

# NS Halfjaarrapportage Vervoerconcessie 2019



# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Een aantrekkelijke reis</b> .....	<b>7</b>
2.1	Algemeen klantoordeel.....	7
2.2	Reizigerspunctualiteit.....	9
2.3	Zitplaatskans .....	12
2.4	Reisinformatie .....	15
2.5	Drempelloos reizen.....	17
<b>3</b>	<b>Randvoorwaarden</b> .....	<b>20</b>
3.1	Samenwerking en transparantie .....	20
3.2	Samenwerking ten behoeve van toekomstbestendig en efficiënt spooronderhoud .....	21
3.3	Veiligheid.....	22
3.4	Toegankelijkheid .....	24
3.5	Duurzaamheid.....	24
<b>4</b>	<b>Programma's</b> .....	<b>25</b>
4.1	Programma Beter en Meer – Verbeteraanpak Trein SUN (Schiphol-Utrecht-Nijmegen) .....	25
4.2	STS-Verbeterprogramma.....	25
4.3	Verbeterprogramma HSL Zuid .....	26
	<b>Overzicht prestatie- en informatie-indicatoren</b> .....	<b>27</b>

## Samenvatting: meer reizigers, nog tevredener

In de eerste helft van 2019 zijn onze reizigers erg tevreden geweest over onze prestaties. Op het hoofdrailnet (HRN) gaf 88% van de reizigers NS een zeven of hoger. Op de HSL was dit 86%. Ook beoordelen steeds meer reizigers hun reis met NS met een acht of hoger. Daar zijn wij natuurlijk trots op. Het hoge klantoordeel komt voort uit aanhoudend goede prestaties. Onze reizigerspunctualiteit is hoog, zeker vergeleken met het buitenland rijden de NS-treinen op tijd<sup>1</sup>. Gemiddeld was 92,9 % van de reizigers op tijd op hun bestemming. Na een moeizame start gaat het ook weer beter op de HSL-Zuid. De softwareproblemen in onze Traxx-locomotieven zijn in maart 2019 verholpen en de reizigerspunctualiteit (82,6%) is verbeterd. Ook in de eerste helft van 2019 heeft NS ambities gerealiseerd zoals gesteld in de Lange Termijnspooragenda (LTSA), en in het Toekomstbeeld OV 2040. In deze rapportage over de eerste helft van 2019 licht NS de operationele prestaties op het HRN en de activiteiten die NS uitvoert in het kader van de vervoerconcessie 2015-2025 voor het HRN toe.

### Steeds meer mensen kiezen voor de trein

Steeds meer mensen reizen met de trein, een van de meest duurzame vormen van mobiliteit. Dat is natuurlijk goed nieuws. De reizigersgroei was in de eerste helft van 2019 sterker dan geprognosticeerd in de NMCA<sup>2</sup>. De zitplaatskans op het HRN in de spits (95,0%) daalt in het eerste halfjaar van 2019 met 0,5 procentpunt vergeleken met vorig jaar. Op de HSL weten we ondanks de stevige reizigersgroei van 6% de zitplaatskans (96,9%) met 3,2 procentpunt te verbeteren t.o.v. de eerste helft van vorig jaar. NS neemt maatregelen om de reizigersgroei te accommoderen. Waar mogelijk verlengen we treinen, introduceren we nieuw materieel en optimaliseren de dienstregeling. Zo investeert NS tot en met 2022 € 3,5 miljard in de vernieuwing en aanschaf van treinen. Door de toenemende reizigersaantallen lopen we echter tegen de grenzen van het huidige spoorstelsel aan. Het betreft niet alleen de technische levensduur van het spoor (infrastructuur, energievoorziening, etc.), maar ook ruimte voor nieuwe capaciteit. Om Nederland ook in de toekomst in beweging te houden presenteerde NS in juni 2019, samen met 24 andere vervoerspartijen in de Mobiliteitsalliantie, het Deltaplan mobiliteit waarin de reiziger en het vervoer van goederen centraal staan. In het Deltaplan met daaraan gekoppeld een investeringsagenda, doen we concrete voorstellen om Nederland ook in de toekomst in beweging te houden. Dit levert onze maatschappij jaarlijks potentieel tot 18 miljard euro aan maatschappelijke waarde op.

### NS investeert en vernieuwt

In het eerste halfjaar van 2019 hebben we weer vernieuwende stappen gezet. Gedurende de dienstregeling van 2019 stromen geleidelijk 118 treinen van het type SNG in. Ook hebben we hulpmiddelen geïntroduceerd in onze operatie die de stiptheid van de uitvoering van de dienstregeling verbeteren. Zo is NS in mei 2019 gestart met de uitrol van de smartwatch waarmee treinen tot op seconden nauwkeurig kunnen vertrekken. We willen landsdelen beter verbinden met de Randstad. In februari 2019 hebben we een test uitgevoerd met een snellere Intercity tussen Groningen en Den Haag. Ook hebben we de stations, onlosmakelijk onderdeel van de reis van onze klanten, verder verbeterd. In de eerste helft van 2019 hebben we ongeveer 90 watertappunten geplaatst op stations. Ook zijn er weer nieuwe StationsHuiskamers geopend. NS heeft de afgelopen jaren diverse grote stations samen met ProRail gerenoveerd. De komende tijd trekken we nog eens 65 miljoen uit om regionale stations te verbeteren. NS werkt mee aan de duurzame ambitie om goede internationale treinverbindingen te realiseren. Sinds juni 2019 rijdt per dag een derde Eurostar tussen Amsterdam Centraal en Londen Saint-Pancras. Met de introductie van een Intercity Brussel als vijfde trein per uur over de HSL-Zuid rijden er dagelijks ongeveer 270 treinen over de HSL. Dit is meer dan is toegezegd in de vervoerconcessie.

---

<sup>1</sup> Rapport International Benchmark 2011 – 2015 ProRail/NS – december 2017

<sup>2</sup> Nationale Markt- en Capaciteitsanalyse (NMCA), ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, 2017.

## Overzicht prestatie-indicatoren:

Prestatie-indicator	Bodemwaarde 2019	Streefwaarde 2019	Realisatie eerste half 2019	Realisatie eerste half 2018
Algemeen klantoordeel	74%	80%	88%	84%
Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten	68%	73%	86%	83%
Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders	94,0%	95,6%	96,4%	96,2%
Reisinformatie treinketen	81,4%	83,1%	85,2%	84,7%
Zitplaatskans in de spits HRN	94,3%	95,5%	95,0%	95,5%
Zitplaatskans in de spits HSL	91,2%	94,9%	96,9%	93,7%
Top 10 drukke treinen HRN	4,9%	4,0%	2,3%	2,7%
Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station	75,0%	80,0%	83,5%	85,7%
Klantoordeel sociale veiligheid	81%	83%	90%	90%
Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	88,9%	91,1%	92,9%	93,1%
Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN	96,7%	97,3%	97,8%	97,8%
Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL	82,1%	84,1%	82,6%	84,8%

Ook in de tweede helft van 2019 blijven we werken aan goede dienstverlening voor de reiziger. Dit jaar evalueren we tussentijds de lopende vervoerconcessie 2015-2025 met het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (hierna: ministerie van IenW) tijdens de 'Midterm Review'. We zijn gemotiveerd om in 2019 en in de toekomst Nederland bereikbaar te houden. Voor iedereen.

