

# NS Jaarrapportage Vervoerconcessie 2018



# Inhoudsopgave

<b>1 Inleiding</b> .....	<b>4</b>
<b>2 Een aantrekkelijke reis</b> .....	<b>6</b>
2.1 Algemeen klantoordeel .....	6
2.2 Punctualiteit.....	7
2.3 Reisinformatie .....	11
2.4 Zitplaats .....	13
2.5 Gastvrijheid.....	16
2.6 Reinheid .....	17
2.7 Contactbeleving .....	18
2.8 Stations van wereldklasse .....	20
2.9 Drempelloos reizen.....	20
2.10 Tijdsbesteding .....	22
<b>3 Randvoorwaarden</b> .....	<b>23</b>
3.1 Samenwerking en transparantie.....	23
3.2 Samenwerking ten behoeve van toekomstbestendig en efficiënt spooronderhoud .....	23
3.3 Veiligheid.....	24
3.4 Toegankelijkheid .....	26
3.5 Duurzaamheid.....	26
3.6 Innovatie.....	27
3.7 Benchmark.....	27
<b>4 Risicoanalyse</b> .....	<b>28</b>
4.1 Nieuwe productstappen HSL: IC Brussel en Eurostar .....	28
4.2 Introductie SNG en materieel Kort Grens Overschrijdend Vervoer (KGOV).....	28
4.3 Verhogen frequentie dienstregeling .....	28
4.4 Extreme weersomstandigheden .....	28
4.5 Opstel- en behandelcapaciteit.....	29
4.6 Transfercapaciteit .....	29
4.7 Buitendienststellingen .....	29
4.8 (Spoorweg)veiligheid .....	29
4.9 (Cyber)terrorisme en IT-systemen .....	29
4.10 Betrouwbaarheid cijfers .....	30
4.11 Wet- en regelgeving .....	30
<b>5 Programma's</b> .....	<b>31</b>
Programma Beter en Meer – Verbeteraanpak Trein A2 .....	31
Programma Beter en Meer – Be- en Bijsturing van de Toekomst (BBT) .....	31
STS-Verbeterprogramma .....	33
Implementatie HSL-aanbod.....	35
Verbeterprogramma HSL-Zuid.....	37
<b>6 Overzicht prestatie- en informatie-indicatoren</b> .....	<b>38</b>

# Managementsamenvatting

Reizigers beoordeelden de prestaties van NS op het hoofdrailnet (HRN) nog nooit zo goed als in 2018. Daar zijn we trots op en tegelijkertijd willen we blijven werken aan het bereikbaar houden van Nederland. Daar spannen we ons elke dag voor in. Voor de reiziger. Het bieden van een zorgeloze deur-tot-deur reis is en blijft onze ambitie. Hoewel de prestaties in 2018 goed waren stond 2018 ook in het teken van het dramatische ongeval in Oss. Onze gedachten gaan blijvend uit naar de nabestaanden.

Reizigers waren in 2018 vaker op tijd en hadden meer kans op een zitplaats in de trein: het percentage reizigers dat op tijd op zijn bestemming was, steeg in 2018 van 91,6% naar 92,6%. In de spits hadden reizigers 95,1% kans op een zitplaats. Het Algemeen Klantoordeel HRN is met 6%-punt gestegen ten opzichte van 2017. Hiermee bedraagt het Algemeen Klantoordeel HRN 2018 86%. Ook op de hogesnelheidslijn (HSL) steeg het klantoordeel met 6%-punt.

In deze rapportage over 2018 licht NS de operationele prestaties op het hoofdrailnet (hierna: HRN) en de activiteiten die NS uitvoert in het kader van de vervoerconcessie 2015-2025 voor het hoofdrailnet toe. In 2018 zijn verschillende vernieuwende stappen gezet: NS flex is geïntroduceerd, er rijden sinds het najaar nieuwe sprinters (Sprinter Nieuwe Generatie, SNG) op het spoor en onze assistentieverlening is verder uitgebreid. We rijden twee keer per dag met de Eurostar naar Londen en twaalf keer vanuit Amsterdam en vier keer vanuit Den Haag naar Brussel over de HSL-Zuid.

## Meer tevreden reizigers door goede operationele prestaties

De waardering die klanten voor NS hebben wordt verklaard door de operationele prestaties in 2018. Dat is waarop we ons ook richten met de strategie 'Spoorslags Beter'. De hoge reizigerspunctualiteit en verdere verbetering van de kans op een zitplaats in de spits zijn in het bijzonder van invloed op de klantwaardering. In 2018 hebben we treinen gemoderniseerd en zijn er nieuwe treinen ingestroomd in de dienstregeling. Ook de introductie van NS Flex (de mogelijkheid om achteraf te betalen), verbeteringen van de wifi in de trein, betere reiniging van treinen en het realiseren van diverse voorzieningen op stations, StationsHuiskamers (zoals in Heerhugowaard, Alphen aan den Rijn en Den Helder), wachtvoorzieningen (zoals in Cuijk, Venlo, Zutphen, Leeuwarden en Amersfoort) en toiletten (zoals in Kampen Zuid, Zwijndrecht en Amsterdam Centraal), maakten reizigers tevredener over NS in 2018.

Op de HSL rijden we nu zo'n 250 diensten per dag en scoren we in 2018 boven de bodemwaarden die we hebben afgesproken met het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (hierna: het ministerie van IenW). De scores liggen echter wel lager dan op het HRN. Afgelopen jaar leidden productintroducties tot een voorspelde prestatiedip. Daarnaast heeft ook de verplichte (vanwege toelating van de treinen) software update impact gehad op onze prestaties omdat deze een fout bevatte. NS werkt samen met de softwareleverancier hard aan een oplossing om deze fout zo snel mogelijk te herstellen. Met het Verbeterprogramma HSL-Zuid op korte termijn, en de Langetermijnvisie HSL-Zuid zet NS zich samen met ProRail in voor verbetering van de prestaties voor de reiziger op dit complexe traject. Daarmee zet NS zich maximaal in om een goed product aan de reiziger te bieden op de HSL. Om de prestaties van de HSL-Zuid blijvend te verbeteren en op het niveau van het HRN te brengen zijn echter investeringen in de infrastructuur nodig<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2016/12/13/prestatieafspraken-hsl-zuid-en>  
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2018/09/27/aanbieding-41e-voortgangsrapportage-hsl-zuid-en-langetermijnvisie-hsl-van-ns-en-prorail>

## Zitplaats in de trein

De zitplaatskans in de spits op het HRN laat ondanks de reizigersgroei een verdere stijging zien. Dat vraagt de komende jaren aandacht, want als de groei in de spits blijft doorzetten zal de kans op een zitplaats afnemen. Naast de frequentieverhoging van vier naar zes treinen per uur op het traject Amsterdam-Eindhoven (de 'tienminutentrein'), biedt NS meer zitplaatsen aan op de verbindingen Eindhoven-Venlo en op Amersfoort-Rotterdam/Den Haag. Ook op de HSL-Zuid komt door de reizigersgroei de zitplaatskans onder druk te staan. In 2018 spande NS zich in om de zitplaatskans HSL-Zuid te verbeteren door het verlengen van treinen en het laten rijden van de IC-Brussel als vijfde trein per uur op de HSL-Zuid per dienstregeling 2019, door reizigers beter te informeren over drukke treinen en door het beter spreiden van reizigers gedurende de dag. Ondanks onze inspanningen zal het de komende jaren druk blijven in de trein omdat de reizigersgroei blijft toenemen en we de grenzen van het spoorstelsel bereiken (veiligheid, capaciteit, etc).

## Overige indicatoren

In 2018 heeft NS reizen van deur tot deur makkelijker gemaakt. Zo hebben we in 2018 de fietsenstallingen op stations verbeterd. In 2018 is 100% van de automatische stallingen omgebouwd naar de nieuwe zelfservice stalling. Er zijn 47 zelfservice stallingen waarvan 46 met het eerste 24 uur gratis regime. In 2018 zijn er 5 bemenste stallingen geopend met het eerste 24 uur gratis regime: Maastricht, Utrecht Centraal Knoop, Assen, Amsterdam Zuid Strawinsky en Apeldoorn. De OV-fiets is een groot succes. In 2018 zijn ruim 4 miljoen ritten met de OV-fiets gemaakt, circa 35% meer dan in 2017. Om aan de vraag te blijven voldoen zijn er in de tweede helft van 2018 6.000 nieuwe fietsen ingestroomd.

De reisinformatie-indicatoren zijn in 2018 verbeterd door reizigers een kwartier eerder dan voorheen een prognose te geven over het verloop van verstoringen. Daarnaast is de reisinformatie in de NS-app verbeterd en verder gepersonaliseerd. Het klantoordeel sociale veiligheid laat een verdere stijging zien.

Hieronder een overzicht van de scores voor alle prestatie-indicatoren:

Prestatie-indicator	Bodemwaarde	Progressie-	Streefwaarde	Realisatie 2018	Realisatie 2017
	2018	waarde 2018	2019		
Algemeen klantoordeel	74%	78%	80%	86%	80%
Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten	68%	73%	73%	83%	77%
Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders	94,0%	94,6%	95,6%	95,8%	95,0%
Reisinformatie treinketen	81,4%	83,1%	83,1%	85,0%	84,7%
Zitplaatskans in de spits HRN	94,3%	95,0%	95,5%	95,1%	95,0%
Zitplaatskans in de spits HSL	91,2%	94,9%	94,9%	94,0%	96,0%
Top 10 drukke treinen HRN	4,9%	4,0%	4,0%	2,5%	2,4%
Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station	75,0%	80,0%	80,0%	85,2%	83,2%
Klantoordeel sociale veiligheid	81%	83%	83%	90%	88%
Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	88,9%	90,4%	91,1%	92,6%	91,6%
Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN	96,7%	97,0%	97,3%	97,7%	97,4%
Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL	82,1%	83,0%	84,1%	82,5%	83,5%

Tabel 1 Managementsamenvatting KPI's

Ook in 2019 blijven we werken aan goede dienstverlening voor de reiziger. In 2019 evalueren we tussentijds de lopende vervoerconcessie 2015-2025 met het ministerie van IenW ('Midterm Review'). Wij zijn gemotiveerd om in 2019 en in de toekomst Nederland bereikbaar te houden. Voor iedereen.

# 1 Inleiding

De prestaties op het hoofdrailnet (HRN) zijn goed in 2018. Treinen reden vaker op tijd, de klanttevredenheid is hoger dan ooit en ook de meeste andere prestatieindicatoren (KPI's) scoren boven de bodem- en progressiewaarden. Daar zijn we trots op. De reizigerspunctualiteit op de HSL-Zuid is een blijvend punt van aandacht. NS en ProRail werkten in 2018 samen in het Verbeterprogramma HSL-Zuid om de prestaties te verbeteren. Daarmee presteerden we boven de bodemwaarden. We blijven elke dag werken aan goed product voor de reiziger. Ook in 2018 heeft NS een bijdrage geleverd aan de ambities zoals gesteld in de Lange Termijnspooragenda (LTSA).

We blijven in 2019 focussen op goede operationele prestaties. Ook vraagt het voortzetten van de prestaties om flinke investeringen: bijvoorbeeld in ons materieelpark (aanschaf van nieuwe treinen) en in het vervoersaanbod (frequenties en netwerk). NS moet daarin keuzes maken, om deze investeringen te kunnen doen, treinkaartjes betaalbaar houden en financieel gezond te blijven. Daarnaast is het voor het kunnen blijven leveren van de huidige goede prestaties, en voor een verdere verbetering van de betrouwbaarheid in de toekomst, belangrijk dat er wordt geïnvesteerd in het infrastructuurnetwerk (capaciteit, energielevering, beveiligingsystemen).

Het wordt de komende jaren drukker in de trein. Tot 2040 neemt het gebruik van het openbaar vervoer toe met 27% tot wel 45% in reizigerskilometers<sup>2</sup>. Zoals aangegeven in de LTSA moet ruimte gemaakt worden voor deze groei. NS doet dit deels met de aanschaf van nieuw materieel. Na de instroom van de sprinters van het type Flirt in 2017 is NS eind 2018 gestart met de inzet van de Sprinter Nieuwe Generatie (SNG) in de dienstregeling. Uiteindelijk zullen er in eerste instantie 118 treinen van dit type instromen. Eind 2018 heeft NS er nog eens 88 extra besteld. Deze sprinters zijn niet alleen comfortabeler, maar ook beter toegankelijk voor bijvoorbeeld rolstoelgebruikers. Naast investeringen in treinen en infrastructuur vraagt de reizigersgroei om creatieve oplossingen. Zo zoekt NS met samenwerkingspartners naar manieren om de drukte te spreiden, bijvoorbeeld door vraagbeïnvloeding. Zo hebben in 2018 de Hogeschool Arnhem-Nijmegen en de Radboud Universiteit Nijmegen hun aanvangstijden van colleges aangepast om de hyperspits te verlichten. NS heeft de vervoercapaciteit in de spits de afgelopen jaren fors uitgebreid om de reizigersgroei te faciliteren. We lopen echter tegen de grenzen van het systeem aan, bijvoorbeeld door beperkingen in de infrastructuur.<sup>3</sup>

Reizen met de trein moet een aantrekkelijk product voor de klant zijn. Daarbij hoort een goede betaalmethode in het OV. Het landelijk dekkende OV-chipkaartsysteem wordt door 90% van de reizigers met een 7 of hoger beoordeeld. De reis van deur-tot-deur bestaat steeds vaker uit een combinatie van fiets, trein en (deel)auto. Hierbij past ook meer flexibiliteit op het gebied van OV-betalen. NS speelt in op deze trend door in 2018 NS Flex te introduceren. Met NS Flex kan elke vorm van vervoer nu nog eenvoudiger worden gebruikt en op de persoonlijke voorkeur van de reiziger worden afgestemd. Bovendien hoeven gebruikers van NS Flex niet meer van tevoren saldo op hun OV-chipkaart te laden, er kan nu ook achteraf worden betaald.

Ook op het gebied van maatschappelijke verantwoordelijkheid blijft NS innoveren en verbeteren. Zowel in ons vervoersaanbod als op de stations, die onlosmakelijk onderdeel uitmaken van de reis van de klant. In oktober 2018 opende NS het eerste watertappunt op station Alkmaar. In de komende jaren worden nog eens 200 stations voorzien van gratis watertappunten. Hierdoor kan straks 90% van de reizigers water tappen op stations.

NS werkt daarnaast mee aan de duurzame ambitie om de trein aantrekkelijk te maken voor reizigers die grensoverschrijdend willen reizen tot 700 km. In april 2018 startten de eerste Eurostar-treinen van Amsterdam naar Londen. Dit geeft een stevige impuls aan de ambities die NS heeft op het gebied van internationaal treinreizen. Het verbeteren van het netwerk van internationale treinverbindingen vraagt om blijvende langdurige inzet en samenwerking tussen NS, andere Europese vervoerders, overheden en infrabeheerders.

---

<sup>2</sup> Nationale Markt- en Capaciteitsanalyse (NMCA). Geraadpleegd via <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2017/05/01/nationale-markt-en-capaciteitsanalyse-2017-nmca>

<sup>3</sup> NOS. (2018, 20 augustus). ProRail: het spoor begint vol te raken. NOS. Geraadpleegd via <https://nos.nl/artikel/2246806-prorail-het-spoor-begint-vol-te-raken.html>

In deze jaarrapportage 2018 licht NS de operationele prestaties op het HRN toe. Daarnaast is aandacht voor de activiteiten die NS in 2018 heeft uitgevoerd ter verbetering van de dienstverlening op stations en de deur-tot-deur reis voor de reiziger. Naast de prestaties op de indicatoren die centraal staan in deze rapportage, wordt aandacht besteed aan de beleidsprioriteiten 2018, randvoorwaarden en programma's uit het Vervoerplan 2018. Dit rapport hanteert de structuur van het Vervoerplan 2018 en de halfjaarverantwoording 2018.



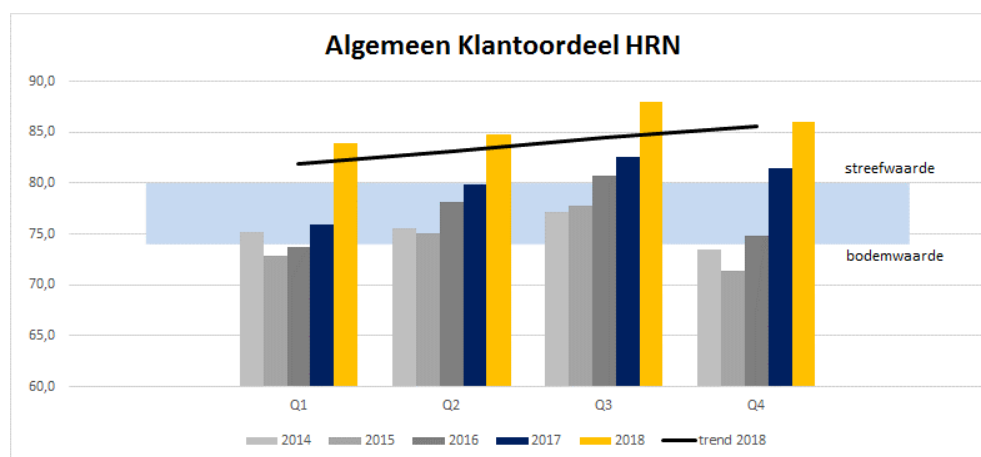
## 2 Een aantrekkelijke reis

### 2.1 Algemeen klantoordeel

Bij NS staat de reiziger op 1, 2 en 3. De drie kernbehoeften van onze reizigers zijn controle, waardering en vrijheid. Die bepalen hoe zij hun reis beleven. We willen de beleving van de reis optimaliseren door waardevolle service en persoonlijke dienstverlening.

