de Beld



Een goede treinreis



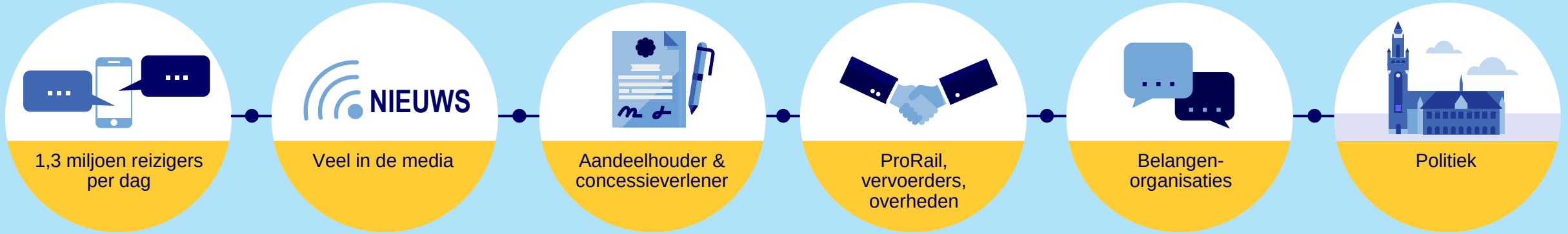
Bijdragen aan deur-tot-deur reis



Stations van wereldklasse



Midden in de samenleving



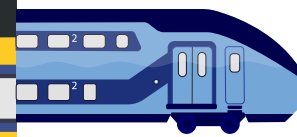
NS in cijfers



1.261.489
treinreizen per dag



17 miljard reizigers-
kilometers per jaar
410.000 x rond aarde



9 miljoen Nederlanders
reizen jaarlijks met NS



184.000 in- en
uitstappers per dag



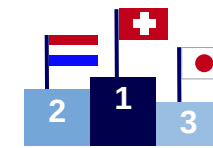
6.830 km spoor
'van Utrecht tot Tibet',
9.000 wissels