# 1 Inleiding

In 2019 bouwen we voort op de goede prestaties van 2018. Dit jaar is het jaar van de Midterm Review en daarmee een belangrijk jaar voor NS. Het is onze ambitie om de goede prestaties voor de reiziger voort te blijven zetten. Daarbij zullen we – gezien de stevige investeringen die de verbeteringen van onze dienstverlening de afgelopen jaren hebben gevraagd – meer de balans zoeken tussen hoge ambities in kwaliteit en het belang om een financieel gezonde organisatie te blijven.

We kunnen terug kijken op een goed eerste halfjaar. In de eerste helft van 2019 zijn onze reizigers meer en meer tevreden, rijden onze treinen vaker op tijd, krijgen onze reizigers betere informatie en ervaren ze stations als een prettige plek om te verblijven.

Na een moeizame start gaat het weer beter op de HSL-Zuid. Om die reden hebben we tot 1 juli 2019 de toeslag niet verhoogd voor de reiziger. De softwareproblemen in onze Traxx-locomotieven zijn in maart 2019 verholpen en de reizigerspunctualiteit is verbeterd. De prestaties op de HSL-Zuid blijven een punt van aandacht voor NS. Samen met ProRail werken we in het Verbeterprogramma HSL-Zuid om de prestaties verder te verbeteren. Met deze prestaties hebben wij veel ambities uit onze strategie 'Spoorslags beter' en de vervoerconcessie 2015-2025 gerealiseerd.

## **Samen werken om Nederland bereikbaar te houden**

Het wordt steeds drukker in de trein. Tot 2040 wordt een toename tussen de 27% en 45% verwacht van afgelegde reizigerskilometers per spoor<sup>3</sup>. In de eerste helft van 2019 ervaren we een sterkere groei in afgelegde reizigerskilometers dan verwacht in de NMCA (zie 2.3 Zitplaatskans). Als we niets doen loopt Nederland hierdoor vast. Om ons land bereikbaar te houden werken we nauw samen met ProRail, onze concessieverlener het ministerie van IenW, decentrale overheden, andere vervoerders, reizigersorganisaties en andere stakeholders. Begin 2019 heeft het ministerie van IenW samen met regio's, vervoerders en ProRail de contouren van het Toekomstbeeld OV gepresenteerd waarin richting wordt gegeven en doelen worden gesteld voor het OV-landschap in 2040. In juni 2019 presenteerde NS, samen met 24 andere vervoerspartijen in de Mobiliteitsalliantie, het Deltaplan mobiliteit. In het Deltaplan, met daaraan gekoppeld een investeringsagenda, doen we voorstellen om Nederland ook in de toekomst in beweging te houden.

Voor een goed aanbod in de verschillende delen van Nederland werkt NS intensief samen met regionale stakeholders zoals gemeenten en provincies. Zo nam NS in de eerste helft van 2019 deel aan zowel de landsdelige als de landelijke OV- en Spoortafels en stond regionale bereikbaarheid op de agenda van een brede dialoog die NS organiseerde met 70 regionale en landelijke stakeholders.

## **Betere dienstverlening en vervoersaanbod**

Vanzelfsprekend zetten we ons op korte termijn in voor een betere dienstverlening voor de reiziger en voor een drempelloze deur-tot-deurreis. In de eerste helft van 2019 hebben we zowel in ons vervoersaanbod als op de stations mooie stappen gezet. Die maken immers beide onlosmakelijk onderdeel uit van de reis van de klant. Er zijn nu 140 watertappunten op stations, waarvan er 90 in de eerste helft van 2019 zijn geplaatst. In december 2018 openden we het nieuwe station Lansingerland-Zoetermeer. Ook hebben we de renovatie van station Amsterdam Amstel in gang gezet en zijn er in de eerste helft van 2019 weer nieuwe StationsHuiskamers geopend. Naast de stations verbeteren we ook ons materieelpark. Gedurende de dienstregeling van 2019 stromen geleidelijk 118 treinen van het type SNG in.

NS werkt mee aan de duurzame ambitie om internationale treinverbindingen te verbeteren. In de eerste helft van 2019 hebben we stappen gezet in ons internationale productaanbod. Zo is er een derde Eurostar gaan rijden per dag tussen Amsterdam Centraal en Londen St. Pancras. Daardoor gaat de capaciteit op de route omhoog naar 5400 stoelen per dag, vergelijkbaar met minimaal 14 retourvluchten.

---

<sup>3</sup> Nationale Markt- en Capaciteitsanalyse (NMCA), ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, 2017.

## **Opbouw van deze rapportage**

In deze halfjaarrapportage 2019 licht NS de operationele prestaties op het hoofdrailnet (HRN) toe. Naast de prestaties op de indicatoren die centraal staan in deze rapportage, besteden we aandacht aan de beleidsprioriteiten (1. Blijvende inzet op een betrouwbare operatie 2. Verdere openstelling van data en transparantie over prestaties en 3. Versterken van de regionale samenwerking), randvoorwaarden en programma's uit het Vervoerplan 2019. Dit rapport hanteert de structuur van het Vervoerplan 2019.

## 2 Een aantrekkelijke reis

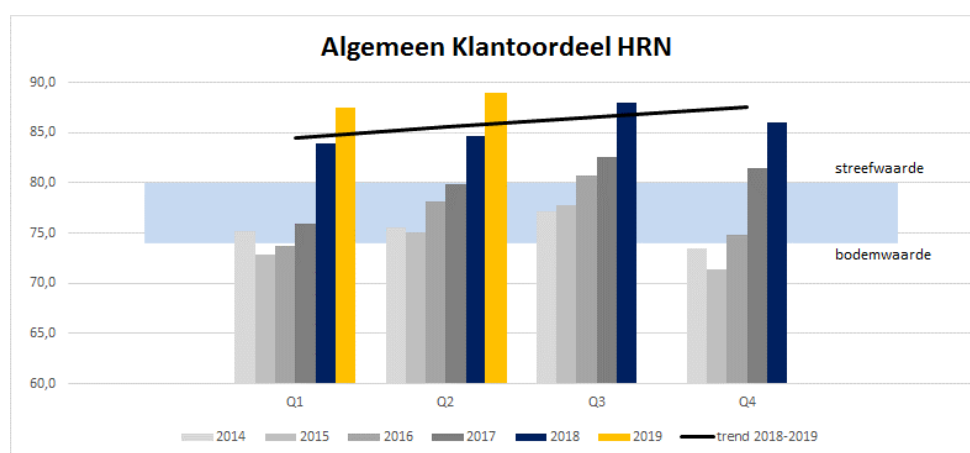
### 2.1 Algemeen klantoordeel<sup>4</sup>

Bij NS staat de reiziger op 1, 2 en 3. Wij spannen ons sterk in om hen een aantrekkelijk product te bieden. Naast het werken aan betrouwbaarheid van onze dienstverlening besteden we ook aandacht aan de manier waarop reizigers hun reis van deur-tot-deur beleven. NS wil haar reizigers niet alleen het gevoel geven dat ze controle hebben over hun reis; wij willen ook dat reizigers zich gewaardeerd voelen door NS, en dat ze een gevoel van vrijheid ervaren. Op die manier geven wij invulling aan de drie kernbehoeften van de reizigers: in controle zijn, waardering ervaren en vrijheid beleven.