#### 2.1.1 Algemeen klantoordeel HRN

Het *Algemeen Klantoordeel HRN* was in 2018 86%. Dit was 6%-punt hoger dan in 2017 toen de realisatie 80% was. De realisatie is hiermee hoger dan de progressiewaarde voor 2018 van 78%.



Figuur 1 Algemeen Klantoordeel HRN

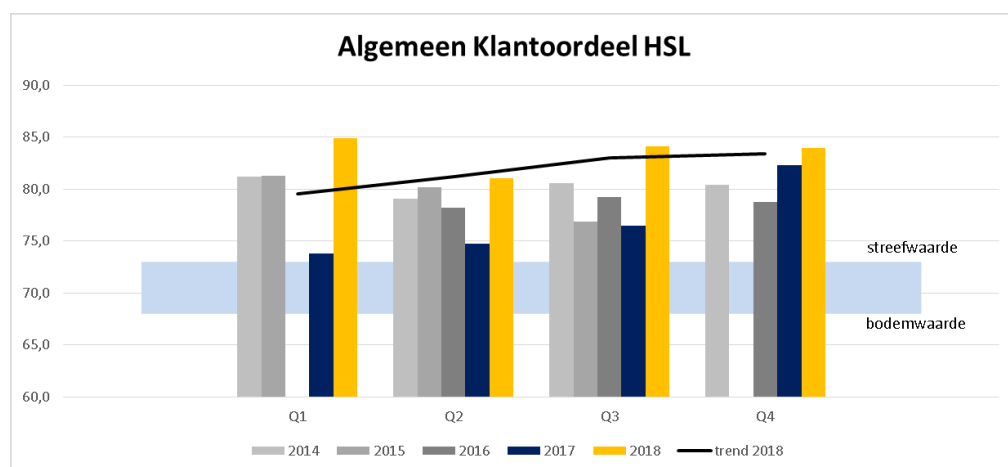
#### Enkele zaken uitgelicht

Het oordeel van forensen - reizigers die voor woon-werk of woon-school verkeer in de trein zitten - is met een stijging van 7% het meest verbeterd ten opzichte van 2017. Ook de niet-forensen - sociaal-recreatieve en zakelijke reizigers - zijn tevredener. Hun algemeen oordeel steeg 5%.

De sterke stijging van het algemeen klantoordeel ten opzichte van 2017 gaat gepaard met een stijging van oordelen op allerlei gebieden: van de oordelen over op tijd rijden, de beschikbaarheid van zitplaatsen, via de oordelen over personeel en de mogelijkheden om een kaartje te kopen, tot de tijdsbesteding in de trein en het oordeel over de stations. Van deze indicatoren is het oordeel over de reinheid van de trein het meest gestegen, namelijk met 6% ten opzichte van 2017. De stijging van het klantoordeel kan voor een deel worden verklaard door de verbeteringen die op die gebieden gerealiseerd zijn: gastvrijheid van onze hoofdconducteurs, gemoderniseerde treinen en instroom van nieuwe treinen in de dienstregeling, een hogere reizigerspunctualiteit, een betere zitplaatskans, de introductie van NS Flex, verbeteringen van de wifi in de trein, het realiseren van verschillende stationsvoorzieningen zoals Stationshuiskamers in Heerhugowaard, Alphen aan den Rijn en Den Helder. De stijging helemaal verklaren of beïnvloeden kunnen we echter niet. Factoren zoals een zonnige zomer en een draaiende economie hebben ook invloed op de stijging van het klantoordeel.

### 2.1.2 Algemeen klantoordeel HSL

Het *Algemeen Klantoordeel HSL* was in 2018 83%. Dit is 6%-punt hoger dan de realisatie van 2017, toen deze KPI uit kwam op 77%. De realisatie is hiermee hoger dan de progressiewaarde voor 2018 van 73%.



Figuur 2 Algemeen Klantoordeel HSL<sup>4</sup>

#### Enkele zaken uitgelicht

Het Algemeen Klantoordeel HSL wordt bepaald door de klantoordelen over de IC direct, Thalys, Intercity Brussel en Eurostar, waarvan de laatste twee in april 2018 zijn geïntroduceerd op de HSL. De reizigersgroei op de HSL is, met zo'n 15% in 2018 in de spits op het drukste traject, stevig. De toenemende drukte heeft impact op de zitplaatskans en daarmee een negatief effect op het algemeen klantoordeel. Desondanks zijn de reizigers positiever over de HSL dan in 2017. De grootste stijging van het algemeen oordeel heeft plaatsgevonden in de Intercity Direct; het algemeen oordeel is bij die groep reizigers gestegen met 9%.

Conform plan zijn de drukste Thalys-treinen op de route Amsterdam – Parijs v.v. in het voorjaar van 2017 met dubbele treinstellen gaan rijden. Dit heeft geleid tot een forse reizigersgroei. NS zal daarom blijven onderzoeken of het rendabel en logistiek mogelijk is om nog meer treinen dubbel te gaan rijden. Naast materieelbeschikbaarheid blijft opstelcapaciteit op de Watergraafsmeer de grootste uitdaging om dit te kunnen realiseren.

### 2.2 Punctualiteit<sup>5</sup>

Voor reizigers is het belangrijk van deur-tot-deur te kunnen rekenen op een veilige, betrouwbare en voorspelbare reis. NS zet zich in voor een punctuele reis op alle tijden van de dag, op alle dagen van het jaar en overall waar we rijden in Nederland. Dat lukt steeds beter en ook vergeleken met het buitenland rijden de NS-treinen goed op tijd. Dit is ook terug te zien in de cijfers: de reizigerspunctualiteitscijfers op het HRN stijgen.

De punctualiteitscijfers op de HSL zijn niet robuust. Na een zeer goede start van het jaar daalden de punctualiteitscijfers op de HSL. Deze daling was verwacht en hield verband met de productintroducties en de noodzakelijke software update in de laatste periode van het jaar, zie 2.2.2 voor een uitgebreide toelichting. De realisatie in 2018 van 82,5% ligt boven de afgesproken bodemwaarde van 82,1%.

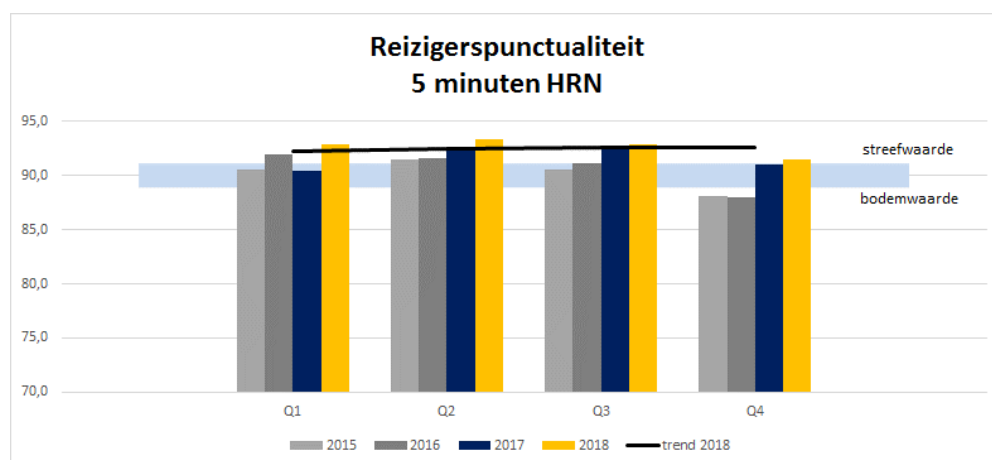
<sup>4</sup> Over het vierde kwartaal van 2015 en het eerste kwartaal van 2016 waren te weinig waarnemingen beschikbaar voor een betrouwbaar cijfer.

<sup>5</sup> De indicatoren m.b.t. punctualiteit zijn gezamenlijke indicatoren met ProRail.



## 2.2.1 Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN

De Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN was in 2018 92,6%. Dit was 1,0%-punt hoger dan 2017 toen de realisatie 91,6% was. De realisatie van 2018 is hiermee hoger dan de progressiewaarde van 90,4%.



Figuur 3 Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN

In 2018 kwam een recordaantal treinreizigers op tijd aan op hun bestemming. NS presteerde ruimschoots boven zowel de bodem- als de streefwaarden van de prestatie-indicatoren Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN en Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN. De goede prestatieontwikkeling is in gang gezet na de compleet herontworpen dienstregeling van 2017. Na een wat moeizame start en optimalisatie van de dienstregeling in 2017 zien we een positief effect. In 2018 hebben we die verbetering kunnen doorzetten.

NS werkt nauw samen met ProRail om op deze punten de operationele prestaties te verbeteren. De frequentieverhoging tussen Eindhoven en Amsterdam ('tienminutentrein') was een uitdaging, maar de introductie hiervan is goed verlopen, vooral dankzij de zorgvuldige voorbereiding samen met ProRail vanuit het programma Beter en Meer en de verbeteraanpak van de A2-corridor.

### Enkele zaken uitgelicht:

NS heeft in 2018 de punctualiteit verder verbeterd. Zo zijn verschillende innovaties beproefd als de instapzone (markeringen voor reizigers waar nog ruimte is in de trein), rijadvisering<sup>6</sup> devices (o.a. over snelheid) voor machinisten en aftellers op perrons in situaties met overwegen.

De instapzone geeft aan de wachtende reizigers aan waar de trein stopt op het perron. Dit zorgt voor betere reizigers spreiding in de trein en stimuleert sneller instappen van reizigers, wat weer ten goede komt aan de punctualiteit. De instapzone is in 2018 getest. Op basis van de uitkomsten van deze test wordt nu een verbeterde versie ontwikkeld. Ook deze zal nog worden getest, zodat over verdere uitrol kan worden besloten door NS.

Als vervolg op de proef met rijadvisering voor machinisten in 2018 is het systeem verder verbeterd met o.a. nauwkeurigere positiebepaling en toevoeging van het type materieel. In 2019 wordt besloten door NS over de invoering van rijadvisering.

Met behulp van aftellers op het perron wordt de conducteur ondersteund in het vertrekproces. Aftellers in situaties met overwegen zijn getest en worden nu gefaseerd ingevoerd. Aftellers in situaties zonder overwegen worden nog beproefd. Daarna wordt een afgewogen besluit genomen over invoering van aftellers of andere hulpmiddelen. De verbeterde versie wordt momenteel getest met machinisten.

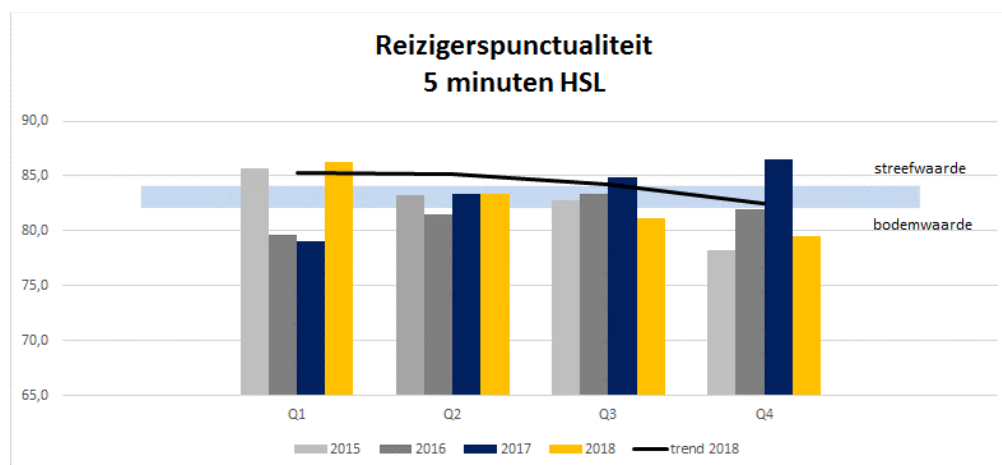
<sup>6</sup> Rijadvisering is een tool waarmee de machinist het besturen van de trein kan optimaliseren.

De weersomstandigheden hebben daarnaast ook invloed gehad op de treindiensten. Enkele voorbeelden:

- Op 18 januari 2018 was er een grote storm waarbij het KNMI-code rood afgaf, waardoor het treinverkeer is stilgelegd omdat de veiligheid van reizigers en NS-medewerkers niet meer kon worden gegarandeerd.
- Tussen april en augustus 2018 waren er door het warme weer veel meer storingen dan gebruikelijk aan zowel het materieel als de infrastructuur. In februari, juli en augustus was de punctualiteit lager dan normaal door vervangend busvervoer i.v.m. werkzaamheden aan het spoor (o.a. bij Zwolle, Zaandam, Weert en Gouda).
- De gebruikelijke seizoensdaling van de punctualiteit in de herfst was dit jaar beperkt vanwege gunstig herfstweer.

## 2.2.2 Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL

De *Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL* was in 2018 82,5%. Dit is 1,0%-punt lager dan in 2017 toen de realisatie 83,5% was. De realisatie van 2018 is hiermee ook lager dan de progressiewaarde van 83,0% maar wel hoger dan de bodemwaarde van 82,1%.



Figuur 4 Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL

### Enkele zaken uitgelicht

In januari 2018 scoorde de KPI Reizigerspunctualiteit HSL 5 minuten 88,5%; de hoogste score op de HSL tot nog toe. In het tweede kwartaal van 2018 zijn, na een zorgvuldige voorbereiding, nieuwe diensten geïntroduceerd. Zoals verwacht heeft dat invloed gehad op de prestaties<sup>7</sup>. Vanaf april 2018 zijn er twee belangrijke nieuwe producten geïntroduceerd op de HSL. Eurostar rijdt vanaf 4 april 2018 twee keer per dag tussen Amsterdam Centraal Station en Londen St Pancras. Vanaf 9 april vertrekt Intercity Brussel 12 keer per dag vanuit Amsterdam en 4 keer per dag vanuit Den Haag naar Brussel-Zuid. Hiermee is het volledige vervoersaanbod op de HSL succesvol gerealiseerd en is het concessieprogramma "Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten" afgerond (zie ook paragraaf 5.4)<sup>8</sup>.

<sup>7</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2018/03/27/bijlage-3-eindrapport-externe-analyse-hsl-zuid>

<sup>8</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2018/12/20/vervoerplan-ns-2019-en-beheerplan-prorail-2019>

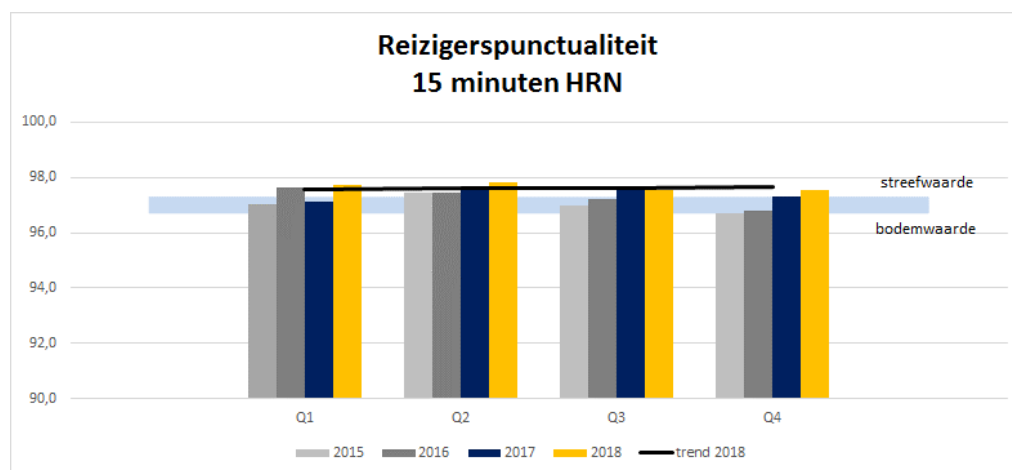
Naast deze twee productintroductions, is in de periode van mei tot september 2018 de software van het materieel op de HSL voorzien van een noodzakelijke update door de leverancier van de treinen. Deze update bracht echter niet de gewenste verbetering in prestaties met zich mee door een fout in de update. De strandingen als gevolg hiervan komen tot uiting in lagere prestaties op de KPI reizigerspunctualiteit in de tweede helft van 2018. Momenteel werkt NS samen met de softwareleverancier hard aan een oplossing om deze fout zo snel mogelijk te herstellen. Ondanks deze verslechterde prestaties, haalt NS in 2018 wel de afgesproken bodemwaarde op deze KPI.

NS heeft daarnaast nieuwe Intercity's besteld die ook over de HSL kunnen rijden: de Intercity Nieuwe Generatie (ICNG). Vanaf dienstregelingsjaar 2021 zal de ICNG op de HSL worden geïntroduceerd. Op dit moment werkt NS nauw samen met de leverancier om de beoogde planning te realiseren.