21.000 medewerkers,
33% is vrouw,
gemiddelde leeftijd
is 44 jaar



Opbrengsten 2018:
5.926 miljoen euro
Winst:
106 miljoen euro

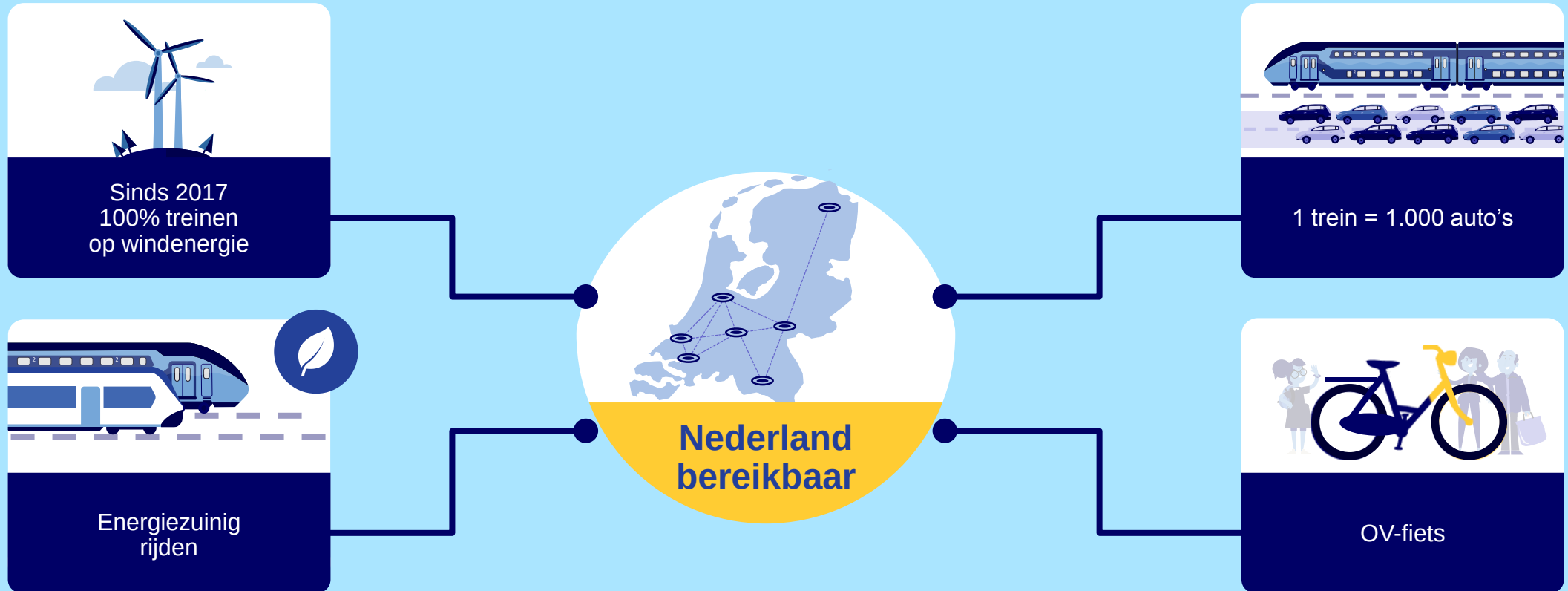


Drukste spoor ter wereld
1. Zwitserland
2. Nederland
3. Japan

Contact met onze reizigers



Duurzame mobiliteit



In sneltreinvaart door de strategie

Dit zien we om ons heen



NS: mensgericht en datagedreven

Op een krappe arbeidsmarkt blijven we een aantrekkelijke werkgever en zorgen we voor een diverse en inclusieve organisatie. We gebruiken data om wendbaar te zijn en te anticiperen op technologische en maatschappelijke veranderingen.

Ons aanbod aan Nederland

1 De trein en het netwerk van de toekomst

Een krachtig en vitaal netwerk in Nederland waarin de stations en het hoofdrailnet, waaronder de hogesnelheidslijn, onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. We rijden moderne treinen met veel comfort.

Sneller en vaker tussen steden in Nederland



Vaak en flexibel reizen binnen en rondom de Randstad

Flexibel en op maat reizen in rustigere gebieden in de regio

Sneller en vaker naar Europese steden

2 Stations als knooppunt van mobiliteit en leefbaarheid

Hotspots waar we allerlei vormen van vervoer drempelloos met elkaar verbinden. Waar je wilt werken, vlakbij wonen of gewoon wat kopen of een hapje eten.

