



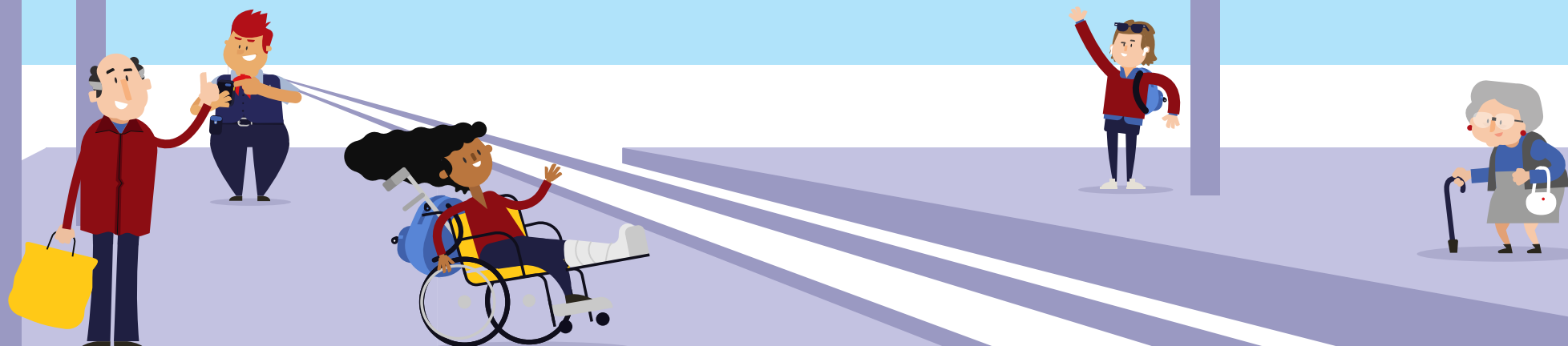
spoor

1

NS en de Coronacrisis

Risk Resilience Online

Arjan Denekamp, 4 november 2020



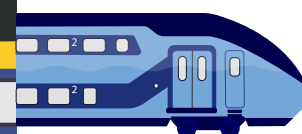
NS in cijfers 2019



1,3 mln treinreizen per dag
1,9 mln keer klantcontact
500.000 reisadviezen per dag



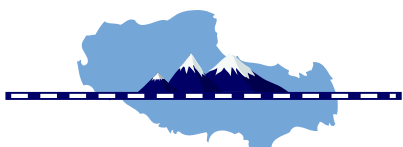
18 mld reizigers-
kilometers per jaar
430.000 x rond aarde



9 mln Nederlanders reizen
jaarlijks met NS
89% geeft een 7 of hoger



Sinds 2017
100% treinen
op windenergie



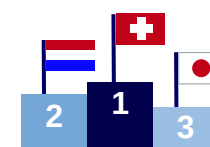
6.830 km spoor
'van Utrecht tot Tibet',
9.000 wissels