De veranderingen op de HSL en de impact ervan zijn ook aangekondigd in een onafhankelijke analyse van de HSL-Zuid, uitgevoerd door Railistics en Triple Bridge in opdracht van NS en ProRail. Mogelijke aanvullende acties die op korte termijn voortkomen uit deze analyse zijn opgepakt in het Verbeterprogramma HSL. Naar aanleiding van de prestaties op de HSL-Zuid en de reizigersgroei, hebben NS en ProRail een langetermijnvisie op de HSL-corridor opgesteld. De langetermijnvisie bevat investeringsopties om de complexiteit van de HSL-corridor terug te dringen. Daarmee moet op de lange termijn een vergelijkbaar prestatieniveau als op het HRN mogelijk gemaakt kunnen worden<sup>9</sup>.

### 2.2.3 Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN<sup>10</sup>

De Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN was in 2018 97,7%. Dit was 0,3%-punt hoger dan 2017 toen de realisatie 97,4% was. De realisatie van 2018 is hiermee hoger dan de progressiewaarde van 97,0%.



Figuur 5 Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN

#### Enkele zaken uitgelicht

Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN wordt vooral bepaald door gemiste aansluitingen en incidenten (grotere verstoringen). Net als bij de reizigerspunctualiteit 5 minuten is een positief effect te zien van de soepele invoering van de nieuwe dienstregeling. Na de invoering van de dienstregeling 2018 heeft NS, op basis van ervaringen met de ingevoerde dienstregeling, nog enkele optimalisaties doorgevoerd om een aantal overstaprelaties te verbeteren. De routes die het laagst scoren op deze KPI, waaronder de HSL-treinen, kregen hierbij extra aandacht.

<sup>9</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2018/09/27/aanbieding-41e-voortgangsrapportage-hsl-zuid-en-langetermijnvisie-hsl-van-ns-en-prorail>

<sup>10</sup> De vergelijking met 2016 is op basis van een herrekende waarde voor 2016 die afwijkt van over 2016 gerapporteerde cijfers als gevolg van een nieuwe methode voor het vaststellen van de prestatie-indicator

## 2.3 Reisinformatie

NS wil reizigers een comfortabele en zorgeloze reis van deur-tot-deur bieden, ongeacht het vervoermiddel of de vervoerder. Reisinformatie speelt hierin een sleutelrol. Deze moet juist, frequent, tijdig, consistent en actueel zijn, zodat reizigers een handelingsperspectief hebben voorafgaand aan en tijdens de reis, ook in het geval van verstoringen en buitendienststellingen.

Reisinformatie heeft, in het verlengde van het programma 'be- en bijsturing van de toekomst', als doel dat reizigers sneller en betrouwbaar kunnen worden geïnformeerd bij verstoringen. In het vierde kwartaal 2018 heeft NS in samenwerking met ProRail ervoor gezorgd dat reizigers binnen een kwartier na de start van een (grote) verstoring een prognose ontvangen via informatieborden en planners over de verwachte duur van de verstoring. Dit is een kwartier eerder dan voorheen, een verbetering van 50%.

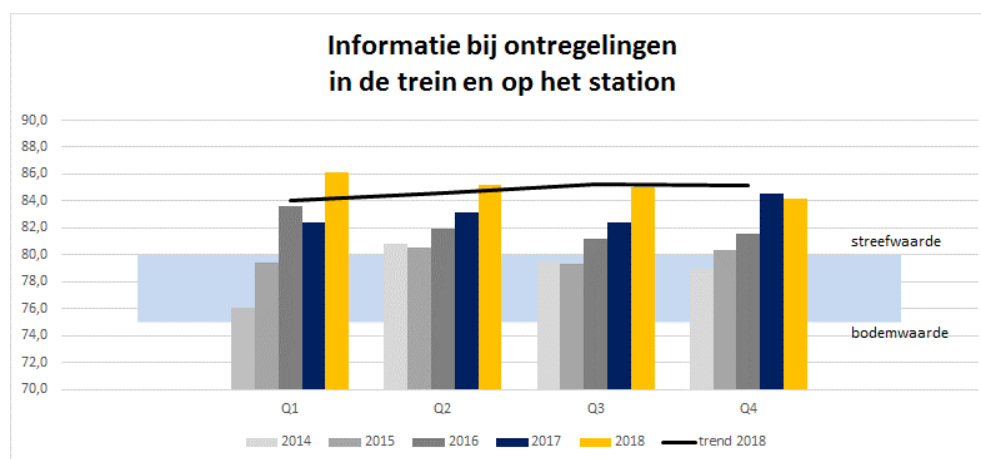
NS biedt in de reisplanner actuele OV-reisadviezen van deur tot deur. De actuele vertrektijden van bus, tram en metro op schermen in de OV-servicewinkels op het station zijn dit jaar op inhoud en weergave verbeterd voor een betere aansluiting op ander vervoer. Medewerkers van NS kunnen deur-tot-deur reisadvies geven aan reizigers, ook over andere vormen van OV.

NS heeft de reisbegeleiding in de NS-apps verder ontwikkeld dit jaar. Op basis van persoonlijke voorkeuren van de reiziger ontvangt de reiziger voor en tijdens de reiswaarschuwingen over het traject.

NS verbetert de reisplanner op de NS-app en de reisplanner op de website [www.ns.nl](http://www.ns.nl) doorlopend. Dit doen we door steeds te bekijken wat op dat moment de meeste waarde toevoegt voor de reiziger. We voegen continu functionaliteiten toe die er voor de reiziger op dát moment het meest toe doen. Sinds 2017 houdt de NS-app meer rekening met locatie, gedrag en tijd van de reiziger; in 2018 werden in de app en op [ns.nl](http://ns.nl) meer functionaliteiten ingebouwd die de reiziger sneller van handelingsperspectief voorzien. Bijvoorbeeld met pushberichten over de persoonlijke deur tot deur-reis. Dit doen we uiteraard in overeenstemming met de relevante wet- en regelgeving over privacy. Zie hiervoor de Privacyverklaring van NS<sup>11</sup>. In 2018 heeft NS een belangrijke stap gezet in de consistentie van online reisadviezen door de NS-app en website verder met elkaar te integreren en gebruik te maken van dezelfde bron.

### 2.3.1 Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station

De *Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station* was in 2018 84,6%. Dit was 1,4%-punt hoger dan 2017 toen de realisatie 83,2% was. De realisatie van 2018 is hiermee hoger dan de progressiewaarde van 80,0%.



Figuur 6 Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station

<sup>11</sup> <https://www.ns.nl/privacy>

### Enkele zaken uitgelicht:

Meer inzet van de automatische omroep op het station heeft voor tijdigere, duidelijkere en consistentere reisinformatie gezorgd tijdens ontregelingen. De bediening van borden en omroep op het station gebeurt nu vanaf één locatie waardoor een eenduidige werkwijze is gerealiseerd met meer stuurmogelijkheden.

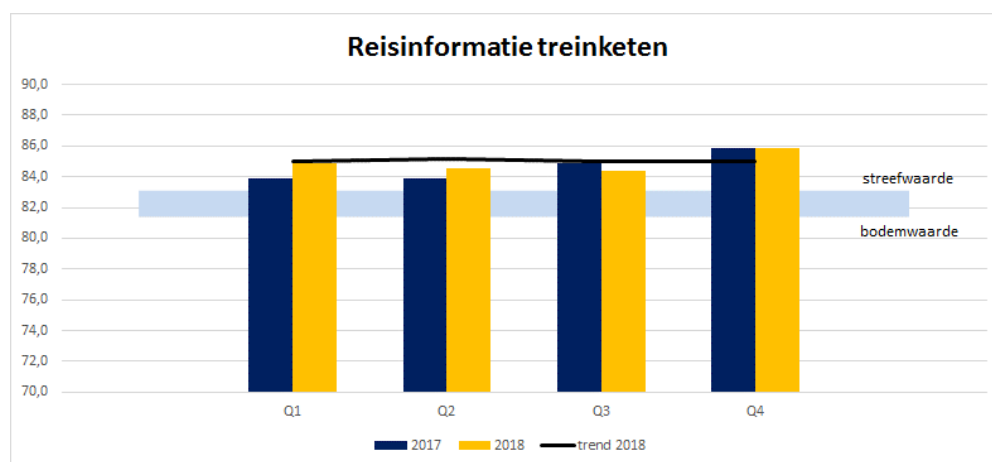
Eind 2018 is het contract voor treinvervangend busvervoer vernieuwd. Bij geplande buitendienststellingen en ongeplande verstoringen hebben we in 2018 een lagere leveringsgraad gezien dan de jaren daarvoor, en ook lager dan gewenst. Door verbeterd contractmanagement en goede operationele samenwerking met de nieuwe busmaatschappijen doet NS er alles aan om de leveringsgraad van de bussen in 2019 te verbeteren.

In het nieuwe contract is het real-time volgen van de bussen door NS opgenomen, waardoor het mogelijk wordt hierover actuele reisinformatie te verstrekken. Hierdoor vergroot NS het handelingsperspectief en wordt de beleving van de reiziger verbeterd. Ook zetten we met het vernieuwde contract mooie stappen op het gebied van duurzaamheid. Zo is afgesproken dat het busvervoer klimaatneutraal wordt uitgevoerd. Dat wil zeggen dat de bussen zonder CO<sub>2</sub>-uitstoot gaan rijden, door gebruik te maken van biobrandstof HVO (Hydrotreated Vegetable Oil).

In 2018 heeft NS de reisinformatie op stations bij geplande werkzaamheden verbeterd. Er is nu bij geplande werkzaamheden geen verschil meer tussen reisinformatie op de stations en via online kanalen zoals de app en de website.

### 2.3.2 Reisinformatie treinketen

De *Reisinformatie treinketen* was in 2018 85,0%. Dit was 0,3%-punt hoger dan 2017 toen de realisatie 84,7% was. De realisatie van 2018 is hiermee hoger dan de progressiewaarde van 83,1%.



Figuur 7 Reisinformatie treinketen

### Enkele zaken uitgelicht

NS stuurt actief op het tijdig melden van spoorwijzigingen en vertragingen bij de treindienstleiders. In 2018 zijn de medewerkers getraind om sneller en beter te waarschuwen. Dit heeft geresulteerd in een lichte stijging van de waarde 'Reisinformatie treinketen' ten opzichte van voorgaande jaren.

## 2.4 Zitplaats

NS streeft ernaar de reiziger een comfortabele reis te bieden. We stemmen daarvoor de beschikbaarheid van het materieel en het aantal (zit)plaatsen zo goed mogelijk af op de behoefte van onze reizigers, waar we ook de (maatschappelijke) kosten meewegen. In de spits is een zitplaats voor iedereen, overal en altijd, niet reëel. In de dienstregeling 2018<sup>12</sup> heeft NS verbeteringen doorgevoerd, zoals extra sprinters in de spits tussen Houten Castellum en Utrecht en een extra IC tussen Zwolle en Leeuwarden. Op het traject Amsterdam-Eindhoven rijden in plaats van vier, zes treinen per uur (de 'tienminutentrein'). In de drukke richting tussen Zeeland en Brabant komen er tijdens de spits extra treinen met een kortere reistijd. De reistijd tussen de Zeeuwse steden en Brabant en de Randstad is daardoor een kwartier korter geworden.

In 2018 heeft NS een start gemaakt met de instroom van de Sprinter Nieuwe Generatie (SNG). NS heeft in 2018 de verlenging van de IC direct rytuigen op de HSL-Zuid voorbereid. Dit ten behoeve van verlenging van het hele park in januari 2019. Ook worden reizigers beter geïnformeerd over de drukte per trein via de NS-app, zodat zij bij het plannen van hun reis de afweging kunnen maken om met rustigere treinen te reizen.

Daarbij heeft NS een aantal proeven gedaan met extra kortingen voor reizigers die de (hyper)spits mijden, onder meer in de vorm van het verstrekken van 40% korting op de IC direct toeslag in de daluren. Prijsprikkels zijn een effectieve maatregel om de hyperspits te ontlasten, zo blijkt uit deze proeven. In het concept Klimaatakkoord (21 december 2018) staat dat NS in 2019 in samenwerking met het ministerie een voorstel maakt om via een pilot vormen van vraagsturing toe te passen, waaronder prijsprikkels. Andere vervoerders en consumentenorganisaties zullen hier bij worden betrokken. De financiële dekking wordt onderdeel van het voorstel. Ook is NS in overleg met stakeholders om naar oplossingen te zoeken voor een overvolle hyperspits. Goede resultaten zijn bereikt in samenwerking met de Hogeschool Arnhem en Nijmegen (HAN), Radboud Universiteit Nijmegen en het ROC. Door een spreiding van de aanvangs- en openingstijden van deze instellingen is de druk op het OV in de (hyper-)spits in deze regio verkleind. Ten slotte werkt NS eraan dat er meer materieel op de juiste plaatsen beschikbaar komt.

Ondanks al deze maatregelen blijft het bieden van voldoende zitplaatsen een grote uitdaging. Door de toenemende reizigersaantallen lopen we tegen de grenzen aan van de capaciteit van de infrastructuur. Tevens kan de beschikbaarheid van opstel- en behandelcapaciteit (op den duur) voor beperkingen zorgen. Wij werken, samen met ProRail, aan maatregelen om dit - waar mogelijk - tegen te gaan.

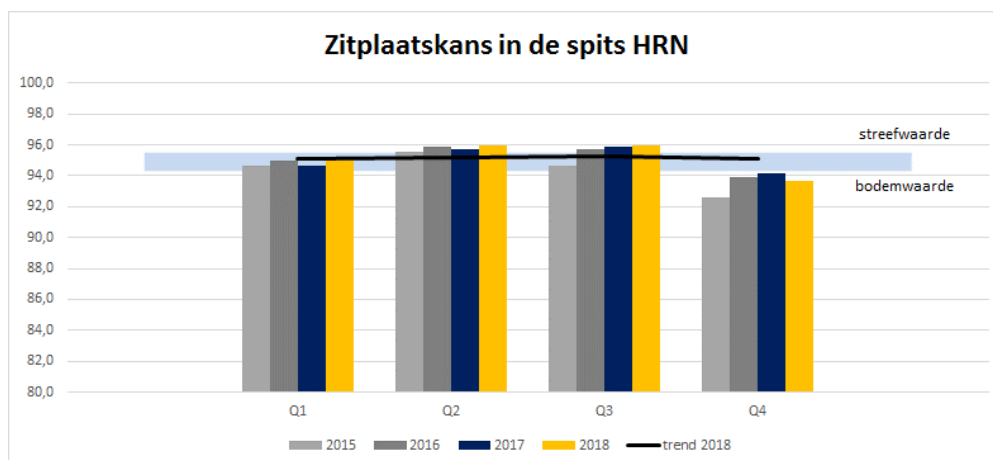
---

<sup>12</sup> <https://nieuws.ns.nl/zondag-start-ns-dienstregeling-2018/>



## 2.4.1 Zitplaatskans in de spits HRN

De Zitplaatskans in de spits HRN is in 2018 95,1%. Dit was 0,1%-punt hoger dan in 2017 toen de realisatie 95,0% was. De realisatie van 2018 zit met 95,1% boven de progressiewaarde voor 2018 van 95,0%.



Figuur 8 Zitplaatskans in de spits HRN<sup>13</sup>

### Enkele zaken uitgelicht

De zitplaatskans in de spits wordt vooral bepaald door enerzijds het aantal mensen dat op één bepaald moment wil reizen en anderzijds het aantal treinen dat rijdt en de capaciteit van deze treinen. Met de dienstregeling van 2018 biedt NS meer zitplaatsen op de verbindingen Eindhoven-Venlo en op Amersfoort-Rotterdam/Den Haag. NS streeft ernaar om treinen in de geplande samenstelling te laten rijden, bewaakt deze prestaties en stuurt gericht bij. Dankzij de introductie van onder andere verschillende ICT-systemen waardoor scherpere sturing mogelijk was, is het gelukt om 85,6% van de treinen in de juiste samenstelling te laten rijden in 2018.

Door enkele gebeurtenissen zoals de storm in januari waardoor NS en ProRail het treinverkeer tijdelijk moesten staken, de brand bij Hilversum in juli en de ICT-storing in Groot-Amsterdam in augustus reden er tijdelijk minder treinen. Dit had een negatieve impact op de zitplaatskans. NS en ProRail evalueren deze incidenten om te continu te zoeken naar verbeteringen waar mogelijk.

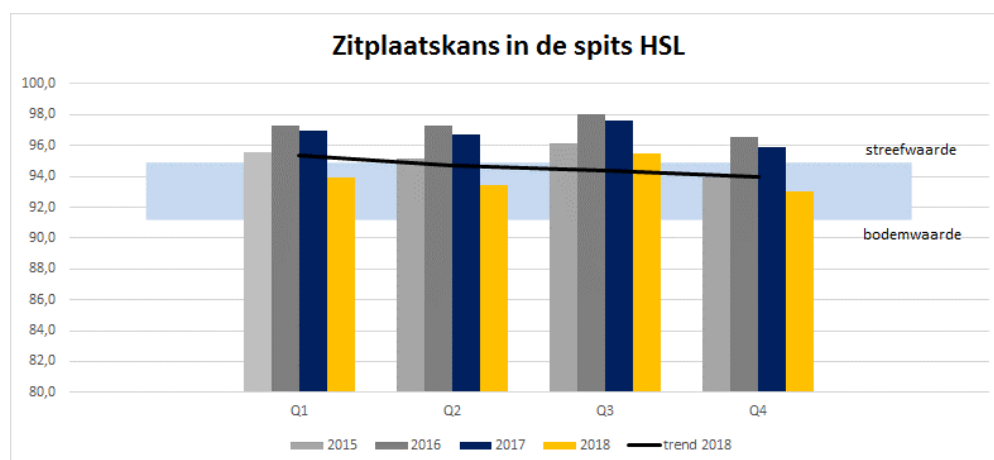
De introductie van nieuwe Sprinters van het type SNG is zorgvuldig voorbereid met onder meer een test- en validatieproces en fallback-scenario's met reservematerieel. Vanaf eind 2018 stromen de 118 SNG-treinen gefaseerd in. NS heeft inmiddels 88 extra SNG-treinen besteld die planmatig vanaf 2020 instromen.