In de eerste helft van 2019 zijn onze reizigers erg tevreden geweest over onze prestaties. Zowel op het totale HRN als de verbijzonderde HSL beoordelen reizigers NS positief. Hier zijn wij natuurlijk trots op. De aanhoudende reizigersgroei - en daarmee vollere treinen - blijft een punt van aandacht.

#### 2.1.1 Algemeen klantoordeel HRN

Het *Algemeen Klantoordeel HRN* is in het eerste halfjaar van 2019 88%. Dit is 4%-punt hoger dan het eerste halfjaar van 2018 toen de realisatie 84% was.



Figuur 1: Algemeen Klantoordeel HRN

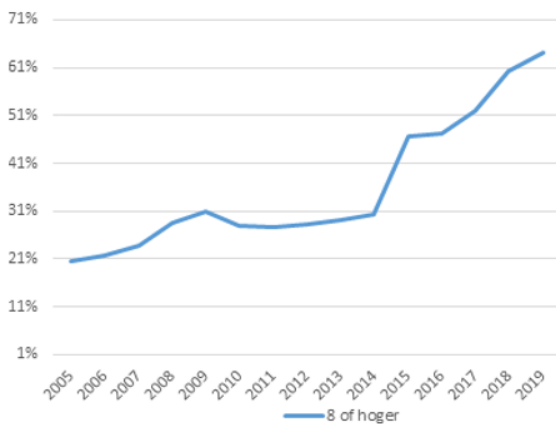
#### Enkele zaken uitgelicht:

Met een score van 88% was het algemeen klantoordeel HRN in de eerste helft van 2019, ondanks de sterke reizigersgroei en daardoor vollere treinen, onverminderd hoog. Deze KPI betreft het aantal reizigers dat NS met een zeven of hoger beoordeelde. Reizigers beoordeelden NS gunstig op de goede operationele prestaties zoals een hoge zitplaatskans en hoge reizigerspunctualiteit. De gebruikelijke winterdip bleef grotendeels uit en het is NS gelukt om een goede operationele prestatie neer te zetten. Tijdens het eerste halfjaar van 2019 hadden we te maken met twee stakingsdagen en werkzaamheden bij Leiden. Bij 2.2 Reizigerspunctualiteit gaan we dieper in op het effect hiervan op onze prestaties.

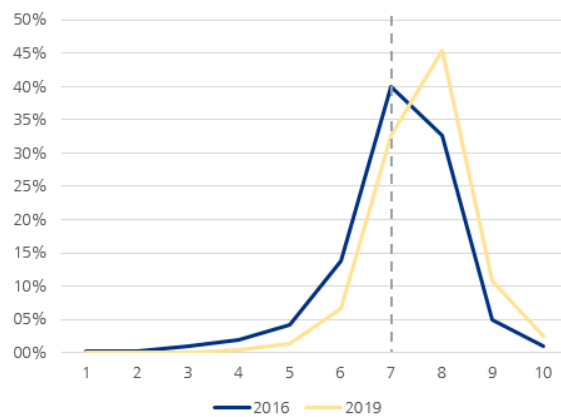
We zien verder dat steeds meer reizigers NS met een acht of hoger beoordelen. Deze ontwikkeling lichten we hieronder toe.

<sup>4</sup> In alle grafieken in dit document geven de kolommen de prestaties in de respectievelijke kwartalen weer. De trendlijn is gebaseerd op het 12-maands voortschrijdend gemiddelde.

**Ontwikkeling klantoordeel percentage 8 of hoger**



**Verdeling over rapportcijfers klantoordeel 2016 en 2019**

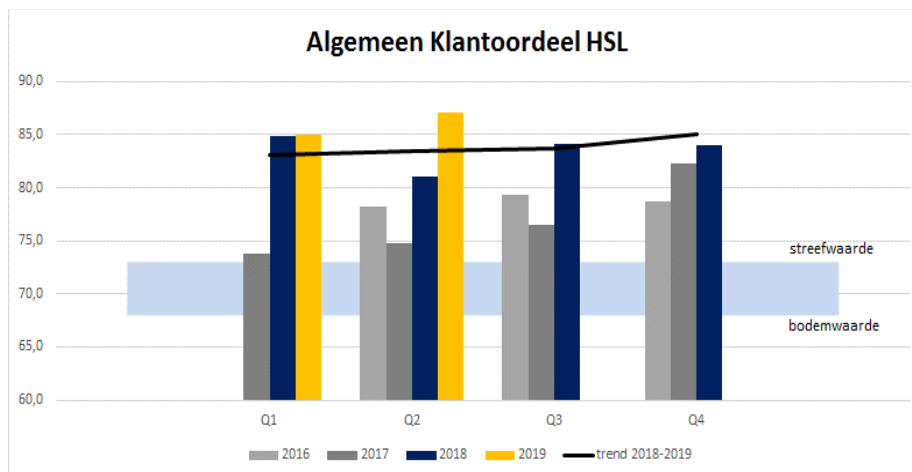


Figuur 2a: Ontwikkeling klantoordeel percentage 8 of hoger en 9 of hoger    Figuur 2b: Verdeling over rapportcijfers klantoordeel 2016 en 2019

In figuur 2a is te zien dat het percentage reizigers dat NS met een acht of hoger beoordeelt is toegenomen van ongeveer 30% in 2014 naar 60% in 2019. Daarnaast is in 2019 het percentage reizigers dat NS met een acht beoordeelt zelfs groter dan het percentage dat ons een zeven geeft (zie figuur 2b). Over het algemeen kan gesteld worden dat we door langdurige goede operationele prestaties en weinig grote verstoringen ondanks enkele zwarte dagen (zie 2.2.1) vertrouwen hebben gewonnen bij de reiziger; meer reizigers hebben positieve ervaringen gehad met NS. Andere verklaringen van het goede reizigersoordeel zijn het gunstige economische tij, verbouwingen die leiden tot mooie nieuwe stations, het vernieuwen en vervangen van ons materieel en het duurzame karakter van de trein, die 100% op windenergie rijdt.