20.000 medewerkers,
32% is vrouw,
gemiddelde leeftijd
is 45 jaar

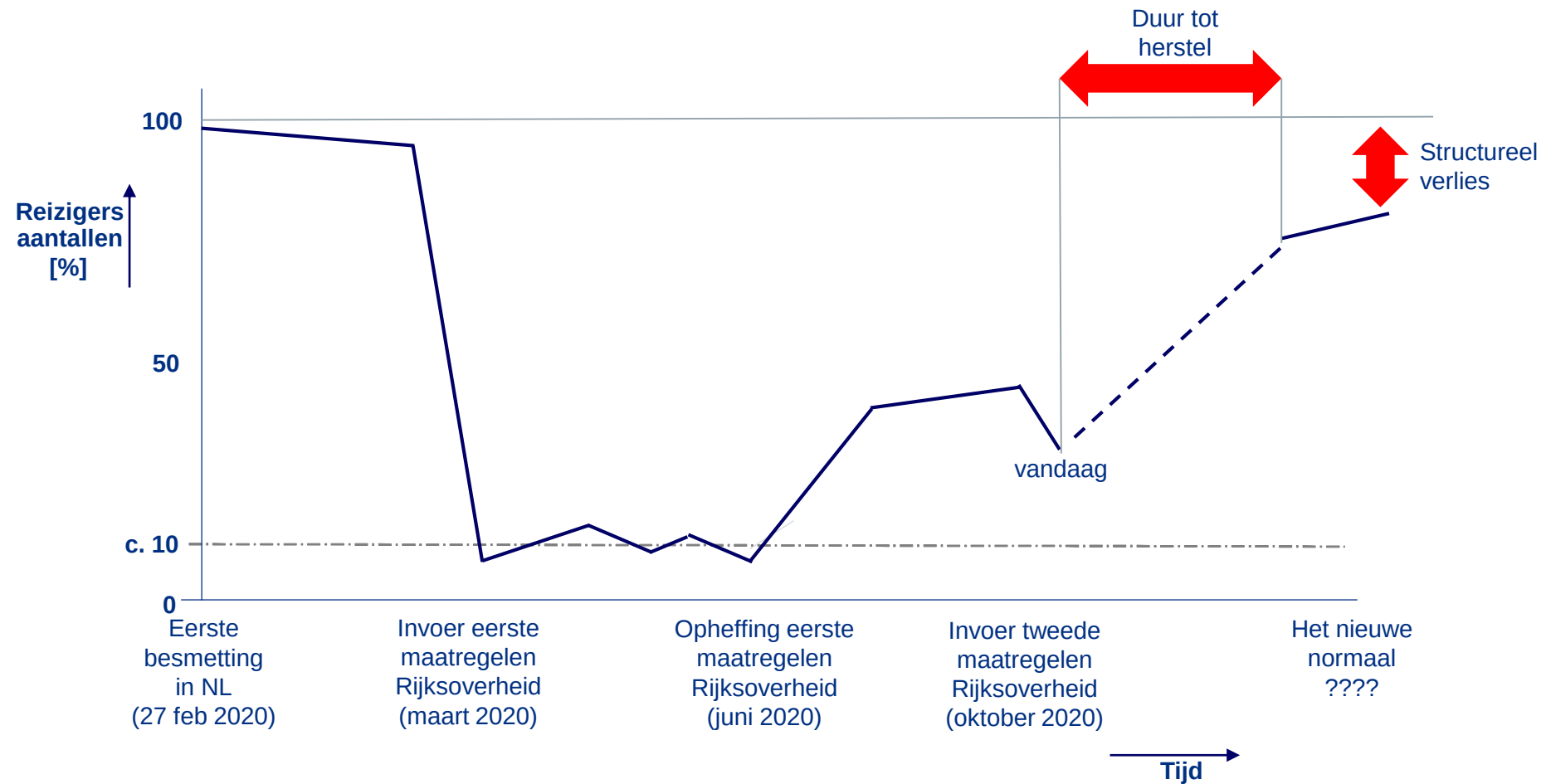


Opbrengsten: € 6.661 mln
Winst: € 215 mln



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

... met grote en langdurige effecten voor NS ...



... die om actie vraagt op verschillende gebieden

■ Veiligheid:

- Voor reizigers: maatregelen in trein en op station (samen met OV-partners)
- Voor medewerkers op de trein en station
- Voor medewerkers op werkplaatsen
- Voor medewerkers op kantoren



■ Dienstverlening:

- Gepast niveau gegeven overheidsmaatregelen en reizigersvraag
- Maatregelen om reizigers te ondersteunen ('helpende handjes')
- Afhankelijkheden managen (personeel, partners, leveranciers, ...)
- Samenwerking met OV-partners

■ Organisatie:

- Fysiek en mentaal gezond werken, ook thuis
- Productief werken en de verbinding houden binnen het bedrijf
- Vergroten van wendbaarheid van NS

■ Financiën:

- Financieel gezond worden door op basis van scenario's scherpe en consistente keuzes te maken in lijn met op onze strategische doelen

Wat zijn lessen voor risicomanagement bij NS

NS-Risicomatrix

		Kans					
		A*	B	C	D	E	F
		Extrem laag 1% tot 10%	Laag 10% tot 25%	Middel 25% tot 50%	Hoog 50% tot 75%	Uitgesloten 75% tot 95%	Uitgesloten 95% tot 100%
Effect	7	A7	B7	C7	D7	E7	F7
	6	A6	B6	C6	D6	E6	F6
	5	A5	B5	C5	D5	E5	F5
	4	A4	B4	C4	D4	E4	F4
	3	A3	B3	C3	D3	E3	F3
	2	A2	B2	C2	D2	E2	F2
	1	A1	B1	C1	D1	E1	F1

- Meer focus op **Business Continuity Management** (kleine kans grote impact risico's)
 - Uitdaging dat het nooit urgent voelt tot het risico zich materialiseert.

- Crisismanagement ook inrichten voor **langdurige crises**

- NS was met name voorbereid op en gewend aan kortstondige crises (denk aan slecht weer, uitval infra, ongeluk, terreur). Een crisis die langer dan enkele dagen aanhoudt vereist een andere inrichting van crisismanagement.

- **Herijking risicobereidheid** naar aanleiding van nieuwe werkelijkheid

- Gegeven onze nieuwe financiële situatie kunnen en willen we minder financiële risico's nemen. Dit om de komende jaren financieel weer gezond te worden, het treinkaartje betaalbaar te houden en noodzakelijke investeringen te kunnen doen.