ProRail en NS hebben gezamenlijk een pakket van maatregelen samengesteld om de benodigde uitbreiding van de opstel- en behandelcapaciteit (incl. voldoende energievoorzieningen) in de komende jaren te realiseren. Het ministerie van IenW heeft een budget van ca. € 195 mln. beschikbaar gesteld. Verder spannen partijen zich in om de beschikbare capaciteit intensiever en doelmatiger te benutten. Vanaf de ingang van de dienstregeling 2019 worden de projecten opgeleverd.

<sup>13</sup> De vergelijking met 2016 is op basis van een herrekenende waarde voor 2016 die afwijkt van over 2016 gerapporteerde cijfers als gevolg van een nieuwe methode voor het vaststellen van de prestatie-indicator

## 2.4.2 Zitplaatskans in de spits HSL

De Zitplaatskans in de spits HSL was in 2018 94,0%. Dit was 2,0%-punt lager dan in 2017 toen de realisatie 96,0% was. De realisatie van 2018 is lager dan de progressiewaarde van 94,9%.



Figuur 9 Zitplaatskans in de spits HSL<sup>14</sup>

### Enkele zaken uitgelicht

NS heeft de realisatiecijfers voor Zitplaatskans in de spits HSL in 2018 opnieuw moeten berekenen, nadat was geconstateerd dat er bij de berekening van deze KPI geen rekening was gehouden met wijzigingen die in het materieel zijn uitgevoerd<sup>15</sup>.

De populariteit van de snelle treinverbinding Amsterdam – Rotterdam overstijgt alle verwachtingen. Op het drukste traject Rotterdam – Schiphol v.v. is er in 2018 een forse stijging zichtbaar van ruim 15% in reizigersaantallen ten opzichte van 2017. De sterke reizigersgroei op de HSL blijft een uitdaging voor NS. Bij uitval en vertraging van de drukke spitsreinen wordt bijvoorbeeld direct een groot gedeelte van de reizigers geraakt. Een dag met vertragingen en uitval op de HSL heeft direct een grote impact op deze prestatie-indicator gezien het relatief kleine aantal treinen op het traject. Via het Verbeterprogramma HSL-Zuid sturen NS en ProRail op reductie van uitval en vertraging. Ondanks de uitdagingen die gepaard gaan met de reizigersgroei, is in 2018 boven de bodemwaarde gepresteerd.

NS werkt continu aan een zo goed mogelijke zitplaatskans, in het bijzonder tijdens de spitsuren, onder andere door het waar mogelijk uitbreiden van het aantal zitplaatsen. In 2018 is de Intercity Brussel verlengd van zes naar zeven rytuigen, waardoor meer reizigers een zitplaats hebben. Vanaf augustus 2018 is de belangrijkste spitsreinen tussen Breda en Amsterdam bovendien met drie rytuigen (gemiddeld 270 zitplaatsen) verlengd waardoor er veel meer reizigers kunnen zitten in de spits. De eerste maanden van 2018 was IC direct in de daluren toeslagvrij, ter besteding van het reizigersfonds. Aansluitend aan deze maatregel is er een tijdelijke korting voor reizigers ingesteld die buiten de (hyper)spits reizen, in de vorm van 40% korting op de IC direct toeslag in de daluren. Deze korting wordt voortgezet in 2019. Daarnaast zijn er verschillende maatregelen genomen omtrent het verbeteren van de reisinformatie. Zo worden reizigers geïnformeerd over de drukte per specifieke trein, zodat zij bij het plannen van hun reis de afweging kunnen maken om een rustiger alternatief te kiezen. Om de reiziger een grotere kans op een zitplaats te bieden, ondernam NS ook actie op het perron en in de trein. Zo stimuleren medewerkers op de perrons reizigers zich verspreid over het gehele perron op te stellen waardoor een betere spreiding over de trein wordt bereikt.

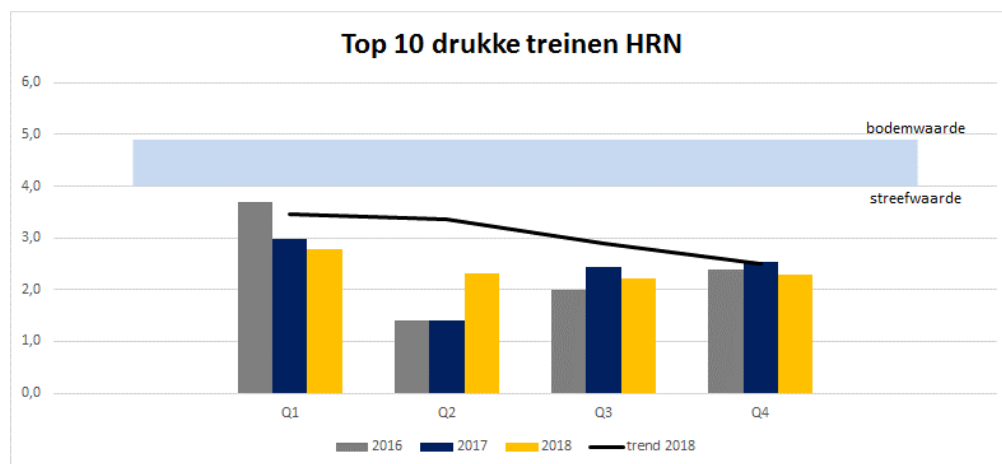
<sup>14</sup> De vergelijking met 2016 is op basis van een herrekenende waarde voor 2016 die afwijkt van over 2016 gerapporteerde cijfers als gevolg van een nieuwe methode voor het vaststellen van de prestatie-indicator.

<sup>15</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2018/12/20/vervoerplan-ns-2019-en-beheerplan-prorail-2019> en <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2018/12/20/brief-ns-correctie-realisatie-kpi-zitplaatskans-hsl-2017-2018>

Naast het doorzetten van bovenstaande maatregelen is de Intercity Brussel in december 2018 als vijfde trein per uur over de HSL-Zuid gaan rijden. Hierdoor biedt de Intercity Brussel meer ruimte voor reizigers op het traject Rotterdam – Amsterdam, omdat twaalf keer per dag vijf in plaats van vier treinen per uur rijden tussen Amsterdam Centraal en Rotterdam Centraal. Dit betekent een uitbreiding van het aantal stoelen.

### 2.4.3 Top 10 drukke treinen

De Top 10 drukke treinen HRN was in 2018 2,5%. Dit was 0,1%-punt slechter dan in 2017 toen de realisatie 2,4% was. De realisatie van 2018 is hiermee nog steeds beter dan de progressiewaarde van 4,0%.



Figuur 10 Top 10 drukke treinen

#### Enkele zaken uitgelicht

De Top tien drukke treinen HRN geeft een indicatie van de kans dat een reiziger die tijdens de spits in de trein stapt op één van de vooraf geselecteerde 10 drukste trajecten geen vervoerplaats heeft. De samenstelling van de top-10 wordt ieder jaar in juni voor het volgende kalenderjaar door het ministerie van IenW en NS vastgesteld. Omdat NS door perronlengtes treinen niet altijd kan verlengen en door reizigersgroei presteren de verbindingen via Haarlem en Amsterdam Sloterdijk slechter dan in 2017. De overige verbindingen uit de top-10 scoren beter omdat daar ruimte was om treinen te verlengen of om dubbeldeksmaterieel in te zetten in plaats van enkeldeksmaterieel.

## 2.5 Gastvrijheid

	2015	2016	2017	2018
Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel in de trein	80%	77%	82%	83%
Klantoordeel vriendelijkheid personeel in de trein	90%	91%	91%	92%
Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel vertrekstation	71%	80%	84%	86%
Klantoordeel hulpvaardigheid personeel perron/hal	75%	79%	81%	83%

Tabel 2 Klantoordelen Gastvrijheid

Voor het derde jaar op rij zijn de scores op gastvrijheid gestegen. Reden voor deze stijging is de continue focus op het hebben van aandacht voor onze reiziger. Onderliggend aan de resultaatverbeteringen op Gastvrijheid Stations door Servicemedewerkers bestaat onder andere uit coaching on the job van onze medewerkers, waarin een proactieve klantbenadering centraal staat. Tevens zijn er op 19 stations teams ingericht met focus op samenwerking op het station, onder meer met Veiligheid en Service.

In 2018 is gericht gestuurd op het verbeteren van het verstrekken van informatie bij ontregeling door de conducteur. Dit heeft bijgedragen aan een hogere score. Daarnaast is door conducteurs geëxperimenteerd met het persoonlijk maken van de omroep in de trein. Dit heeft tot een hogere klantwaardering en meer werkplezier geleid, waardoor deze manier van werken komend jaar landelijk zal worden uitgebreid.

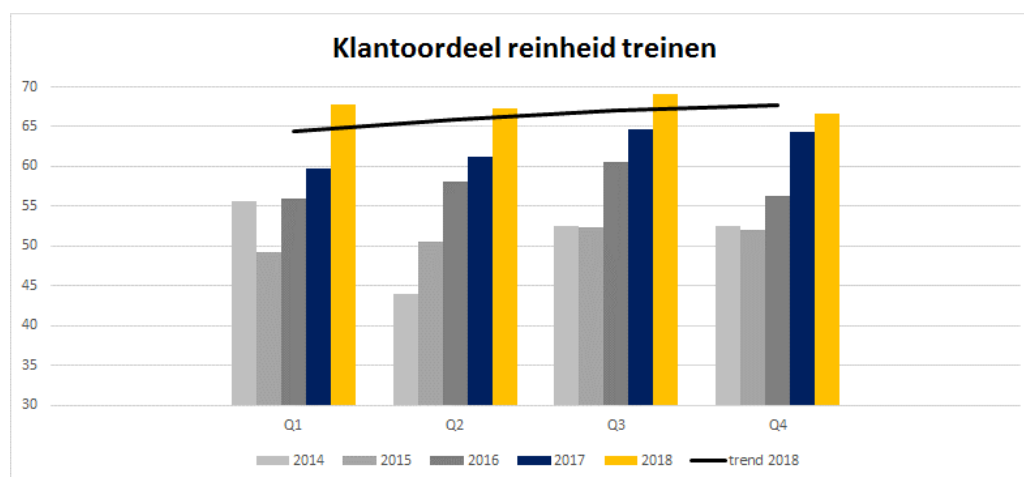
In 2018 is een programma gestart met als doel om het NS-management vaker op de werkvloer te zien en op deze wijze de dialoog over gastvrijheid te bevorderen. Dit jaar is de uitrol succesvol geweest. Managers zijn vaker op de werkvloer geweest en begeleiden hun medewerkers op het thema gastvrijheid, wat ook tot uiting komt in de resultaten.

## 2.6 Reinheid

In 2018 heeft NS zich met betrekking tot reinheid gericht op kwaliteit en samenwerking met partners. Samen met schoonmaakbedrijf Hago Rail Services hebben we het proces van de periodieke reiniging en daarmee de kwaliteit hiervan verbeterd. Tijdens de dagreiniging is er meer aandacht gegeven aan het toilet, waardoor reizigers ons nu een voldoende geven voor de reinheid van het toilet. Als laatste hebben we een verbeteractie doorgevoerd op de vloeren van onze gemoderniseerde dubbeldekker van het type VIRM. Hiermee dragen we bij aan een schone trein en zorgen we dat deze langduriger schoon blijft. Om eraan bij te dragen dat een trein elke dag schoon start hebben we samen veel energie gestoken in samenwerking in de keten.

### 2.6.1 Klantoordeel reinheid treinen

Het *Klantoordeel reinheid treinen* was in 2018 68%. Dit is 6%-punt hoger dan in 2017 toen de realisatie 62% was.



Figuur 11 Klantoordeel reinheid treinen

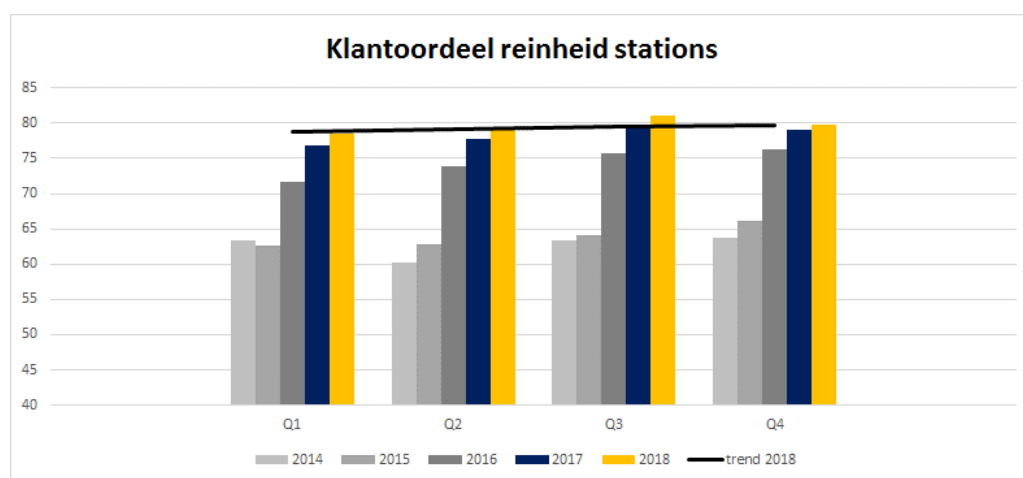
#### Enkele zaken uitgelicht

In 2018 hebben we de sturing op het voorkomen van 'vuile starters', treinen die niet aan de binnenkant gereinigd de dienst in gaan, gecontinueerd zoals we daar in 2017 mee zijn gestart. Wij denken dat de sturing op de vuile starters een belangrijke bijdrage levert aan het sterk verbeterde klantoordeel. NS heeft dit jaar de logistieke keten van de reiniging geanalyseerd. De keten bestaat zowel uit afdelingen binnen NS als externe partners zoals schoonmaakbedrijven. Hieruit komt naar voren dat hoe robuuster het logistieke plan is, hoe betrouwbaarder we onze treinen aan kunnen bieden aan het schoonmaakbedrijf en hoe beter we reizigers een goed gereinigde trein kunnen bieden.

Treinen die niet gereinigd worden aan de buitenkant hebben een (beperkte) negatieve invloed op de klanttevredenheid. Het reinigen van de buitenkant van de trein kan nog beter geborgd worden in het bestaande proces. Door de druk op de logistieke planning komt het nog te vaak voor dat een trein niet in de wasmachine komt. Het is in 2018 nog niet gelukt om de te moderniseren treinen aan de buitenzijde van folie te gaan voorzien om hiermee de uitwendige reiniging van dezelfde kwaliteit met een lagere wasfrequentie te realiseren. Momenteel worden er gesprekken gevoerd met de Inspectie Leefomgeving en Transport (IL&T) over de mogelijkheden om treinen te voorzien van folie. De resultaten van de proef met Nanocoating worden uitgewerkt om te kijken of hier een vervolg aan gegeven kan worden. Door de treinen te beschermen met een duurzame coating hechten graffiti en vervuiling minder waardoor het makkelijker en sneller te reinigen is. De reiniging van de buitenkant van treinen blijft ook in 2019 een punt van aandacht.

## 2.6.2 Klantoordeel reinheid stations

Het *Klantoordeel reinheid stations* was in 2018 80%. Dit is 2%-punt hoger dan in 2017 toen de realisatie 78% was.



Figuur 12 Klantoordeel reinheid stations

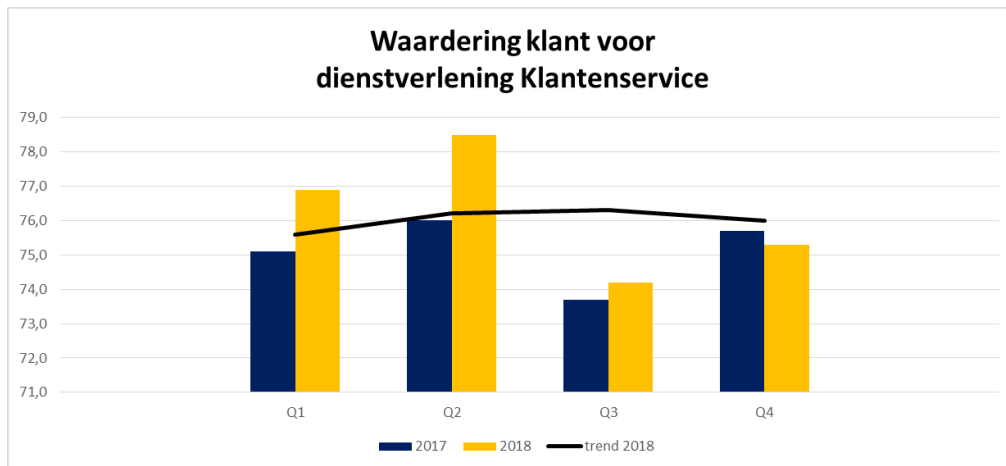
### Enkele zaken uitgelicht

NS is vanuit haar rol als dagelijks beheerder van de stations verantwoordelijk voor onder meer het schoonmaakproces op alle stations in Nederland. De kwaliteitseisen ten aanzien van het dagelijks beheer (waaronder de reinheid) en het beschikbare budget worden jaarlijks vastgelegd in een overeenkomst tussen ProRail en NS.