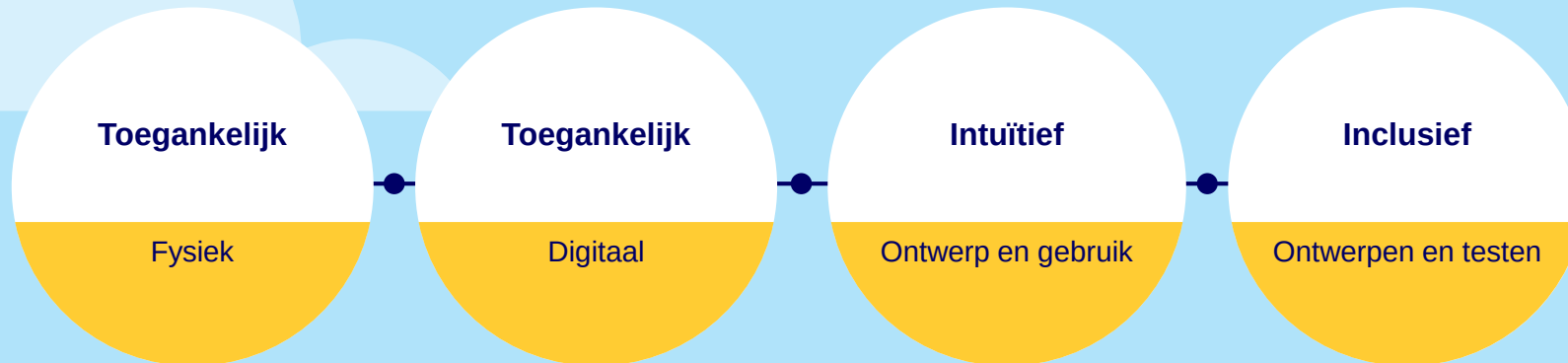


3 Flexibel en veelzijdig reizen met de NS-app

Van kijken hoe laat je trein gaat naar je hele reis van deur tot deur in één overzicht. Inclusief bus, tram, ov-fiets, taxi, glimlach en een maaltijd onderweg. We werken samen met onze collega's en partners om je alle opties te geven die passen bij je reis.



Nederland duurzaam bereikbaar voor iedereen *zelfstandig waar het kan, met hulp waar nodig en gewenst*



NS app – persoonlijke reisbegeleiding

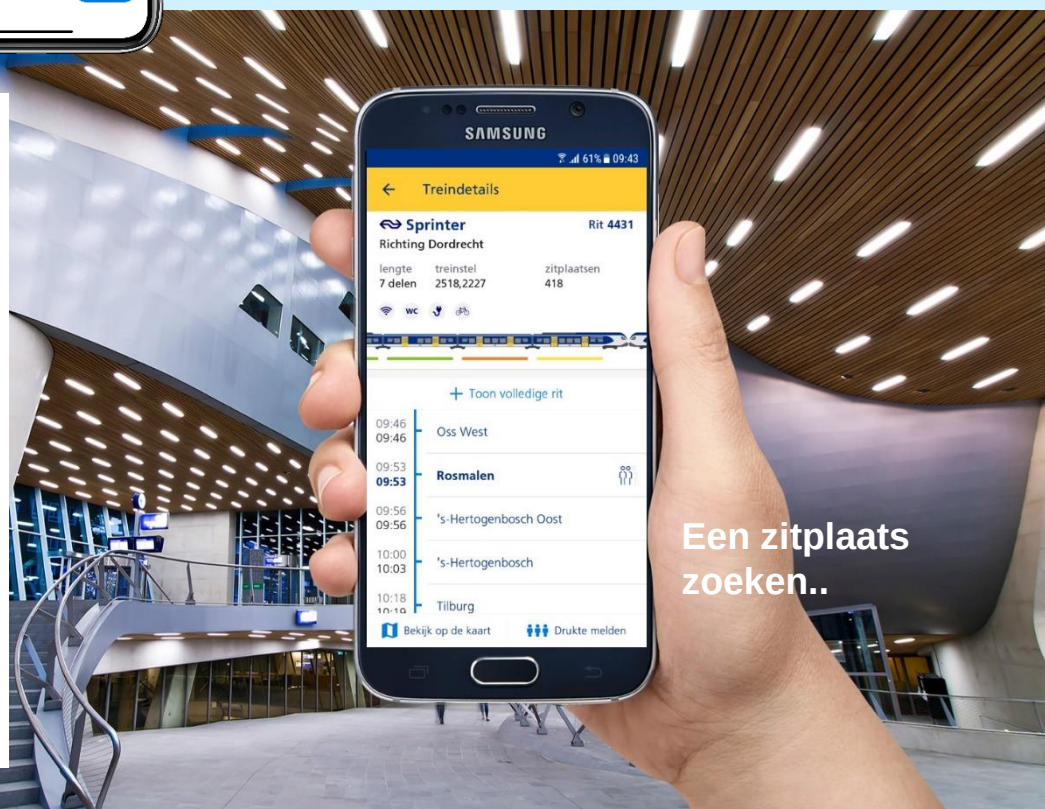
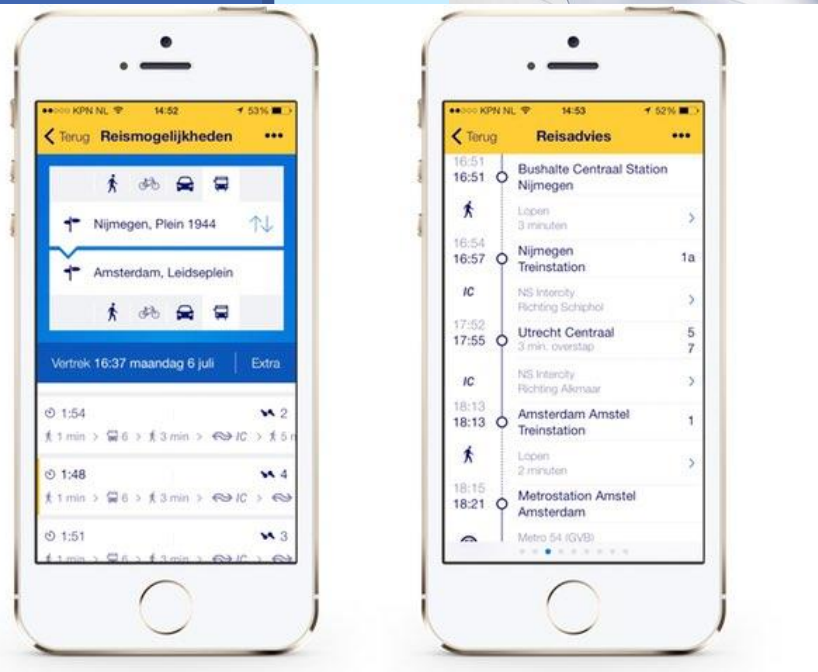
Kaartjes kopen...