### 2.1.2 Algemeen klantoordeel HSL<sup>5</sup>

Het *Algemeen Klantoordeel HSL* is in het eerste halfjaar van 2019 86%. Dit is 3 procentpunt hoger dan het eerste halfjaar van 2018 toen de realisatie 83% was.



Figuur 3: Algemeen Klantoordeel HSL<sup>6</sup>

<sup>5</sup> Er is geen vergelijking met 2015 en eerder beschikbaar in verband met een methodewijziging van deze prestatie-indicator.

<sup>6</sup> Over het eerste kwartaal van 2016 waren te weinig waarnemingen beschikbaar voor een betrouwbaar cijfer.



## Enkele zaken uitgelicht:

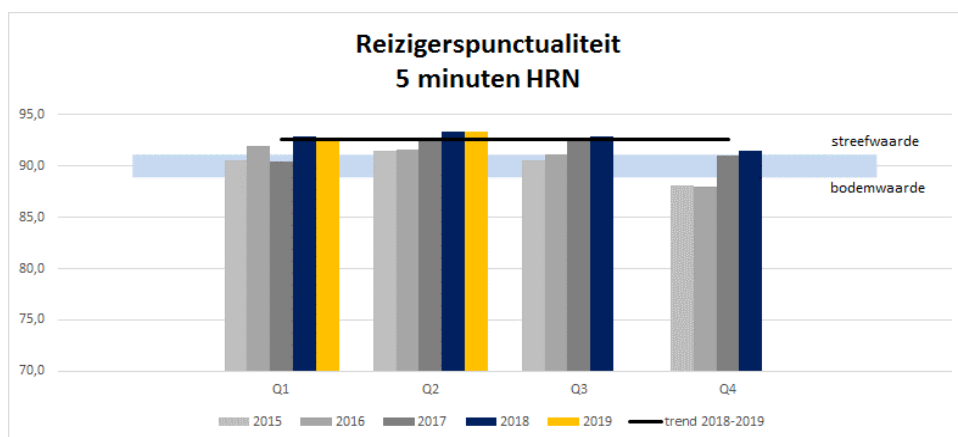
Het Algemeen Klantoordeel HSL wordt bepaald door de klantoordelen over de IC direct, Thalys, Intercity Brussel en Eurostar. De Intercity Brussel en Eurostar rijden sinds het voorjaar van 2018 over de hogesnelheidslijn. Op dit moment rijden op een doordeweekse dag ongeveer 270 treinen op de HSL. Het is daarmee een belangrijke ader in het Nederlandse en internationale treinnetwerk. Het klantoordeel over de HSL is gestegen ten opzichte van de tweede helft van vorig jaar. Door de uitbreiding van de capaciteit van de IC direct hebben we een hogere zitplaatskans kunnen realiseren. Reizigers beoordeelden deze uitbreiding positief. Daarentegen hadden de treinen op de HSL in het laatste kwartaal van 2018 en het eerste kwartaal van 2019 te maken met lagere betrouwbaarheid als gevolg van softwareproblemen van de TRAXX-locomotieven. Voor deze hinder gaven we (vaste) klanten verschillende tegemoetkomingen. De softwareproblemen in het TRAXX-materieel zijn inmiddels verholpen.

## 2.2 Reizigerspunctualiteit<sup>7</sup>

Reizigers vinden het belangrijk om van deur-tot-deur te kunnen rekenen op een veilige, betrouwbare en voorspelbare reis. NS zet zich in voor een punctuele reis gedurende de dag, op alle dagen van het jaar en overall in Nederland. Dat lukt steeds beter en, zeker vergeleken met het buitenland rijden de NS-treinen goed op tijd<sup>8</sup>.

### 2.2.1 Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN

De *Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN* is in het eerste halfjaar van 2019 92,9%. Dit is 0,2 procentpunt lager dan het eerste halfjaar van 2018 toen de realisatie 93,1% was. De onderliggende prestaties (zonder rode en zwarte dagen<sup>9</sup>) waren gelijk aan vorig jaar. Vooral het aantal zwarte dagen lag iets hoger, onder meer door stakingen en extreme weersomstandigheden. De rode dagen werden veroorzaakt door stroom-, wissel- en seinstoringen en aanrijdingen met personen.



Figuur 4: Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN

## Enkele zaken uitgelicht:

De reizigerspunctualiteit wordt vooral bepaald door de punctualiteit van de treinen, aansluitingen tussen treinen en uitval van treinen. NS werkt nauw samen met ProRail om op deze punten de operationele prestaties vast te houden. De dienstregeling en het bijbehorende logistieke plan zijn robuust en worden steeds verder geoptimaliseerd ten behoeve van de betrouwbaarheid. Zo wordt aan de procestafels praktijkervaring ingebracht waarmee met tussentijdse wijzigingen de punctualiteit verder kan worden verbeterd.

<sup>7</sup> De indicatoren m.b.t. punctualiteit zijn gezamenlijke indicatoren met ProRail

<sup>8</sup> Rapport International Benchmark 2011 – 2015 ProRail/NS – december 2017

<sup>9</sup> Rode dag: Verkeersdag waarop de aankomstpunctualiteit 3 minuten lager is dan 85% en/of de uitval hoger is dan 5%. Hierbij worden de aankomsten van treinen en/of uitgevallen treinen op 35 meetpunten op het Hoofdrailnet gemeten. Zwarte dag: Verkeersdag waarop de aankomstpunctualiteit 3 minuten lager is dan 75% en/of de uitval hoger is dan 10%. Hierbij worden de aankomsten van treinen en/of uitgevallen treinen op 35 meetpunten op het Hoofdrailnet gemeten.

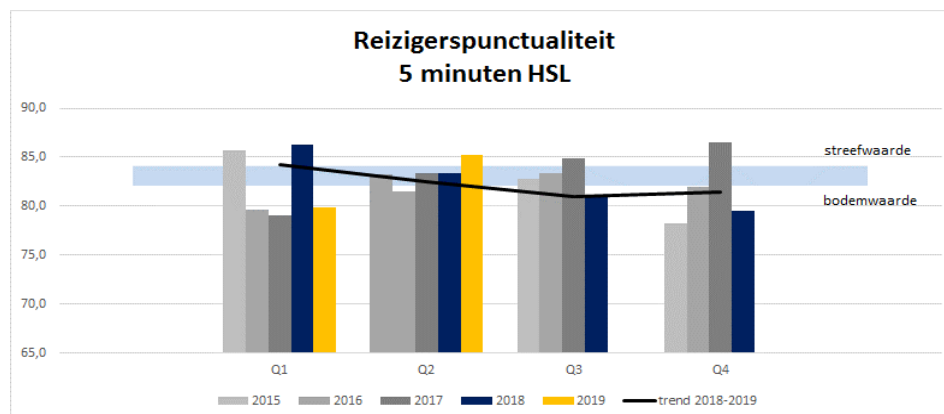
Daarnaast heeft NS een aantal hulpmiddelen in de praktijk ingevoerd die de stiptheid van de uitvoering van de dienstregeling verbeteren. Zo is NS in mei 2019 gestart met de uitrol van de smartwatch. Via een speciale app krijgt de conducteur kort voor vertrek een trilsignaal, zodat het vertrekproces op tijd start. Met de app heeft de conducteur dezelfde vertrektijd als de machinist en kunnen de collega's op de trein nog beter samenwerken. De smartwatch telt terug, zodat de trein op seconden nauwkeurig kan vertrekken. Om de punctualiteit bij de haltering te verbeteren heeft een proef met additionele instapinformatie voor reizigers plaatsgevonden. De reiziger wordt geattendeerd op de drukte in de trein, minuten tot vertrek en de laatste 10 seconden tot het fluitmoment van de conducteur.