De contracten met de partijen die schoonmaakdiensten leveren op stations zijn gebaseerd op resultaatgestuurde reinheidseisen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan afspraken over prullenbakken op de stations die elke dag maximaal voor drievierde vol mogen zitten, in plaats van afspraken over het aantal keer legen per dag. Met ProRail, gemeenten en overige opdrachtgevers is overeengekomen dat het cijfer voor de dagelijkse schoonmaak op de stations gemiddeld een 7 moet zijn. Dit cijfer komt tot stand met behulp van een technisch kwaliteitmeetsysteem waarin de reinheid van elementen die de reiziger als belangrijk ervaart in zijn reinheidsbeleving een belangrijke plaats inneemt. Deze afgesproken prestatie is in 2018 ruimschoots gehaald.

## 2.7 Contactbeleving

In 2018 gaf 76% van de klanten de dienstverlening van KlanteNService een 7 of hoger. Dat is 1%-punt meer dan in 2017, toen 75% van de klanten de dienstverlening een 7 of hoger gaf. Vooral de Livechat functie van KlanteNService wordt erg goed gewaardeerd: 88% geeft een 7 of hoger).



Figuur 13 Waardering voor dienstverlening KlanteNService<sup>16</sup>

### Enkele zaken uitgelicht

Persoonlijke dienstverlening via site en app vormde het speerpunt voor 2018. Zo heeft NS de dienstverlening via de NS-app verder uitgebreid om reizigers te kunnen begeleiden in hun gehele reis van deur tot deur. Er is geïnvesteerd in uitbreiding van de chatfunctie, zodat reizigers online kunnen worden ondersteund daar waar zij dat prettig vinden. Dit kan bijvoorbeeld in een chatvenster waarmee reizigers nog makkelijker contact met NS kunnen opnemen, bijlagen kunnen sturen en sneller in één keer kunnen worden geholpen. In 2018 is daarnaast onderzocht hoe we digitaal doorlopend in gesprek kunnen zijn met onze reizigers om mee te kunnen blijven veranderen met de actuele klantverwachting.

De functionaliteiten in 'MijnNS' en de informatie op ns.nl is in 2018 verder uitgebreid. Vanaf 2018 kunnen reizigers meer zelf regelen en bij problemen eenvoudiger contact leggen (zoals met de hierboven beschreven chat). Dit zorgt voor een hogere 'first time fix', het snel oplossen van een vraag, en daarmee een positievere beleving.

NS test een nieuwe manier van werken rondom meten en verbeteren van klanttevredenheid via de NS-app. Via 'En? Hoe is je Reis?' proeven in de NS-app willen we het mogelijk maken voor reizigers om makkelijker spontane feedback en gevraagde feedback te leveren. En voor medewerkers om deze feedback direct te ontvangen en op te volgen. De functionaliteit is in 2018 live gegaan in de NS-app. Deze landelijke proef loopt door tot minimaal het tweede kwartaal 2019.

NS heeft de informatievoorziening en services via de NS-app verder verbeterd in 2018 door deze persoonlijker en toegankelijker te maken. Deze verbeteringen lopen door in 2019.

<sup>16</sup> De vergelijkende cijfers over 2017 zijn opnieuw berekend omdat de definitie van deze indicator in 2018 is veranderd.



## 2.8 Stations van wereldklasse

In het kader van het verbeteren van het reisgemak, als doel omschreven in de LTSA, investeert NS samen met ProRail, gemeenten en provincies in faciliteiten op de stations en in voorzieningen die het reizen per trein aantrekkelijk maken en zorgen voor gastvrijheid, zoals prettige wachtvoorzieningen. Dit doen we zowel op grote als op de kleine stations<sup>17</sup>. We zoeken naar geschikt gebruik van leegstaande ruimtes op het station ter bevordering van de beleving en sociale veiligheid van de reizigers. In 2018 zijn de wachtvoorzieningen op 12 stations verbeterd. Denk bijvoorbeeld aan zitobjecten, banken enabri's (zoals in Cuijk, Venlo, Zutphen, Leeuwarden, Amersfoort). Ook is er op zes stations een StationsHuiskamer geopend, zoals in Heerhugowaard, Alphen aan den Rijn en Den Helder. StationsHuiskamers bieden reizigers een prettige plek om te verblijven, met onder meer koffie, stopcontacten, een toilet en actuele reisinformatie. Het totale aantal StationsHuiskamers komt hierdoor op 17.

Op de stations met meer dan 5000 in- en uitstappers per dag verbeterden we het reisgemak met betere toiletvoorzieningen. In 2018 zijn op 16 locaties toiletvoorzieningen veiliger, comfortabeler en toegankelijker gemaakt. Ook is er op de kleinere stations gestart met de uitrol van een nieuwe betaalmodule waarmee de reiziger met PIN kan betalen en er direct contact gemaakt kan worden met de veiligheidscentrale in geval van nood.

## 2.9 Drempelloos reizen

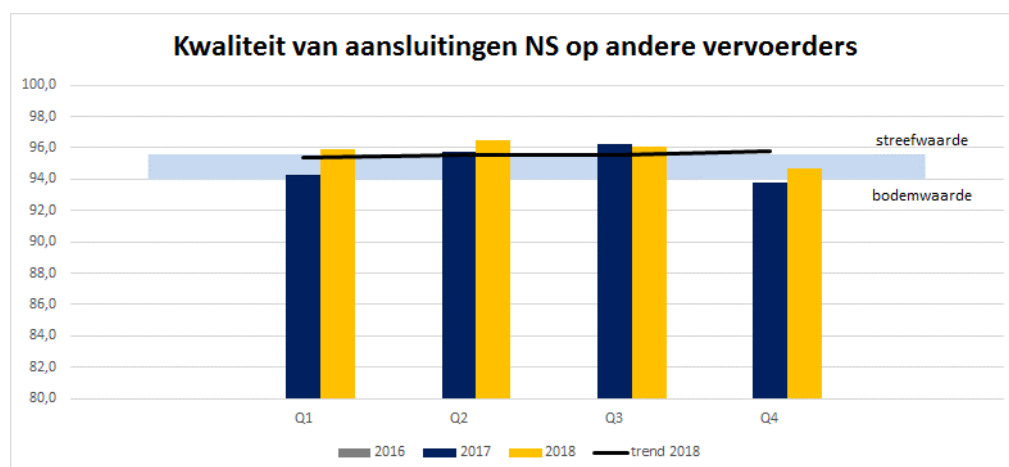
Voor een drempelloze reis van deur-tot-deur zet NS zich op verschillende manieren in. Er wordt gewerkt aan het verbeteren van de reistijd op het spoor door bijvoorbeeld het verhogen van frequenties, het gebruik maken van maximum toegestane snelheid en het verhogen van de snelheid waar mogelijk. Door goed functionerende multimodale knooppunten (stations en terminals) verbeteren ook de aansluitingen op andere modaliteiten. Drempelloos reizen betekent ook het aanbieden van ketenbrede reisinformatie en goede diensten zoals de OV-fiets en auto- en fietsparkeerplekken. Zo maken we de reis voor en na de trein prettig en dragen we bij aan een gemakkelijke klantreis van deur-tot-deur. Ook gaat het om nieuwe betaalmethoden waarmee reizigers meer gemak ervaren en de innovaties worden gerealiseerd die nodig zijn om aan veranderende reizigersbehoeften te voldoen. Drempelloos reizen omvat verschillende activiteiten waarover NS zich in deze rapportage verantwoordt. De optelsom van deze activiteiten staat in dit hoofdstuk beschreven.

---

<sup>17</sup> Conform het afsprakenstelsel 1995 zijn de stationsgebouwen eigendom van NS Stations. De stations als geheel maken echter geen onderdeel uit van de vervoerconcessie van NS.

### 2.9.1 Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders

De *Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders* was in 2018 95,8%. Dit was 0,8%-punt hoger dan in 2017 toen de realisatie 95,0% was. De realisatie van 2018 is hiermee hoger dan de progressiewaarde van 94,6%.



Figuur 14 Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders

De KPI 'Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders' wordt sinds 2018 op 27 stations gemeten. In 2017 was dit nog op 18 stations. Met deze uitbreiding worden nu alle stations meegenomen in deze prestatie-indicator waar een overstap op een andere treinvervoerder mogelijk is.

De KPI 'Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders' hangt vooral af van de aankomstpunctualiteit van de treinen. Daardoor hangt deze samen met alle verbeteringen van de operationele prestaties, die ook worden uitgevoerd in het kader van reizigerspunctualiteit. Daarnaast doet NS gericht analyses om de prestaties te verbeteren op deze aansluitingen.

#### Gemakkelijk naar en van de trein

Het verbeteren van de deur-tot-deurreis leidt tot een beter product voor de reiziger. Zo heeft NS in 2018 de fietsenstallingen op stations verbeterd. In 2018 is 100% van de automatische stallingen omgebouwd naar de nieuwe zelfservice stalling. Eind 2018 zullen er 47 zelfservice stallingen zijn, waarvan 46 met het eerste 24 uur gratis regime. In 2018 zijn er 5 bemenste stallingen geopend met het eerste 24 uur gratis regime: Maastricht, Utrecht Centraal Knoop, Assen, Amsterdam Zuid Strawinsky en Apeldoorn. Dit brengt het totaal van eerste 24 uur gratis bemenste stallingen op 17. Samen met partners als ProRail, ministerie van IenW en gemeenten werken we aan een innovatieve snellere manier van toegangscontrole en betaling in de stalling: de bikelane en in- en uitcheckpalen.

De OV-fiets is een groot succes en is een gewaardeerde schakel in de deur-tot-deurreis. In 2018 zijn ruim 4 miljoen ritten gemaakt. Dit is circa 35% meer dan in 2017. Om aan de vraag te blijven voldoen zijn er in de tweede helft van 2018 6.000 nieuwe fietsen ingestroomd en is er geïnvesteerd in een nieuw ICT-systeem om goed bij te houden waar welke fietsen staan, welke gerepareerd moeten worden en of er ergens fietsen bijgeplaatst moeten worden.

In 2018 heeft NS meegewerkt aan het realiseren van 530 extra P+R-plekken bij stations. Daarnaast heeft NS op vijf locaties E- laadvoorzieningen gerealiseerd waarmee de ontwikkeling naar duurzaam vervoer ook in de deur tot deur reis verder wordt gestimuleerd.

## Gemakkelijk betalen

Op 17 december 2018 hebben NS, HTM, Translink en de banken besloten om in januari 2019 de werving te starten voor de pilot 'reizen met je betaalkaart' die plaatsvindt op het traject Den Haag-Leiden. De eerste reizigers kunnen vanaf medio januari hun reis bij NS betalen door in- en uit te checken met hun bankpas. De pilot duurt in totaal 6 maanden en de resultaten zullen input zijn voor de besluitvorming over landelijke uitrol van deze betaalmethode.

De pilot Valleilijn is succesvol afgerond en heeft inzichten gegeven in het enkelvoudig in- en uitchecken met alternatieve betaalmogelijkheden. Deze inzichten zijn ook meegenomen in het uitgebreide onderzoek van het NOVB, waar mede gekeken is naar andere technische oplossingen, tariefharmonisatie, dataonderzoek en de maatschappelijke kosten/baten analyse van enkelvoudig in- en uitchecken. Het NOVB heeft geconcludeerd dat in de huidige OV-chipkaartwereld invoering van enkelvoudig in- en uitchecken niet aan de orde is. Wel wordt met de treinvervoerders gekeken naar een verdere uitwerking van het reizen met locatiebepaling (zoals Swipe & Go), om naast de incidentele reiziger die online een kaartje kan kopen (zoals Tranzier), ook de frequente reiziger met een abonnement de mogelijkheid te bieden om te reizen zonder dat bij iedere vervoerder in- en uitgecheckt hoeft te worden.

In het NOVB is afgesproken om de kosten voor restitutie van saldo van de OV-chipkaart aan de balie (dit was 1 euro) af te schaffen. Bij NS is deze balietoeslag bij restitutie van het kaartsaldo per 1 januari 2018 conform afspraak afgeschaft.

## 2.10 Tijdsbesteding

NS wil de klantbeleving tijdens de hele reis optimaliseren; duurzaam en op een manier dat reistijd ervaren wordt als eigen tijd. Dat is in 2018 gelukt want de klantbeleving is wederom verbeterd. NS werkt hier in samenwerking met de overheid, kennisinstituten, partners binnen de spoorsector, leveranciers, ontwerp bureaus, designers en natuurlijk met de reiziger. Zo heeft NS in 2017 in samenwerking met designers en de Dutch Design Foundation digitale features ontwikkeld (MindfulNS, de quiz 'SpoorWijs', en verschillende podcasts) om de tijdsbesteding in de trein te optimaliseren. Naar aanleiding van positieve meetresultaten zijn de features in 2018 doorontwikkeld en worden ze opgenomen in de NS Lab app om ze toegankelijk te maken voor alle reizigers.

Nieuw in 2018 was de ontwikkeling van een visie op het treininterieur van 2025 in samenwerking met architectenbureau Mecanoo en interieur leverancier Gispen. Doel van deze visie is om zowel een substantiële verhoging van de capaciteit te realiseren als het verhogen van de klantwaarde waarbij tegelijkertijd de kosten worden verlaagd. Een conceptontwerp van deze visie hebben we tastbaar gemaakt in de vorm van een Virtual eXperience Lab en getoond op de Innovation Expo en Dutch Design Week.

Nieuw is ook de start van het programma Inspiring Journeys in 2018. Binnen dit programma worden samenwerkingsverbanden opgezet met als doel de klantreis van deur tot deur te verbeteren. NS werkt samen met de provincie Noord-Holland en de Metropoolregio Amsterdam aan het project Buitenpoorten. Dit zijn OV-knooppunten die op het snijvlak van stad en platteland liggen. Door de bijzondere ligging kunnen zij functioneren als hub naar het landschap. In 2019 vindt een pilot plaats op station Santpoort Noord.

## 3 Randvoorwaarden

Om de dienstverlening aan onze reizigers goed uit te kunnen voeren en om invulling te geven aan de wensen van onze stakeholders, zijn er randvoorwaarden waar aan voldaan moet worden. Zo is het van belang dat de kwaliteit en capaciteit van de infrastructuur voldoende is. Daarnaast zijn samenwerking, versterken van regionale samenwerking, samenwerking ten behoeve van toekomstbestendig en efficiënt spooronderhoud, verdere openstelling van data en transparantie over onze prestaties, veiligheid, toegankelijkheid, duurzaamheid innovatie en onze benchmark belangrijke randvoorwaarden waar we aan willen en moeten voldoen.

### 3.1 Samenwerking en transparantie

Een optimale reis van deur tot deur aanbieden kan NS niet alleen. Een intensieve samenwerking met veel partijen is noodzakelijk om het gezamenlijke belang te realiseren: een comfortabele reis voor alle reizigers met alle modaliteiten. Ook in 2018 heeft NS intensief samengewerkt met vele partijen, zoals ProRail, overheden, consumentenorganisaties, andere vervoerders, maatschappelijke- en commerciële partijen.

NS heeft ook in 2018 bijdragen geleverd en deelgenomen aan de landsdelige en landelijke OV- en Spoortafels. Deze vinden in het voorjaar en in het najaar plaats. Dit jaar zijn enkele tafels in het najaar, waaronder de landelijke tafel, verzet naar begin 2019. Dit om bespreking van de contouren van Toekomstbeeld OV mogelijk te maken. Ook aan dit programma heeft NS een bijdrage geleverd. NS neemt deel aan de werkstromen Netwerkuitwerking en Ketens en knopen en heeft input geleverd in de werkgroep Alternatieve financiering en bekostiging. Input vanuit deze werkstromen moet landen in een nota die begin op de OV- en Spoortafels wordt vastgesteld.

Met de consumentenorganisaties in het Locov hebben we in 2018 weer een intensieve dialoog gevoerd. Onderwerpen van gesprek waren onder andere de dienstregeling, reisinformatie, NS Flex, toegankelijkheid, internationale treindiensten, de operationele prestaties en tarieven.

In 2018 heeft NS vastgesteld aan de hand van welke criteria NS data vertrouwelijk en openbaar deelt. Dit is toegepast op het domein reizigersgedrag. Alle juridische voorwaarden om de data voor reizigersgedrag en de klanttevredenheid openbaar te mogen maken zijn uitgevoerd. Beide dashboards staan live op NSJaarverslag.nl. In het dashboard reizigersgedrag worden, naast de in- en uitstappers, ook de baanvakbelastingen, de overstappers, het voor- en natransport en de samenstelling van het reizigerspubliek op jaarlijkse basis weergegeven. Vanaf november 2018 wordt ook het klanttevredenheids- (KTO) dashboard maandelijks ge-updatet. Tevens is er een intern proces om externe dataverzoeken op een eenduidige manier af te wikkelen, opgestart. Een van de vragen die hierin beantwoord is, is welke data we delen voor de voortgangsrapportage PHS richting de Tweede kamer.