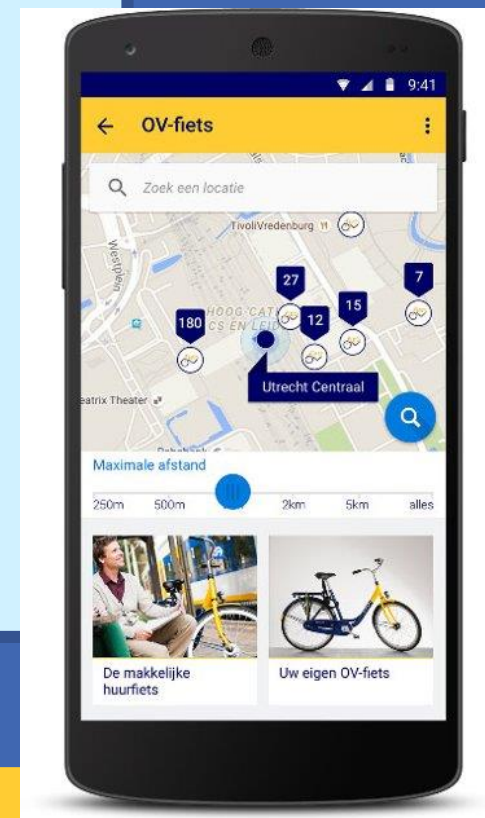
...en reizen.



Plannen van adres
naar adres
met het hele OV



Een zitplaats
zoeken..



... en de aanwezigheid
van een OV fiets checken.

Intuïtief en inclusief digitaal ontwerp..

... en ook altijd persoonlijke hulp indien gewenst.

Kaartautomaten	Hulp op afstand bij de kaartautomaten, wij nemen de bediening over.
Servicezuilen	Met één druk op de knop persoonlijk contact met de NS klantenservice.
Klantenservice	Persoonlijk telefonisch of online advies en hulp.
Informatiebalies	Persoonlijke service en reisinformatie vragen.
OV Service & Tickets	Wij helpen u graag op weg!
Servicepersoneel	Op de trein en op het station staan wij voor u klaar!