Er zijn echter ook enkele gebeurtenissen geweest waardoor we de reiziger niet hebben kunnen bieden wat we beogen:

- In januari werd de reizigerspunctualiteit negatief beïnvloed door uitval van treinen. Deze uitval was vooral het gevolg van weersinvloeden (o.a. rijp op de bovenleiding) en materieeldefecten. In februari herstelde de reizigerspunctualiteit zich weer, vooral door de lagere uitval van treinen, minder vertragingen door verstoringen in de infrastructuur en de relatief gunstige weersomstandigheden.
- Tussen 24 maart en 15 april voerde ProRail werkzaamheden uit aan het emplacement Leiden en reden treinen daar volgens een aangepaste dienstregeling. Tijdens deze werkzaamheden heeft NS de dienstregeling aangepast, waarbij zoveel mogelijk treinen bleven rijden. Door de beperkte infrastructuurcapaciteit was het veel complexer geworden om de treinen die nog wel gepland waren, te rijden. Deze treinen konden niet altijd worden verlengd en busvervoer kan deze mate van hinder van het treinvervoer niet opvangen. Bovendien zorgden enkele storingen elders op het spoorwegnet voor meer overlast dan voorzien voor reizigers. De werkzaamheden bij Leiden leidden tot een 0,2 procentpunt lagere KPI-score.
- In het eerste halfjaar van 2019 hebben de reizigers te maken gehad met twee dagen met stakingen, op 18 maart en 28 mei. Deze acties in het openbaar vervoer waren gericht tegen het pensioenbeleid van de Nederlandse overheid. De werkonderbrekingen van 18 maart hebben de reizigerspunctualiteit in maart met 0,3 procentpunt verminderd. Op dinsdag 28 mei vond een grote actie van vakbonden in het OV plaats, ook door NS-medewerkers. Door de actie reden er die dag nauwelijks treinen; ook internationale verbindingen werden geraakt. Door tijdige communicatie voorafgaand aan 28 mei konden reizigers hun reis aanpassen zodat er maar een beperkte impact was op deze KPI.
- Daarnaast was er sprake van een aantal incidenten met veel klanthinder, zoals een 9 uur durende stroomstoring bij Liempde op 24 maart, een aanrijding bij Breukelen in de ochtendspits van 26 maart, een 24 uur durende wisselstoring bij Amsterdam Muiderpoort op 29 maart en twee aanrijdingen (Breda-Tilburg en Utrecht Centraal) en een landelijke KPN storing op 24 juni.

## 2.2.2 Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL

De Reizigerspunctualiteit HSL 5 minuten is in het eerste halfjaar van 2019 82,6%. Dit is 2,2 procentpunt lager dan het eerste halfjaar van 2018 toen de realisatie 84,8% was.



Figuur 5: Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL

## Enkele zaken uitgelicht:

In 2018 hebben we het volledige vervoersaanbod op de HSL succesvol gerealiseerd met de komst van Eurostar van Amsterdam naar Londen en vice versa, en de introductie van Intercity Brussel over de HSL. In juni 2019 is het vervoersaanbod verder uitgebreid met een derde Eurostar tussen Amsterdam Centraal en Londen St. Pancras. Met deze introducties rijden er nu dagelijks ongeveer 270 treinen over de HSL-zuid.

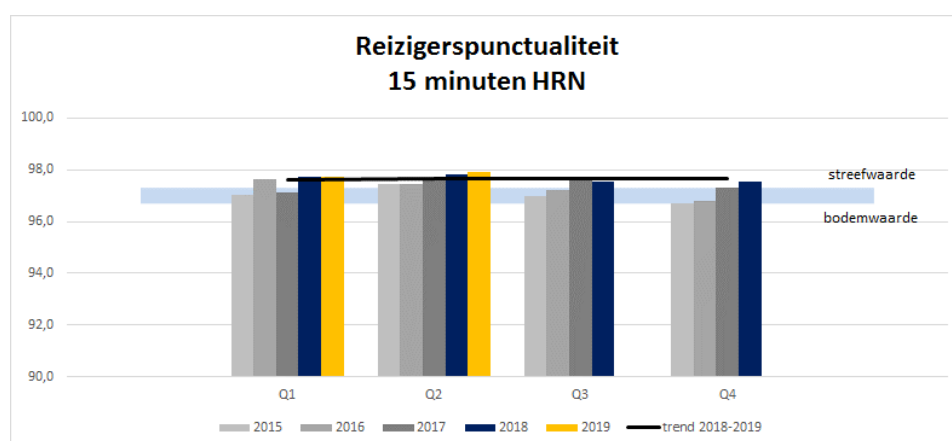
In de periode van mei tot september 2018 werd de software van het TRAXX-materieel op de HSL-Zuid voorzien van een noodzakelijke update door de leverancier van de treinen. Deze update bevatte echter een fout waardoor treinen onverwachts strandden op de HSL-Zuid. Mede hierdoor was de Reizigerspunctualiteit HSL in januari en februari 2019 lager dan vorig jaar. Ondanks uitvoerige testen is deze fout niet naar voren gekomen in het testtraject. Na een geslaagde softwareupdate eind maart 2019 herstelde de reizigerspunctualiteit op de HSL zich weer. We doen er alles aan om de prestaties op de HSL verder te verbeteren (zie ook 4.3 Verbeterprogramma HSL-Zuid). De HSL-corridor kent een hoge complexiteit en grilligheid. Bovendien is de KPI gebaseerd op een relatief beperkte populatie waardoor een storing al snel een grote impact op de dagelijkse prestaties heeft.

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 2017 in opdracht van NS en ProRail. Mogelijke aanvullende acties op korte termijn die voortkomen uit deze analyse zijn opgepakt in het Verbeterprogramma HSL. Naar aanleiding van aanbevelingen van dezelfde onderzoekers in een onderzoek naar prestaties op de HSL-Zuid in 2016 in opdracht van het Ministerie van IenW, 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>10</sup> De langetermijnvisie is in maart 2019 door NS en ProRail toegelicht in de Tweede Kamer in een technische briefing. Op verzoek van de Tweede Kamer is door de Staatssecretaris van IenW toegezegd dat er een quickscan wordt uitgevoerd naar het verplaatsen van spanningssluizen op de HSL-Zuid. ProRail voert deze quickscan uit en NS levert hiervoor de nodige input. Daarnaast wordt een quickscan gedaan naar de kosten van een mogelijke nieuwe versie van ERTMS op de HSL-Zuid, ook onderdeel van de langetermijnvisie.