Het NOVB is een samenwerkingsverband met een eigen werkagenda. Het NOVB rapporteert de voortgang van verschillende projecten in een halfjaarlijkse voortgangsrapportage. NS was aanwezig bij alle NOVB-vergaderingen en heeft hierin een actieve rol gespeeld, of het nu ging om de prijs van de OV-chipkaart, het onderzoek naar de mogelijkheid van enkelvoudig in- en uitchecken of de samenwerking met betrekking tot de nieuwe betaalmethoden in het OV, het zogenaamde OV Betalen.

NS neemt deel aan de mobiliteitsalliantie, een brede coalitie van partijen uit de Nederlandse autowereld, de fietsbranche, het wegtransport en het openbaar vervoer. In 2018 is gewerkt aan een deltaplan mobiliteit. Daarin staat anders betalen voor mobiliteit centraal. Binnen het deltaplan zijn pilots gedefinieerd voor anders betalen voor mobiliteit. Deze dienen als input voor gesprekken met de rijksoverheid over de mobiliteit van de toekomst.

### 3.2 Samenwerking ten behoeve van toekomstbestendig en efficiënt spooronderhoud

Spooronderhoud is noodzakelijk om treinen zonder problemen te laten rijden. Om ervoor te zorgen dat onze reizigers daar zo min mogelijk last van hebben, en goede alternatieven hebben, werken we samen met onze partners op het gebied van planning, uitvoering van werkzaamheden en de gevolgen voor onze dienstverlening. We realiseren dit door vooraf afspraken te maken met collega OV-bedrijven over vaste omreisroutes bij geplande werkzaamheden met aansluitingen op de rest van het OV-netwerk.

NS heeft samen met ProRail een programma ingericht dat naast alle bestaande processen en maatregelen kijkt wat er nodig is om de hinder tijdens de werkzaamheden in de Ruit Amsterdam tussen 2019 en 2028 zo veel mogelijk te beperken. Hierbij vindt nauwe afstemming plaats met andere modaliteiten via 'Amsterdam Bereikbaar', een platform waarin verschillende modaliteiten samenwerken aan de bereikbaarheid van Amsterdam.

De beperkte financiële overheidsmiddelen vragen om maatregelen om het spoor(onderhoud) ook in de toekomst betaalbaar te houden. Tegelijkertijd stijgt de behoefte aan werkzaamheden en neemt het treinverkeer toe. In opdracht van het ministerie van IenW heeft ProRail daarom het Programma Toekomstbestendig Werken Aan het Spoor (TWAS) ingericht. NS draagt actief bij in het kernteam en in onderliggende werkgroepen. Het belangrijkste doel van NS is om ervoor te zorgen dat het verminderen van de hinder voor reizigers wordt meegenomen in de totale afweging. NS heeft medewerking aangeboden op diverse onderliggende thema's, zoals het opstellen van een nieuwe integrale hindermaatstaf en het anders inrichten van het proces van verdelen van onttrekkingen. In december 2018 en januari 2019 vond de eerste pilot plaats met een nieuwe wijze van aanbesteden waarin ook NS haar kennis en ervaring als vervoerder heeft ingebracht.

### 3.3 Veiligheid

#### Spoorwegveiligheid

De veiligheid op het spoor wordt geborgd door de combinatie van vele maatregelen. Het gaat hierbij steeds om een samenspel van menselijk handelen, organisatorische voorzieningen en technische vangnetten. In 2018 is door NS gewerkt aan het vergroten van de spoorwegveiligheid met de aanpak van stoptonend sein (STS)-passages, het programma ERTMS en een nieuwe manier van het onderzoeken van veiligheidsincidenten.

De komende jaren wordt ingezet op een verdere aanpak van STS-passages, om het aantal en de risico's verder terug te dringen. In hoofdstuk 5 wordt gedetailleerd ingegaan op de verschillende onderdelen van het STS-Verbeterprogramma. Het STS-Verbeterplan van de sector wordt uitgevoerd, op basis van drie soorten maatregelen die elkaar versterken en op korte termijn meer veiligheid bieden:

1. Verminderen van de kans op een rood sein door o.a. een conflictvrije planning en verbeterde bijsturing, een vereenvoudiging van de lay-out van de infrastructuur en het tegengaan van het gebruik van enkelspoor in twee richtingen;
2. Verminderen van de kans om door rood te rijden door o.a. alertering van machinisten en treindienstleiders, programma's gericht op niet telefoneren tijdens het rijden en het elimineren van stops voor rode seinen die niet passen bij het verwachtingspatroon van de machinist (waaronder het uitbannen van zogenaamde geel – geel – rood situaties in de seinopvolging voor machinisten);
3. Verminderen van de gevolgen van door rood rijden door o.a. een extra investering in het vangnetsysteem ATB-Verbeterde versie (ATB-Vv). ProRail breidt met 'tranche V' het aantal seinen met ATB-Vv verder uit met ongeveer 130 seinen.

#### Enkele zaken uitgelicht

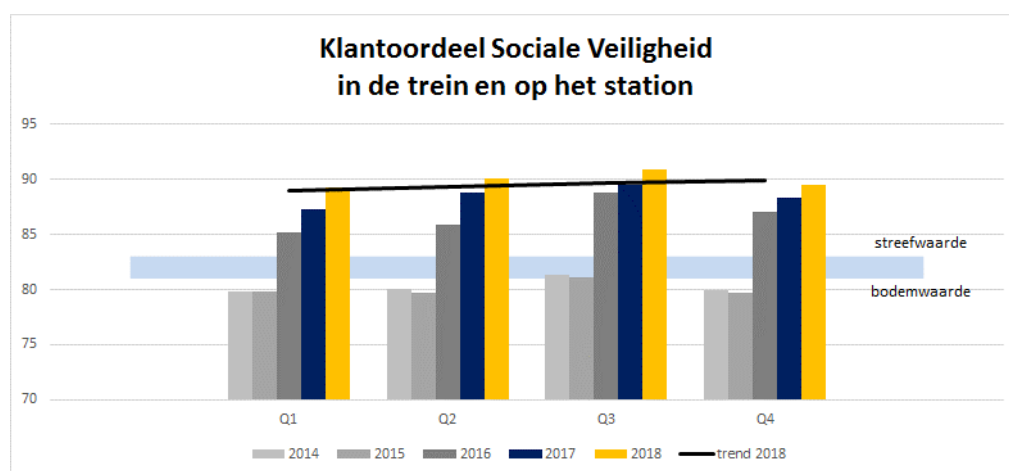
Het aantal STS-passages in 2018 bedraagt 58, 16 meer dan het jaar ervoor. Naast de reguliere monitoring van de aard en omvang van het aantal STS'en binnen het STS Verbeterprogramma werkt NS samen met ProRail aan een nadere analyse van deze toename, mede gelet op andere maatregelen die in het programma worden gerealiseerd.

In 2018 is de serie-inbouw gestart van ORBIT, het systeem dat machinisten waarschuwt als de trein te snel een rood sein nadert. De inbouw van ORBIT in de materieelseries VIRM, ICM, DDZ en SGM is eind 2018 afgerond. Begin 2019 is ook de materieelserie SLT voorzien van ORBIT. NS heeft in 2018 bij het ministerie van IenW een voorstel ingediend om de ORBIT-implementatie in materieeltypen FLIRT en SNG op een ander platform, namelijk OBIS, te doen.

Het programma ERTMS zorgt ervoor dat de nieuwe standaard voor treinbeveiliging in Europa – ERTMS - in Nederland wordt ingevoerd. Dit zal een belangrijke bijdrage leveren aan de spoorwegveiligheid. In 2018 zet NS haar activiteiten in het programma verder voort. In 2018 heeft het programma ERTMS de voorbereidingen getroffen op de programmabeslissing. NS heeft haar activiteiten in het programma verder voortgezet. Ook is de voorbereiding op de realisatiefase binnen NS in 2018 gestart. NS evalueert de veiligheidsincidenten. In 2018 is aan de bestaande evaluatiecriteria ook gekeken naar het leerpotentieel van de organisatie. In beginsel wordt elk incident nog standaard onderzocht, maar geleidelijk aan wordt centraal bekeken (in plaats van door de lokale veiligheidsadviseur) of een incident diepgaand onderzocht moet worden of dat een licht onderzoek of een feitenvastlegging volstaat.

### Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station

Het Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station was in 2018 90%. Dit was 2%-punt hoger dan in 2017 toen de realisatie 88% was. De realisatie van 2018 is hiermee hoger dan de progressiewaarde van 83%.



Figuur 15 Klantoordeel Sociale Veiligheid in de trein en op het station

Reizigers willen zich veilig voelen op het station en in de trein. Niet alleen fysieke veiligheid als brede perrons en het wegnemen van obstakels, maar juist ook sociale veiligheid is hierin belangrijk. Daarom neemt NS maatregelen op de stations waar de subjectieve en objectieve veiligheid laag is. Deze maatregelen bestaan uit het gericht inzetten van Veiligheid & Service (V&S)-personeel, particuliere beveiligers, zodat reizigers zich op alle stations en in treinen veilig voelen.

### Enkele zaken uitgelicht

De integrale aanpak van sociale veiligheid is in 2018 verder vorm gegeven in lokale veiligheidsarrangementen. Een veiligheidsarrangement bevat inhoudelijke en procedurele afspraken over de aanpak van veiligheid in een gebied of op een bepaalde lijn. De ondertekenaars zijn betrokken overheden, concessieverleners, vervoerbedrijven, politie etc. Het afgelopen jaar zijn er diverse nieuwe veiligheidsarrangementen gesloten (Den Haag en Noordoost Nederland).

NS neemt met andere vervoerders, overheid, en DOVA (samenwerkingsverband van de veertien decentrale OV-autoriteiten) deel aan de 'HIC aanpak sociale veiligheid in het OV' en geeft daar uitvoering aan de uitwerking en implementatie van de daar afgesproken maatregelen. Daarnaast neemt NS deel aan het sociale veiligheidsplatform ter bevordering van kennisuitwisseling en innovatie op het gebied van sociale veiligheid.

Net als in 2017 is borging van de sociale veiligheid op een integrale wijze uitgevoerd. Samen met politie, gemeenten en overige vervoerders wordt informatie gericht gebruikt. In 2018 is de aanpak/controles van muzikanten/bedelaars in delen van het land gezamenlijk door V&S en politie opgepakt. Dit heeft ertoe geleid dat het aantal meldingen in de trein en op de stations is gedaald. Daarnaast zijn op basis van lokale veiligheidsarrangementen diverse acties uitgevoerd om het veiligheidsniveau te verhogen.



De in het Security management Systeem beschreven uitgangspunten en procedures zijn voortdurend gemonitord op actualiteit en daar waar nodig aangepast. De antiterrorismemaatregelen worden continu actueel gehouden, zo is afgelopen jaar de alerteringprocedure i.s.m. ProRail geactualiseerd.

Vanaf 2019 wordt de veiligheidsbeleving van medewerkers onderdeel van een OV-brede personeelsmonitor door CROW, in opdracht van het ministerie van IenW. In het 4e kwartaal wordt voor de laatste keer door de Universiteit van Utrecht de sociale veiligheidbelevingsmeting onder operationeel personeel uitgevoerd.

### 3.4 Toegankelijkheid

Een toegankelijke treinreis staat hoog op onze agenda. In 2018 zijn de eerste sprinters van het type SNG ingestroomd met schuiftrede. Hierdoor kunnen rolstoelgebruikers en reizigers met bijvoorbeeld een kinderwagen in het merendeel van de gevallen zonder hulp de trein in en uit vanaf het moment dat door ProRail de perrons op de juiste hoogte en afstand zijn gebracht en op de juiste hoogte en afstand worden gehouden. In 2018 zijn ook de eerste drie bestaande sprinters van het type SLT uitgerust met schuiftrede. Hiermee zijn in de afgelopen maanden gebruikservaringen opgedaan. Op het gebied van assistentieverlening is per 19 oktober 2018 op station Bloemendaal reisassistentie beschikbaar gemaakt. Bij de introductie van de nieuwe dienstregeling op 9 december 2018 is reisassistentie geïntroduceerd op de stations Rilland-Bath, Olst, Amersfoort Vathorst, Akkrum, Dieren, Ravenstein, Wormerveer en Hillegom. Het totaal aantal stations met assistentieverlening komt daarmee op 127.

In 2018 heeft NS een haalbaarheidsonderzoek gedaan naar een aanvulling op informatie over de uitstapzijde op de NS-app, inclusief voorleesfunctie door middel van pushberichten. Inmiddels is een eerste versie van het pushbericht geïntroduceerd. Verdere ontwikkeling van dit pushbericht is nodig en voorzien in de eerste helft van 2019. In juni 2018 is NS gestart met het aanbieden van statische reisinformatie over zelfstandig toegankelijk reizen op de trajecten die het sprinter type Flirt aandoet. Deze informatie is te vinden op [ns.nl/reizenmeteenbeperking](https://www.ns.nl/reizenmeteenbeperking).

### 3.5 Duurzaamheid

De trein is de meeste duurzame vorm van transport na de fiets. Graag willen wij als NS reizen met de trein nog duurzamer maken. In de LTSA wordt duurzaamheid tot belangrijk doel gesteld en in 2018 was duurzaamheid een beleidsprioriteit van het ministerie van IenW voor het spoor. NS heeft de ambitie om in de toekomst klimaatneutraal vervoer aan te bieden. Naast de direct aan het vervoer gerelateerde uitstoot en overige milieuhinder, is ten slotte ook de totale life-cycle van de infrastructuur en het rollend materieel van belang. NS werkt aan het efficiënter gebruik van energie in het vervoerproces. Nieuwe treinen zoals de nieuwe sprinters die in 2018 zijn ingestroomd hebben energiezuinige specificaties waardoor ze minder energie gebruiken. Ook heeft NS in samenwerking met ProRail verder onderzoek gedaan naar het verhogen van de bovenleidingspanning tot 3kV.

In 2018 hebben we gewerkt aan hulpmiddelen voor rijdend personeel om Energiezuinig- en Op Tijd Rijden (EZR) toe te passen. Zo is het systeem Roltijd Advies<sup>18</sup> verder verbeterd met onder andere nauwkeurigere positiebepaling en toevoeging van treintype. De uitrol is verwacht in 2019. In 2018 testten conducteurs ook het werken met een smartwatch. Via een speciale app krijgt de conducteur kort voor vertrek een trilsignaal, zodat het vertrekproces op tijd start. De smartwatch telt terug, zodat de trein op de seconde nauwkeurig kan vertrekken. Met de app heeft de conducteur dezelfde vertrektijd als de machinist en kunnen de collega's op de trein nog beter samenwerken. Ook de uitrol van de smartwatch is gepland voor 2019.

Samen met andere organisaties levert NS een actieve bijdrage aan de verlaging van CO<sub>2</sub>-uitstoot door mobiliteit. In 2018 heeft NS deelgenomen aan de mobiliteitstafel van het klimaatakkoord.

---

<sup>18</sup> Ondersteuning van machinisten met informatie over de te volgen snelheid van de trein, waardoor minder onnodige roodseinnaderingen en vertragingen ontstaan.

De coalitie Anders Reizen is in 2018 gegroeid naar 45 bedrijven, waaronder NS, met in totaal meer dan 300.000 medewerkers in Nederland. Doel is om gezamenlijk duurzame mobiliteit verder te verbeteren. In de coalitie worden best practices, successen en knelpunten gedeeld. Op basis van de best practices is een koploperbeleid vastgesteld met een top 10 van meest impactvolle maatregelen om CO<sub>2</sub> door zakelijke mobiliteit te reduceren. Deze zijn ook ingebracht als maatregelen in het klimaatakkoord. Bedrijfsoverstijgende belemmeringen die verduurzaming van mobiliteit in de weg staan, zoals fiscaliteit en arbeidsvoorwaarden, kwamen aan bod in centrale werkgroepen en zijn ook meegenomen in het klimaatakkoord. Met de nieuwe contractering van treinvervangend busvervoer willen we dit busvervoer klimaatneutraal aanbieden. Dit wordt per 2019 gerealiseerd. In samenwerking met bedrijven en andere vervoerders verbeteren we duurzame mobiliteit door uitwisseling van ervaringen.

### 3.6 Innovatie

NS ontwikkelt zich van reisplanner tot persoonlijke en proactieve digitale reisgids (NS Lab). NS Lab is op 2 juli 2018 live gegaan om te testen met maximaal honderd deelnemers vanuit het NS Reizigerspanel en NS-medewerkers die zich daarvoor hebben aangemeld. Vanaf augustus 2018 zijn er steeds meer testers bijgekomen, momenteel rond de 350 en zijn er zowel digitaal als fysiek bij NS feedbacksurveys uitgevoerd. De reacties waren veelal positief. N.a.v. de surveys is er een aantal functies bijgekomen en aangepast:

- Live check-in/check-uit;
- Live routebegeleiding van je check-in paal naar je vertrekperron;
- Live reisbegeleiding tijdens en voorafgaand aan je treinreis;
- Het aftellen naar het moment dat de trein vertrekt en live verstoringupdates;
- De routebegeleiding is uitgebreid van stations Utrecht Centraal en 's-Hertogenbosch naar de hele A2 corridor en een aantal andere grotere Nederlandse stations (Leiden, Rotterdam etc.);
- Zichtbaar hoe ver jouw geplande trein is verwijderd van het station.