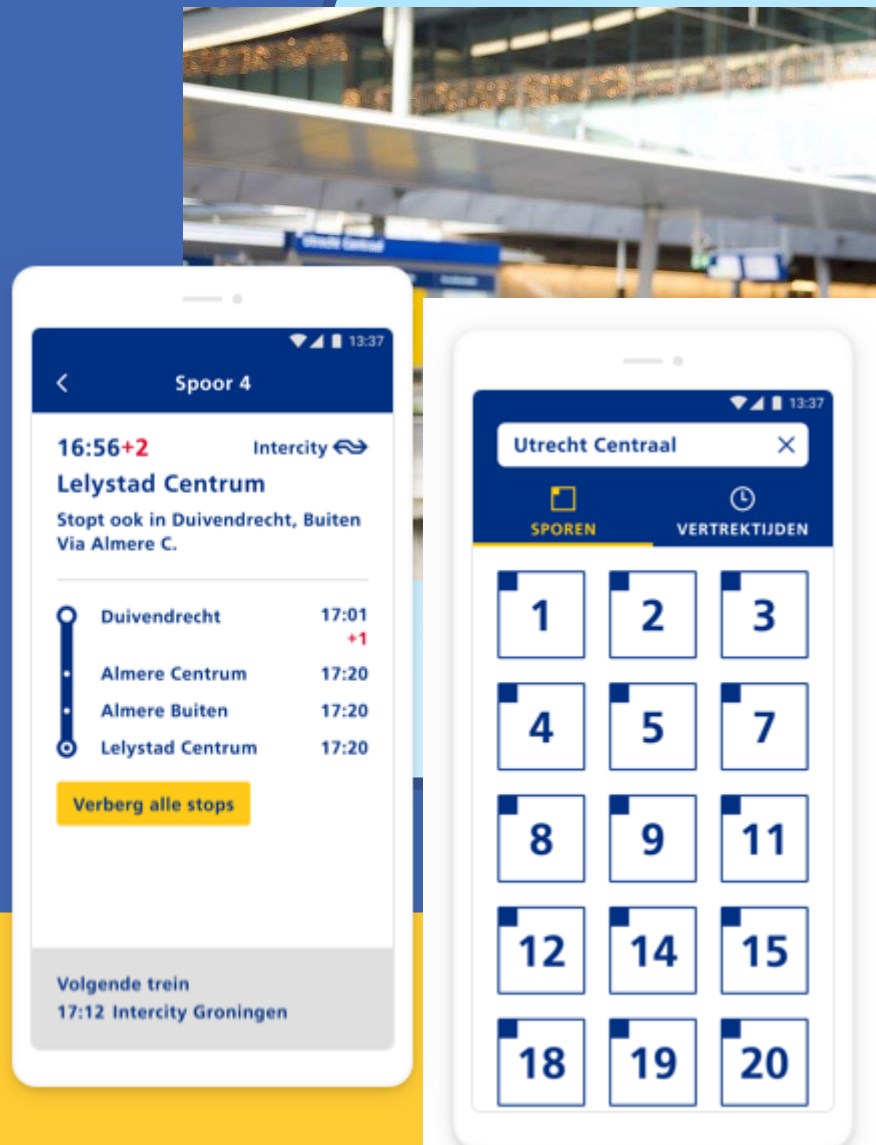
“Onze mensen blijven het
ultieme visitekaartje van NS”

Aandacht voor en hulp bij de stap naar onze digitale klantcontactkanalen.

Persoonlijke hulp tijdens de reis



Specifiek aanbod voor specifieke doelgroepen



Voor de nabije toekomst

Aandacht voor digitale inclusie voor mensen die..

- .. niet kunnen
- .. niet willen
- .. niet durven
- .. niet ???

We zijn benieuwd naar wie zij zijn, het waarom van hun digitale belemmering, hun behoeften en hoe we deze mensen kunnen bereiken om samen oplossingen te ontwerpen en ontwikkelen.



Bedankt voor uw aandacht!
Zijn er nog vragen?