NS heeft ook nieuwe Intercity's besteld die over de HSL zullen rijden: de Intercity Nieuwe Generatie (ICNG). In dienstregelingsjaar 2021 zal de ICNG op de HSL worden geïntroduceerd. NS is nu al intensief bezig om de invoering in de rijdende dienst voor te bereiden, bijvoorbeeld door het testen van de trein.

### 2.2.3 Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN<sup>11</sup>

De *Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN* is in het eerste halfjaar van 2019 97,8%. Dit is gelijk aan het eerste halfjaar van 2018.



Figuur 6: Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN

<sup>10</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2018/09/27/aanbieding-41e-voortgangsrapportage-hsl-zuid-en-langetermijnvisie-hsl-van-ns-en-prorail>

<sup>11</sup> De vergelijking met 2016 is op basis van een herkende waarde voor 2016 die afwijkt van over 2016 gerapporteerde cijfers als gevolg van een nieuwe methode voor het vaststellen van de prestatie-indicator.

## Enkele zaken uitgelicht:

De KPI reizigerspunctualiteit 15 minuten wordt vooral bepaald door gemiste aansluitingen en grotere verstoringen en kent een veel stabielere verloop dan de KPI reizigerspunctualiteit 5 minuten. Ook hier zijn de prestaties goed door vooral de robuustere dienstregeling en tussentijdse verbeteringen van de dienstregeling op basis van praktijkervaringen. Daarnaast dragen de invoering van hulpmiddelen voor het rijdend personeel, net als bij Reizigerspunctualiteit 5 minuten, bij aan een stiptere uitvoering van de dienstregeling.

Enkele gebeurtenissen waar de reiziger last van heeft gehad zijn:

- Twee winterse dagen waarop we met een aangepaste dienstregeling reden, weersinvloeden (rijp op de bovenleiding) en materieeldefecten hadden een negatieve invloed op de Reizigerspunctualiteit 15 minuten.
- Een staking op 18 maart (zie 2.2.1.), een langdurige stroomstoring op 24 maart en de aanrijdingen en KPN storing op 24 juni hadden een negatieve invloed op de KPI.
- Tijdens de werkzaamheden bij Leiden hadden reizigers vaker dan normaal te maken met gemiste aansluitingen door de aangepaste dienstregeling. Deze werkzaamheden hadden echter een beperkte invloed op deze KPI.

## 2.3 Zitplaatskans

NS streeft ernaar dat reizigers tevreden zijn over hun plek in de trein. We stemmen de beschikbaarheid van het materieel en het aantal (zit)plaatsen zo goed mogelijk af op de behoefte van onze reizigers, waarbij we ook de (maatschappelijke) kosten meewegen.

NS laat de lengte van treinen in de dienstregeling zo goed mogelijk aansluiten op de reizigersvraag op basis van reizigerstellingen, meldingen van het personeel en meldingen van de klanten via de NS app, de klantenservice en Twitter. Daarnaast stimuleert NS een betere spreiding van reizigers over de treinen met o.a. omroepberichten, de "Zitplaatszoeker" die in 2019 is geïntroduceerd in de NS App en het gericht inzetten van servicepersoneel op stations. Ook hebben we in de eerste helft van 2019 nieuwe manieren beproefd om reizigers te stimuleren om alternatieve, minder drukke, treinen te nemen. Dit doen we bijvoorbeeld door gepersonaliseerde berichten aan NS-Extraklanten die regelmatig in drukke treinen reizen.

In de spits is een zitplaats voor iedereen, overal en altijd, niet reëel. Daarom zoeken we naar mogelijkheden om reizigers te verleiden meer buiten de spits te gaan reizen. In samenwerking met andere (lokale) partijen, zoals onderwijsinstellingen en het ministerie van IenW werkt NS aan de brede aanpak van de hyperspits. Het Rijk doet dat via het programma Beter Benutten<sup>12</sup>. NS doet bijvoorbeeld mee aan het initiatief "Goed op weg" om drukte in de trein richting Utrecht Science Park te verminderen. Op 25 maart 2019 startte – naar aanleiding van het traject Spits In De Trein - een korte pilot waarbij reizigers met eindbestemming Utrecht Science Park in de spits door bijvoorbeeld een gratis kop koffie of het aanbieden van een deelfiets gestimuleerd om op Utrecht Lunetten uit te stappen en te fietsen naar Utrecht Science Park. Hiermee wordt Utrecht Centraal ontlast. Daarnaast bieden we reizigers informatie over drukte in treinen (bijvoorbeeld met de "zitplaatszoeker" in de NS-app), zodat zij beter kunnen kiezen tussen drukke en minder drukke treinen.

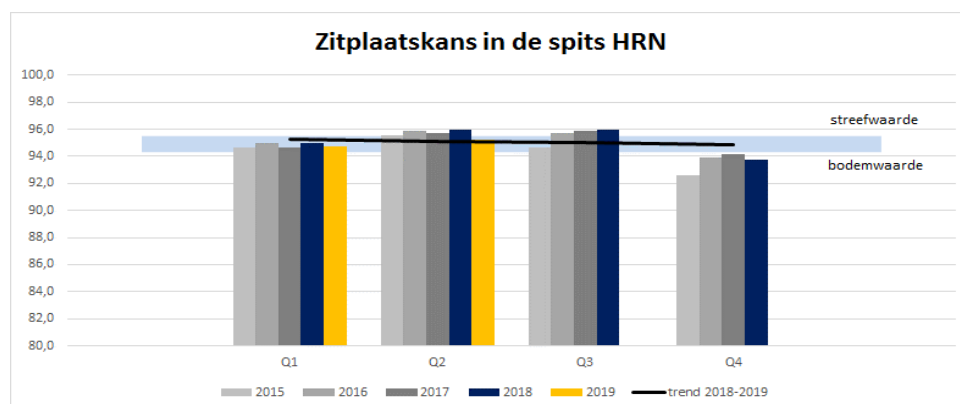
Ondanks deze maatregelen blijft het bieden van voldoende zitplaatsen een grote uitdaging. Door de toenemende reizigers aantallen lopen we tegen de grenzen van de capaciteit van de infrastructuur. Tevens zal de beschikbaarheid van opstel- en behandelcapaciteit voor beperkingen zorgen en zijn perronverlengingen nodig. Zo lopen we op stations Almere Buiten en bij Rhenen, Veenendaal West en Veenendaal Centrum al tegen de perronlengte aan.

---

<sup>12</sup> Zie <https://beterbenutten.nl/>

### 2.3.1 Zitplaatskans in de spits HRN

De Zitplaatskans in de spits HRN is in het eerste halfjaar van 2019 95,0%. Dit is 0,5 procentpunt lager dan het eerste half jaar van 2018 toen de realisatie 95,5% was.