Vanaf november zijn er in de app 9+ functionaliteiten (media) bijgekomen, voor entertainment onderweg, die zijn getest met reizigers tijdens Dutch Design Week 2018 zoals MindfulNS, Spoorruit, Luisterruit, Heen & Weer, Snake. Volgens planning wordt de NS Lab-app in de loop van 2019 beschikbaar voor reizigers in de Appstore en de Playstore. De functionaliteiten worden nog uitgebreid met o.a. Zitplaatskans zoeker, koppelen van andere (OV) modaliteiten, koppelen van je agenda (en agenda's van reisgenoten) met NS Lab en gepersonaliseerde aanbiedingen op het station.

### 3.7 Benchmark

NS werkt aan voortdurende verbetering van haar prestaties. Benchmarking maakt daar deel van uit. Daar waar NS in de dagelijkse operatie kan leren van andere spoorwegbedrijven, zoals op het vlak van punctualiteit en klanttevredenheid, onderzoekt NS de mogelijkheden die dit biedt voor verbetering in de eigen bedrijfsvoering en worden deze verbeterinitiatieven waar mogelijk geïntegreerd. Uit de laatste benchmark bleek dat NS bovengemiddeld op tijd rijdt op een druk spoor<sup>[1]</sup>. NS is één van de koplopers op het gebied van duurzaamheid. De productiviteit is hoog en de prijzen voor de klanten zijn dan ook gemiddeld, terwijl NS geen subsidie krijgt. Voor de aandachtspunten uit de benchmark is NS bezig met vervolgonderzoek. Bijvoorbeeld naar de relatief lage klantwaardering ten opzichte van het buitenland. Wetenschappelijke literatuur wijst vooral in de richting van culturele verschillen bij het invullen van klanttevredenheidsonderzoeken. Daarnaast kijken we naar verschillen in de methodiek van het klanttevredenheidsonderzoek. Beide factoren kunnen de verschillen vooral verklaren. Positief is dat de klantoordelen bij NS sinds de scope van de concessiebenchmark (2011-2015) significant zijn toegenomen. Ook heeft NS naar aanleiding van de benchmark een eerste onderzoek verricht naar de oorzaken van de relatief hoge uitval van treinen in Nederland. Er is nog aanvullend onderzoek en verdere vergelijking met andere vervoerders nodig om meer gericht maatregelen te kunnen overwegen. In 2019 voeren we weer een benchmark uit, waarvan de resultaten deel uit zullen maken van de Midterm Review die het ministerie van IenW in 2020 naar de Tweede Kamer zal sturen.

---

<sup>[1]</sup> Kamerstuk 29984-737 (2017, 19 december): Rapport 'International Benchmark 2011 – 2015 ProRail / NS'. Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Te raadplegen via [https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven\\_regering/detail?id=2017Z18337&did=2017D37816](https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?id=2017Z18337&did=2017D37816)

## 4 Risicoanalyse

In het vervoerplan 2018 is een hoofdstuk risicoanalyse opgenomen. In dit hoofdstuk kijken we kort terug op deze risico's. Voor een uitgebreide risicoanalyse verwijzen we naar het NS Jaarverslag 2018.

### 4.1 Nieuwe productstappen HSL: IC Brussel en Eurostar

Zoals voorzien bracht de introductie van de treindienst IC Brussel (9 april) en Eurostar (4 april) over de HSL een prestatiedip en gedurende een periode meer treinuitval met zich mee<sup>19</sup>. Mede door de intensieve voorbereidingen was de prestatiedip beheersbaar. De noodzakelijke software update voor de IC Brussel heeft impact gehad op het prestatieniveau. Zie ook 2.2.2.

Eurostar rijdt vanaf 4 april 2018 twee keer per dag tussen Amsterdam Centraal Station en Londen St Pancras. In 2018 waren er nog geen douaneafspraken tussen de betrokken landen waardoor Eurostar de douanefaciliteiten in Amsterdam nog niet in gebruik kon nemen. Hierdoor kon in 2018 nog geen doorgaande (directe) verbinding tussen Amsterdam en Londen worden gerealiseerd. De Nederlandse overheid heeft tot doel om deze douaneafspraken op zijn vroegst eind 2019 te realiseren zodat Eurostar vanaf 2020 een directe verbinding tussen Nederland en Londen kan gaan aanbieden.

### 4.2 Introductie SNG en materieel Kort Grens Overschrijdend Vervoer (KGOV)

Door de goede voorbereidingen op basis van ervaringen uit het verleden, waaronder beproefd materieel, het test- en validatieprogramma en het gecontroleerde gefaseerde introductieproces met testritten vanaf november 2018, verliep de introductie van de SNG per december 2018 gelukkig zeer soepel.

Op het baanvak Roosendaal-Antwerpen zijn de risico's rond de verschillende beveiligingssystemen in samenwerking met ProRail, ILT en het ministerie van I&W uitgebreid geanalyseerd. Op basis hiervan zijn maatregelen getroffen, zowel voor de korte als de middellange als de termijn, die nauwgezet gemonitord worden.

Het Arriva materieel voor de Drielandentrein Luik-Maastricht-Heerlen-Aken is nog niet toegelaten in België. De verwachting is dat dit niet op korte termijn zal gebeuren en daarom continueert NS de bestaande stoptreindienst Maastricht-Luik. NS assisteert Arriva bij de toelating van de Drielandentrein in België. Daarnaast heeft Arriva met ingang van 2 december 2018 de treindienst Heerlen-Aken overgenomen van NS en na een opstartfase geïntegreerd in de Drielandentrein.

### 4.3 Verhogen frequentie dienstregeling

De veranderde dienstregeling met frequentieverhoging op de A2-corridor bleek goed uitvoerbaar en leidde tot een beter product voor de reiziger wat zich vertaalde in een grotere reizigersgroei dan voorzien. De introductie verliep mede door de zorgvuldige voorbereiding, soepel.

### 4.4 Extreme weersomstandigheden

In 2018 is beperkt sprake geweest van extreme weersomstandigheden; een storm op 18 januari en warm weer tussen april-augustus. In de herfst bleef de punctualiteitsdip die zich meestal in de herfst manifesteert door gladde sporen beperkt. De zomerwarmte leidde tot klanthinder door uitval van (defecte) treinen en (wissel) storingen. Dankzij het programma Be- en Bijsturing van de Toekomst (BBT) is de spoorsector steeds beter voorbereid om verstoringen te voorkomen en indien deze zich toch voordoen de treindienst te herstellen. Maatregelen die er mede toe hebben bijgedragen dat we niet out-of-control zijn geraakt zijn onder anderen de introductie van het Centraal Monitoring en Beslisorgaan (CMBO), het inzetten van een Landelijk Uitgedunde Dienstregeling en Regionaal Ontluchtende Dienstregeling, het gebruik van Vooraf Gedefinieerde Besluiten en door het verbeteren van de rolvastheid (zie ook 4.2 Programma Beter en Meer – Be- en Bijsturing van de Toekomst (BBT)).

---

<sup>19</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2018/03/27/bijlage-3-eindrapport-externe-analyse-hsl-zuid>

## 4.5 Opstel- en behandelcapaciteit

De groei in het aantal reizigers leidt tot de aanschaf van meer treinen. Deze extra treinen moet worden opgesteld en behandeld. In het programma "Behandelen en Opstellen" wordt met ProRail onderzocht wat noodzakelijk is om de groei van het aantal treinen te faciliteren (capaciteit en energievoorziening). Binnen het programma is de problematiek in kaart gebracht en zijn de zorgen voor 2019 en verder concreter in beeld om aan te pakken. Het ministerie van IenW heeft in totaal €195 mln. beschikbaar gesteld voor het oplossen van het tekort, toch blijft de komende jaren het risico op onvoldoende capaciteit om te "behandelen en op te stellen" nog steeds groot.

## 4.6 Transfercapaciteit

De toename van het aantal reizigers zorgt op sommige stations voor drukke perrons. Op lange termijn is de oplossing het vergroten van de perroncapaciteit op korte termijn worden samen met ProRail maatregelen genomen zoals medewerkers op de perrons van Amsterdam-Zuid of een LED scherm op Schiphol als hulp bij snel en gespreid instappen. Het LED scherm boven het perron voorziet reizigers voor aankomst van de trein van instapinformatie zoals deurposities en waar de eerste en de tweede klasse zich bevinden. Het scherm ondersteunt de NS-medewerkers die reizigers op het perron assisteren bij het instappen. Dit heeft als resultaat dat reizigers met bagage sneller instappen, meer kans hebben op een zitplaats en de trein op tijd kan vertrekken.

## 4.7 Buitendienststellingen

Het is van belang dat het spoor wordt onderhouden en vernieuwd, met het risico dat de reiziger daar veel hinder van ondervindt. Helaas waren er in 2018 meer buitendienststellingen dan in 2017. In maart 2018 was sprake van drie weken beperkt treinverkeer omgeving Rotterdam; in februari, juli en augustus was sprake van vervangend busvervoer in verband met werkzaamheden op het spoor bij Zwolle, Zaandam, Weert en Goes met negatief effect op de punctualiteit. In 2018 heeft NS intensief met ProRail en de andere vervoerders samengewerkt om reizigers alternatief vervoer te bieden. Ook hebben wij de reizigers tijdig geïnformeerd over buitendienststellingen en is de informatie bij ontregelingen op zowel stations als in de trein verbeterd (zie 2.3.1. Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station).

Dit zal ook de komende jaren nog spelen. NS werkt aan een integraal asset plan om in de toekomst beter te kunnen sturen op infrabehoefte en werkt samen met ProRail om de Randstad goed bereikbaar te houden tijdens geplande werkzaamheden in de metropool Amsterdam. De gelegde samenwerking ten behoeve van toekomstbestendig en efficiënt spooronderhoud in programma Toekomstbestendig Werken Aan het Spoor is beschreven in paragraaf 3.2.

## 4.8 (Spoorweg)veiligheid

Op 20 september 2018 vond in Oss een fatale aanrijding op een spoorwegovergang plaats. Een ongeval dat diepe sporen heeft nagelaten bij de nabestaanden, bij de gewonden en bij de reizigers en onze medewerkers. De Analyse van ILT volgt nog, waarbij de NS-maatregel van geplaatste frontcamera's op de trein ondersteuning heeft geboden bij het onderzoek.

In 2018 zijn op veiligheidsgebied stappen gemaakt met de herinrichting van Quality Health Safety en Environment (QHSE), uitvoeren van diverse RI&E's voor veilig werken in kaart gebracht en integreren het veiligheidsmanagementsysteem. In het najaar heeft ILT de drie NS-veiligheidscertificaten verlengd (5 jaar geldig); aan geconstateerde milde tekortpunten wordt gewerkt.

## 4.9 (Cyber)terrorisme en IT-systemen

Bij een steekincident met terroristisch motief op Amsterdam CS op 31 augustus bleken de maatregelen op sociale veiligheid en samenwerking met de politie goed te werken. Verder hebben zich verder geen grote gebeurtenissen voorgedaan. Inspecties van 5 risicogevoelige stations zijn uitgevoerd. In september heeft een grote terreuroefening plaatsgevonden met politie en Defensie op station Amersfoort. (zie verder 3.3.2)

Ten aanzien van ICT Veiligheid heeft NS de cyberrisico's opnieuw beoordeeld en is op basis van 'NIST framework' (een framework van standaarden, richtlijnen en best practices om cyber-security-risico's te managen) een actieplan opgesteld om toenemende dreigingen en ontwikkelingen blijvend het hoofd te kunnen bieden.

Op 21 augustus 2018 heeft een storing in het besturingssysteem van ProRail het treinverkeer rondom Schiphol ernstig ontregeld, waarbij de afhankelijkheid van IT-systemen van derden voor de dienstregeling is gebleken. Door de grote afhankelijkheid en complexiteit blijven we (cyber)terrorisme en IT-afhankelijkheid (inclusief van derden) wel als risico's zien.

#### 4.10 Betrouwbaarheid cijfers

Vanaf 2017 heeft NS verbeteringen doorgevoerd om het rapportageproces robuuster te maken. In 2018 bleek bij herijking van prestatie-indicatoren Zitplaatskans in de spits HRN en Zitplaatskans in de spits HSL dat sinds de aanpassingen van materieel in 2017 een berekeningsfout heeft plaatsgevonden. De Zitplaatskans in de spits HRN is in 2017 0,1% te hoog gerapporteerd en de Zitplaatskans in de spits HSL 0,8%. De controls op de berekening werken, maar zijn verder aangevuld om herhaling te voorkomen. De realisatie op de KPI's Zitplaatskans in de spits HRN en Zitplaatskans in de spits HSL komt ook na de correctie ruim boven de bodemwaarde uit.<sup>20</sup>

#### 4.11 Wet- en regelgeving

Om bewust integer gedrag te bevorderen heeft NS haar in 2017 gestarte cultuurprogramma voortgezet waarbij in 2018 op brede schaal sessies zijn geweest om een open en veilige cultuur te stimuleren en dilemma's te bespreken. Ook is op het gebied van Integriteit & compliance beleid een framework ontwikkeld. Op het gebied van privacy en mededinging zijn trainingen gegeven.

De rechtbank heeft in 2018 in de zaak van Stichting Consumentenclaim uitgesproken dat een vervoerbewijs geen recht geeft op een zitplaats in de trein, maar wel recht op veilig vervoer.

---

<sup>20</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2018/12/20/vervoerplan-ns-2019-en-beheerplan-prorail-2019> en <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2018/12/20/brief-ns-correctie-realisatie-kpi-zitplaatskans-hsl-2017-2018>

## 5 Programma's

### Programma Beter en Meer – Verbeteraanpak Trein A2

Het programma Beter en Meer is een samenwerking van ProRail en NS. Het onderdeel 'Verbeteraanpak Trein A2' van Programma Beter en Meer kan als onderdeel van de reguliere operatie beschouwd worden.<sup>21</sup>

Mijlpaal	Gerealiseerd ja/nee	Realisatie
In 2018 zijn naast evaluatie van het programma zelf geen separate mijlpalen gepland vanuit de Verbeteraanpak Trein op de A2-corridor.	Ja	Zowel de evaluatie als de decharge heeft plaatsgevonden en de VAT-A2 corridor is nu onderdeel van de reguliere operatie. Wel werken het ministerie van IenW, ProRail en NS samen aan de verdere uitrol van PHS over het netwerk.

### Programma Beter en Meer – Be- en Bijsturing van de Toekomst (BBT)

Het onderdeel Be- en Bijsturing van de Toekomst (BBT) van Programma Beter en Meer is inmiddels in de reguliere operatie opgenomen.<sup>22</sup>

Mijlpaal	Gerealiseerd ja/nee	Realisatie
Het proces voor de bijsturing van personeel bij NS wordt aangesloten op de nieuwe mogelijkheden die ICT-ontwikkeling biedt.	Nee	Om het proces van personele bijsturing aan te laten sluiten bij de ICT-mogelijkheden is een aantal tests nodig. Een ervan stond gepland voor de tweede helft van 2018. Wegens gebrek aan capaciteit in de lijn is de proef uitgesteld naar het eerste kwartaal 2019. Tijdens deze test zal worden gekeken wat de doeltreffendste manier van centrale bijsturing is: op welke manier de deelnemers het meest effectief samen kunnen werken. De ervaringen tijdens de test is één van de factoren die meewegen in de besluitvorming over het centraliseren van personele bijsturing.

---

<sup>21</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2018/09/27/halfjaarverantwoording-ns-en-prorail>

<sup>22</sup> Idem.