Figuur 7: Zitplaatskans in de spits HRN

#### Enkele zaken uitgelicht:

De ontwikkeling van de HRN-zitplaatskans blijft achter bij die in 2018. Dit komt vooral door de hoge groei van reizigersaantallen in de spits, vooral op trajecten waar het al erg druk is. Deze groei was met circa 4,6% meer reizigerskilometers dan de eerste helft van 2018 veel hoger dan verwacht bij het ontwerpen van de dienstregeling respectievelijk de uitgangspunten van de NMCA<sup>13</sup>. De mogelijkheden om treinen te verlengen op drukke trajecten zijn beperkt, bijvoorbeeld vanwege beperkingen in de infrastructuur (perronlengtes, energievoorziening).

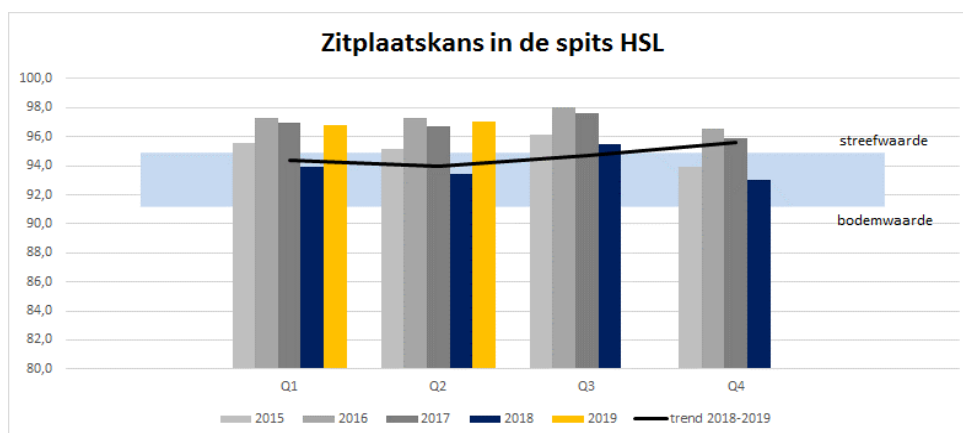
- Op Utrecht – Amsterdam Zuid rijden de meeste treinen al op maximale capaciteit (12 dubbeldeksrijtuigen). Voor dit traject wordt dan ook gewerkt aan een verhoging van de frequentie van de treinen.
- Op Den Haag – Schiphol – Lelystad rijden de treinen vanaf juni tijdelijk met 12 dubbeldeksrijtuigen. Ook voor het drukste deel van dit traject (Den Haag – Amsterdam Zuid) wordt gewerkt aan een hoogfrequente dienstregeling.
- Op het traject Alkmaar – Utrecht – Nijmegen kan van meer treinen de capaciteit worden vergroot tot 12 dubbeldeksrijtuigen met de oplevering van wissels in Nijmegen in oktober 2019.

Tijdens de werkzaamheden bij Leiden in maart en april konden gedurende drie weken minder treinen worden ingezet op de drukke trajecten van en naar Leiden. Dit had een negatief effect op de zitplaatskans op de hele corridor tussen Amsterdam-Den Haag-Rotterdam. Daarnaast waren er uitstralingseffecten op andere trajecten zoals Haarlem-Amsterdam en richting Lelystad vanwege omreizende reizigers en landelijke effecten van de lokaal aangepaste treindienst. Omdat de treinen op deze trajecten normaal al druk bezet zijn, had de daling van het zitplaatsaanbod een groot effect op de landelijke zitplaatskans. Deze werkzaamheden zorgden voor een daling van ruim 0,2 procentpunt op het jaarcijfer van zitplaatskans HRN.

<sup>13</sup> Nationale Markt- en Capaciteitsanalyse (NMCA). Geraadpleegd via <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2017/05/01/nationale-markt-en-capaciteitsanalyse-2017-nmca>

### 2.3.2 Zitplaatskans in de spits HSL

De *Zitplaatskans in de spits HSL* is in het eerste halfjaar van 2019 96,9%. Dit is 3,2 procentpunt hoger dan het eerste halfjaar van 2018 toen de realisatie 93,7% was.



Figuur 8: Zitplaatskans in de spits HSL

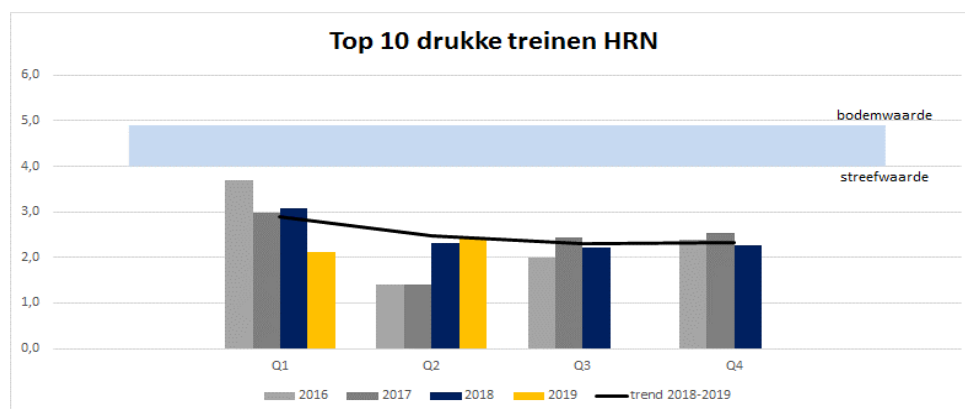
#### Enkele zaken uitgelicht:

In de eerste helft van 2019 hebben we de zitplaatskans in de spits op de HSL verbeterd door met name de introductie van een Intercity Brussel als vijfde trein per uur over de HSL-Zuid. Hiermee wordt extra capaciteit geboden op het drukke traject Rotterdam Centraal – Amsterdam Centraal, omdat hier twaalf keer per dag vijf in plaats van vier treinen per uur rijden. Dit betekent een aanzienlijke uitbreiding van het aantal stoelen op dit traject. Daarnaast hebben we de IC direct treinen vanaf februari 2019 verlengd van zes naar zeven rijtuigen waardoor meer zitplaatsen beschikbaar zijn gekomen. Hierdoor hebben we ondanks de stevige reizigersgroei van circa 6% ten opzichte van eerste helft 2018 de zitplaatskans verhoogd.

Net als bij de waarde voor de Reizigerspunctualiteit op HSL, laat ook de KPI zitplaatskans een grillig verloop zien. De KPI heeft een relatief kleine scope en beperkt zich tot een relatief klein aantal treinen. Het uitvallen van één enkele trein kan de dagscore daardoor al sterk verslechteren. De werkzaamheden bij Leiden hadden bijvoorbeeld een grote invloed op de zitplaatskans op de HSL doordat veel reizigers omreisden via de HSL. Op de dagen met werkzaamheden was de zitplaatskans op de HSL ongeveer 90% in plaats van de gemiddelde dagscore van ongeveer 96% wanneer we die dagen uitsluiten. Na de software update van de locomotieven in maart 2019 werd de betrouwbaarheid van de treinen aanzienlijk verbeterd, zodat er minder treinen uitvielen.