<p>Doorontwikkeling van het Centraal Monitoring en Beslisorgaan (CMBO): Centraal doorvoeren en integrale monitoring.</p>	<p>Ja</p>	<p>In het vierde kwartaal 2017 is er een onderzoek gedaan naar de manieren waarop het CMBO als beslisstructuur en -orgaan verbeterd kan worden. Uit dit onderzoek zijn zeven concrete maatregelen gekomen (onder meer het niet langer toetsen van standaardversperringsmaatregelen, het verbeteren van de vindbaarheid van werkwijzen en het gestructureerd vastleggen van redeneerlijnen). Alle zeven maatregelen zijn geïmplementeerd. Doorontwikkeling van het CMBO blijft onder continue aandacht.</p>
<p>Vooraf Gedefinieerde Beslismaatregel VGB: ontwikkelen 1ste fase en opstart maatregelen.</p>	<p>Ja</p>	<p>Het afgeven van een zo betrouwbaar mogelijke prognose bij verstoringen is essentieel in het proces van eerste fase en opstart. In de eerste helft van 2018 is een start gemaakt met onderzoeken op welke manieren de prognose verder verbeterd kan worden. Dit is in de tweede helft van 2018 gecontinueerd. Eenduidige, tijdige communicatie, rolvast handelen en prioriteitsstelling bij de ketenpartijen komen hierin ook aan bod.</p>
<p>Er wordt in Eindhoven een prototype ontwikkeld en beproefd voor een beter materieel besturingsproces op de knoop. Bij succes wordt besloten hoe het resultaat landelijk kan worden uitgerold.</p>	<p>Ja</p>	<p>In de eerste helft van 2018 is er vanuit het BBT-project Besturing Materieel Inzet (BMI) een ontwerp opgeleverd voor het werkproces ten behoeve van materieelinzet op de knoop. Dit ontwerp is in Q2 middels gamificatie beproefd. Na afloop van de beproeving is in Q3 een adviesrapport opgeleverd, dat mede als input zal dienen in de besluitvorming (een aangepaste versie van) het prototype stapsgewijs landelijk uit te rollen.</p>

## STS-Verbeterprogramma

Mijlpaal	Gerealiseerd ja/nee	Realisatie
<p><u>S-Borden:</u> Plan van aanpak uitrol Upgrading S-borden op goederenemplacementen.</p>	Ja	<p>In 2018 is de pilot met de nieuwe S- en O-borden op Houtrakpolder geëvalueerd. Naar aanleiding daarvan is in overleg tussen ProRail, ILT en het ministerie van IenW besloten de beproeving uit te breiden, maar tegelijkertijd alvast de herziening van de Ministeriële regeling spoorverkeer (zogenaamde seinenbijlage) met de nieuwe S- en O-borden in gang te zetten. Voor de uitgebreide proef is emplacement Blerick gekozen. NS wacht hier op de aanpassingen van de Ministeriële regeling spoorverkeer bijlage 4, om nieuwe borden toe te voegen.</p>
<p><u>ORBIT:</u> Volgens het Vervoerplan 2018 start in 2018 de serie-inbouw van ORBIT in de materieelseries VIRM, ICM, DDZ en SLT. Volgens planning zijn deze materieelseries in 2018 voorzien van ORBIT, met uitzondering van de SLT. De SLT is volgens planning in 2019 gereed, omdat hier pas in het najaar van 2018 door NS aan begonnen kan worden.</p>	Ja	<p>Nadat is voldaan aan de voorwaarden uit het Vervoerplan 2018 is de serie-inbouw van het materieel in het eerste kwartaal van 2018 gestart. Conform de planning zijn de materieelseries VIRM, ICM en DDZ voorzien van ORBIT. De inbouw in SLT is eveneens gestart en wordt zoals eerder toegezegd begin 2019 afgerond. Daarnaast heeft NS besloten de materieelserie SGM ook te voorzien van ORBIT. De inbouw hiervan is in 2018 gestart en afgerond. NS heeft in 2018 bij het ministerie van IenW een voorstel ingediend om de ORBIT-implementatie in materieeltypen FLIRT en SNG op een ander platform, namelijk OBIS, te doen.</p>
<p><u>ORBIT:</u> Om het draagvlak bij machinisten te vergroten (hoeveelheid onnodige waarschuwingssignalen minimaliseren) werkt NS intensief samen met ProRail en neemt NS volgende maatregelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het verbeteren van de ORBIT-attentiecures bij lage snelheden door NS en ProRail;</li> <li>• Het verbeteren van de communicatie aan machinisten over de werking van ORBIT bij S-borden;</li> <li>• Ad-hoc gesprekken met machinisten om het effect op de waardering voor ORBIT naar aanleiding van verbetermaatregelen te kunnen meten.</li> <li>• Implementatie van een structurele oplossing in de ORBIT-software door ProRail om te bepalen of een trein remmend of niet remmend is;</li> <li>• Implementatie van een verbeterd algoritme in de ORBIT-software door ProRail voor de bepaling of een trein remmend of niet remmend is.</li> </ul>	Ja	<p>Het aantal onnodige signaleringen is door de combinatie van deze maatregelen ca. 80% gedaald. Dit betroffen onder andere het aanpassen van de ORBIT-attentiecures, maatregelen om het aantal onterechte signaleringen bij lage snelheden te voorkomen en de invoering van een aangepast algoritme voor de bepaling of trein remmend of niet remmend is.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actieve informatievoorziening en dialoog: In maart en mei hebben we machinisten nader geïnformeerd over de voortgang van de implementatie van ORBIT.</li> <li>• Er is bij de voorlichting over ORBIT extra aandacht voor de technische werking van het systeem en aan de werkwijze bij S-borden.</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er wordt tijdens het werkoverleggen aandacht besteed door middel van specifieke modules.</li> <li>• Onderdeel van trainingen voor machinisten: ORBIT wordt een onderdeel van de machinisten begeleidingen en herinstructies. Dit betekent extra aandacht voor ORBIT tijdens de begeleidingen.</li> <li>• ORBIT is onderdeel van de basisopleiding voor machinisten. Alle op te leiden machinisten worden meegenomen in ORBIT</li> </ul>
<p><u>ORBIT:</u> Een ander risico betreft de betrouwbaarheid en correctheid van de door ORBIT gegeven waarschuwingssignalen. Om dit risico te mitigeren neemt NS volgende beheersmaatregelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanpassing van de ORBIT trein - en wal-software dan wel toeleverende systemen (OPO of Procesleiding);</li> <li>• Monitoring van de ontwikkeling van de ORBIT-betrouwbaarheid en correctheid zodra er door NS nieuwe materieelsoorten van ORBIT worden voorzien of bij het veranderen van de routes die door de ORBIT treinen worden bereiden.</li> </ul>	Ja	Bij wijzigingen of werkzaamheden (inclusief uitwijk oefeningen van VL Posten) wordt door ProRail bekeken wat de impact op ORBIT is en worden er – in overleg met NS – passende maatregelen genomen. Machinisten worden hierover ingelicht. Bij wijzigingen in de ORBIT-keten en bij uitbreiding van het materieelpark dat van ORBIT gebruik maakt, zorgen NS en ProRail gezamenlijk voor een monitoring programma, waarbij de hoogste prioriteit het voorkomen van onwenselijke signaleringen heeft.
<p><u>Remcriterium:</u> NS heeft in 2017 het principebesluit genomen om het remcriterium (het technisch afdwingen van sterkere remming bij het naderen van een rood sein) van het IC-materieel te verzwaren, te beginnen met het VIRM-materieel. In 2018 werkt NS dit besluit verder uit om te bepalen wanneer het VIRM-materieel aangepast kan worden en wanneer eventuele impact op de dienstregeling geïmplementeerd kan worden. Voor VIRM start bovendien de engineering van de aanpassing. Parallel werkt NS het besluit ook uit voor de overige materieelsoorten: voor ICM en DDZ zijn nog vervolgonderzoek en besluitvorming nodig. Pas dan kan een definitief besluit worden genomen tot verzwaring van het remcriterium van deze materieelsoorten.</p> <p>Om de spoorwegveiligheid onder ATB verder te verbeteren ziet NS nog verschillende mogelijkheden, waaronder baken-0. NS start hierover graag het gesprek met het ministerie van IenW en ProRail om voortvarend verder te werken aan het beperken van het aantal STS-passages.</p> <p>Voor het Sprintermaterieel (SGM, SLT, FLIRT en SNG) onderzoekt NS eerst de impact op de dienstregeling.</p>	Ja	<p>Besluit tot aanpassing VIRM is genomen. NS werkt aan de besluitvorming om het VIRM-materieel uiterlijk in 2021 te voorzien van een verzwaaard remcriterium.</p> <p>Onderzoek overige IC-materieelsoorten is in 2018 gestart. Onderzoek impact sprintermaterieel is nog niet gestart.</p> <p>Mede n.a.v. het verzoek om baken-0 in te voeren heeft ingenieursbureau Systra opdracht gekregen van het ministerie van IenW om onderzoek te doen naar de noodzaak om aanvullende maatregelen te nemen.</p>

In de halfjaarrapportage 2018 zal NS meer inzicht geven in de planning voor het aanpassen van het VIRM materieel en de besluitvorming over de materieelsoorten ICM en DDZ.		
<u>Plannen laatste 36 uur voor uitvoering plan:</u> Voor het plannen van ledig materieeltreinen in de laatste 36h voor uitvoering plan moet gezamenlijk met ProRail nog een oplossing bepaald worden.		In samenwerking met ProRail is gewerkt aan een tweetal planningsaspecten. Voor de planning van rangeerbewegingen zijn maatregelen genomen en geïmplementeerd. Dit onderdeel is daarmee afgerond. Voor de planning van ledig materieeltreinen dient de oplossingsrichting nog bepaald te worden.

## Implementatie HSL-aanbod

Het afgelopen jaar heeft NS mooie stappen kunnen zetten op de HSL-Zuid voor de reiziger. Met de introductie van Eurostar en Intercity Brussel over de HSL-Zuid in april 2018 heeft NS voor het grootste deel haar beloftes op het gebied van de verschillende productstappen ingelost. Na het uit dienst nemen van het V250-materieel ('Fyra') in 2013 heeft NS een alternatief aanbod gedaan, gericht op de behoeftes van de reiziger, dat in de Vervoerconcessie voor het hoofdrailnet 2015 – 2025 is opgenomen. Dat heeft ertoe geleid dat er momenteel een breed aanbod van zowel binnenlandse als internationale treindiensten voor de reiziger is. Concreet rijden er elke dag nu ca. 250 treinen over de HSL en zien we in de afgelopen twee jaren een groei van ca. 30% van het aantal reizigers dat gebruik maakt van de HSL-diensten.

De introducties van de Intercity Brussel en Eurostar op de HSL-Zuid zijn voor NS aanleiding geweest om het ministerie van IenW te verzoeken het programma 'Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten' onder concessiesturing af te ronden.<sup>23</sup> Gezien het feit dat het grootste deel van het alternatieve aanbod op de HSL-Zuid door NS is geïmplementeerd en dat via de concessie en de Stuurgroep HSL-Zuid wordt gestuurd op de laatste productstap heeft de staatssecretaris laten weten het programma als afgerond te beschouwen.<sup>24</sup>

Mijlpaal	Gerealiseerd ja/nee	Realisatie
<u>IC Brussel:</u> Ten behoeve van omklap IC Brussel zijn het gereedmaken van de middelen (ombouwen Traxx-locomotieven met juiste software, ombouwen IC Brussel stammen tot sandwich-configuraties, opleiden medewerkers) en het uitvoeren van een oefen- en proefbedrijf de belangrijkste mijlpalen.	Ja	Alle operationele voorbereidingen zijn conform plan verlopen en per 9 april 2018 is de IC Brussel over de HSL-Zuid en L4 (België) geïntroduceerd. De besturing op verbeterende prestaties loopt via het verbeterprogramma HSL-Zuid (voor wat betreft het Nederlandse deel van het traject).

<sup>23</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2018/12/20/brief-verzoek-afronding-programma-hsl-zuid-diensten>

<sup>24</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2018/12/20/vervoerplan-ns-2019-en-beheerplan-prorail-2019>

<p><u>Eurostar:</u>  Voor de Eurostar is het aantal beschikbare Velaro treinstellen met de toegelaten software voor Nederland bepalend voor de timing van infasering / introductie. Toelating van de software van Siemens staat vooralsnog gepland op 1 december 2017, waarna het ombouw proces van de treinen start.</p>	<p>Ja</p>	<p>Toelating is op 22 december 2017 door Siemens verkregen. Alle operationele voorbereidingen zijn conform plan verlopen, doordat eerst onder ontheffing en daarna onder de toelating gereden kon worden. Per 4 april 2018 is Eurostar Amsterdam – Londen en vice versa commercieel gaan rijden. In de richting Londen – Amsterdam betreft het een directe verbinding. In de richting Amsterdam – Londen betreft het een indirecte verbinding, waarbij reizigers in Brussel door de noodzakelijke beveiliging- en paspoortcontroles gaan. Dit is conform afspraken in de vervoerconcessie 2015-2025.</p> <p>Afhankelijk van de aanvullende (internationale) afspraken van de overheid wordt eind 2019 (dus dienstregeling 2020) verwacht een doorgaande verbinding van Amsterdam richting Londen te kunnen effectueren door realisatie van beveiliging- en paspoortcontroles in Nederland.</p>
---	-----------	--

## Verbeterprogramma HSL-Zuid

Mijlpaal	Gerealiseerd ja/nee	Realisatie
<p><u>Continue evaluatie HSL-Zuid</u></p> <p>In het Verbeterprogramma worden de prestaties van de binnenlandse treinproducten op de HSL (IC direct, IC1100 en IC Brussel (m.i.v. 2018)) nauwlettend gevolgd.</p> <p>Het Verbeterprogramma kijkt voortdurend naar de effectiviteit van maatregelen en mogelijkheden om verder te optimaliseren op basis van 'continu verbeteren'. Een gevolg hiervan is dat de set aan verbetermaatregelen dynamisch is. De scope van het maatregelenpakket bevat de gehele keten, waaronder logistiek, infrastructuur, materieel, personeel en be- en bijsturing.</p> <p>Aan de Stuurgroep HSL wordt vier keer per jaar de voortgang van het Verbeterprogramma gerapporteerd. Maandelijks worden de prestaties op de HSL en de voortgang van verbetermaatregelen besproken in het Alliantieteam HSL.</p>	Ja	<p>Het verbeterprogramma HSL-Zuid werkt, samen met de gehele keten van ProRail, continu aan het implementeren van het dynamische maatregelenpakket over de volle breedte van de "LIMPOB-aspecten (logistiek, infrastructuur, materieel, personeel en organisatie, be- en bijsturing)", zoals afgesproken met het ministerie van IenW en neemt aanvullende acties die voortkomen uit de actualiteiten op de HSL. Ook wordt er hierbij nauw samengewerkt met de partnervoerder NMBS. Binnen het Verbeterprogramma HSL-Zuid zijn waar mogelijk verbeteringen voorgesteld in de externe analyse HSL in gang gezet, bijvoorbeeld in continue sturing op vertrekpuntualiteit en het gebruik van simulatie in de opleiding.</p> <p>Maandelijks wordt de voortgang hierop besproken met het ministerie van I&amp;W in het alliantieoverleg en één keer per kwartaal in de Stuurgroep HSL. Het programma focust zich op de reizigerspuntualiteit van de treinseries: 900/1000/1100 en op 1 april 2018 is de 9200 hier aan toegevoegd.</p> <p>Daarnaast houdt het verbeterprogramma zich bezig met het ondersteunen van de lijn op het continu verbeteren van de operationele prestaties en het duurzaam verbeteren van de processen rondom de HSL via ketensturing.</p>

## 6 Overzicht prestatie- en informatie-indicatoren

Jaarrapport 2018

Prestatiegebied	Prestatie-indicator	Bodemwaarde	Progressiewaarde	Streefwaarde	Realisatie 2018	Realisatie 2017
Algemeen	Algemeen klantoordeel	74%	78%	80%	86%	80%
	Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten	68%	73%	73%	83%	77%
Deur-tot-deur reis	Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders*	94,0%	94,6%	95,6%	95,8%	95,0%
	Reisinformatie treinketen*	81,4%	83,1%	83,1%	85,0%	84,7%
Reisgemak	Zitplaatskans in de spits HRN	94,3%	95,0%	95,5%	95,1%	95,0%
	Zitplaatskans in de spits HSL	91,2%	94,9%	94,9%	94,0%	96,0%
	Top 10 drukke treinen HRN	4,9%	4,0%	4,0%	2,5%	2,4%
Reisinformatie	Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station	75,0%	80,0%	80,0%	85,2%	83,2%
Veiligheid	Klantoordeel sociale veiligheid	81%	83%	83%	90%	88%
Betrouwbaarheid	Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	88,9%	90,4%	91,1%	92,6%	91,6%
	Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN	96,7%	97,0%	97,3%	97,7%	97,4%
	Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL	82,1%	83,0%	84,1%	82,5%	83,5%

Prestatiegebied	Informatie-items	Realisatie 2018	Realisatie 2017
Algemeen	Binnen tijdsnorm opgenomen telefoongesprekken	54,9%	50,5%
	Binnen tijdsnorm beantwoorde brieven	56,0%	61,4%
	Waardering klant voor dienstverlening Klantenservice*	76%	75%
	Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel in de trein	83%	82%
	Klantoordeel vriendelijkheid personeel in de trein	92%	91%
	Klantoordeel hulpvaardigheid personeel op het station	83%	81%
	Klantoordeel vriendelijkheid personeel op het station	85%	83%
	Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel op het station	86%	84%
	Klantoordeel afhandeling klachten	65%	61%
Deur-tot-deur reis	Klantoordeel deur tot deur reis	82%	80%
Reisgemak	Klantoordeel vervoercapaciteit in de spits	71%	67%
	Bezettingsgraad spits	41,6%	41,8%
	Schone treinen*	80%	76%
	Klantoordeel reinheid interieur treinen	68%	62%
	Klantoordeel reinheid stations	80%	78%
Reisinformatie	Klantoordeel over het gebruik van de OV Chipkaart	90%	86%
	Klantoordeel reisinformatie bij nul tot 15 minuten vertraging	96%	95%
Veiligheid	Klantoordeel reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging	43%	39%
	Trefkans conducteur	60,6%	61,3%
Betrouwbaarheid	Aantal STS-passages hoofdrailnet	58	42
	Klantoordeel op tijd rijden	83%	80%
	Aankomstpunctualiteit 3 minuten	91,5%	90,2%
	Aankomstpunctualiteit 5 minuten	95,7%	94,9%
	Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL	92,5%	93,5%
	Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS	97,2%	97,3%
	Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten	85,6%	88,4%
	Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS	3,1%	3,8%
	Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten	6,0%	6,1%
	Gereden treinen	97,8%	97,7%
	Overslaan stations	0,03%	0,02%
	Gerealiseerde aansluitingen	93,6%	90,9%
Aantal verstoringen veroorzaakt door NS	192	171	

\* De vergelijkende cijfers over 2017 zijn opnieuw berekend omdat de definitie van deze indicator in 2018 is veranderd.