### 2.3.3 Top 10 drukke treinen<sup>14</sup>

De Top 10 drukke treinen HRN is in het eerste halfjaar van 2019 2,3%. Dit is 0,4 procentpunt lager (en daarmee beter) dan het eerste halfjaar van 2018 toen de realisatie 2,7% was.



Figuur 9: 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 tien drukste reisroutes 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.

Acht van de tien reisroutes uit de Top 10 drukke treinen rijden via Haarlem – Amsterdam. Bij de invoering van dienstregeling 2019 zijn de drukste treinen op dit traject vergroot van tien naar twaalf dubbeldeksrijtuigen. Dit heeft tot een aanzienlijke verbetering van de prestaties geleid. In de toekomst is de mogelijkheid tot verder uitbreiden van de capaciteit op dit traject zéér beperkt, omdat als gevolg van de perronlengte een trein van twaalf dubbeldeksrijtuigen de maximale samenstelling is die we aan kunnen bieden.

Bij de werkzaamheden bij Leiden in maart en april konden minder treinen worden ingezet op de drukke trajecten van en naar Leiden. Daarmee werden ook acht van de tien reisroutes uit de Top 10 Drukke treinen geraakt. Het aantal reizigers zonder vervoerplaats op deze routes was op de dagen met werkzaamheden een veelvoud van het normale maandgemiddelde. Daarmee hadden deze werkzaamheden een negatief effect op de vervoerscapaciteit voor reizigers.

## 2.4 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, tijdig, consistent en actueel zijn, zodat reizigers een handelingsperspectief hebben voorafgaand en tijdens de reis, ook in het geval van verstoringen en buitendienststellingen.

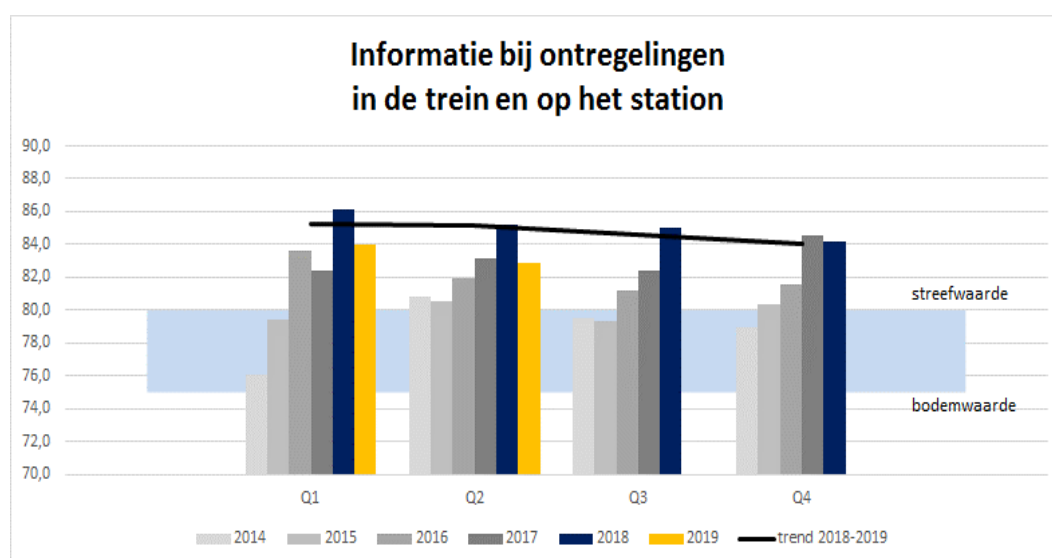
<sup>14</sup> De 'Top tien drukke treinen HRN' geeft een indicatie van de kans dat een reiziger die tijdens de spits in de trein stapt op één van de vooraf geselecteerde 10 drukste reisrelaties geen vervoerplaats heeft. Met geen vervoerplaats bedoelen we dat de reiziger bij zijn vertrekstation en/of bij het overstapstation op zijn reis in een trein stapt waarbij het totaal aantal reizigers groter is dan het aantal vervoerplaatsen. In 2019 betreft het de corridors Tilburg Reeshof – 's Hertogenbosch, Amsterdam Sloterdijk – Heemstede Aerdenhout, Amsterdam Sloterdijk – Den Haag HS, Amsterdam Sloterdijk – Haarlem, Amsterdam Sloterdijk – Den Haag Laan van NOI, Amsterdam Sloterdijk – Leiden Centraal, Amersfoort Vathorst – Utrecht Centraal, Den Haag Laan van NOI – Amsterdam Sloterdijk, Haarlem – Amsterdam Centraal, Amsterdam Sloterdijk – Den Haag Centraal.

In 2018 hebben we goede afspraken gemaakt met ProRail over het ontvangen van de prognose bij verstoringen. Dit heeft in eerste helft van 2019 opvolging gekregen met het gereedkomen van nieuwe software om het proces van waarschuwen en het bieden van handelingsperspectief voor reiziger te versnellen. Deze vergaande automatisering zorgt ervoor dat op kritische momenten minder handwerk noodzakelijk is waardoor er sneller en gewerkt kan worden met minder fouten.

NS verbetert de reisplanner in 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 dat moment het meeste toe doen. Dit doen we uiteraard in overeenstemming met de relevante wet- en regelgeving over privacy<sup>15</sup>. Om consistentier te informeren bij verstoringen is begin 2019 de NS-app voor actuele landelijke storingsberichten aangesloten op een nieuw softwaresysteem. Dit softwaresysteem wordt ook als bron voor actuele landelijke storingsberichten voor veel andere klantcontactkanalen gebruikt.

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

De *Informatie bij ontregelingen op het station* is in het eerste halfjaar van 2019 83,5%. Dit is 2,2 procentpunt lager dan het eerste halfjaar van 2018 toen de realisatie 85,7% was.



Figuur 10: Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station

#### Enkele zaken uitgelicht:

De daling van deze prestatie-indicator wordt deels bepaald door de beperkte steekproef waardoor de impact van een enkele meting relatief groot is. Daarnaast zorgden problemen met borden op stations, in de hal en op het perron, ervoor dat reisinformatie niet altijd betrouwbaar beschikbaar is voor onze reiziger. NS heeft in samenwerking met ProRail begin 2019 een taskforce opgericht om het aantal storingen van de borden op het station in het eerste halfjaar te reduceren. De taskforce heeft in het eerste half jaar het aantal storingen aan de borden met 90% kunnen reduceren. Dit door aanpassingen van de software, maar ook het beter afstellen en configureren van de antennes. Het komende half jaar blijft de taskforce actief om te werken naar duurzame oplossingen voor het verder reduceren van storingen aan de borden.

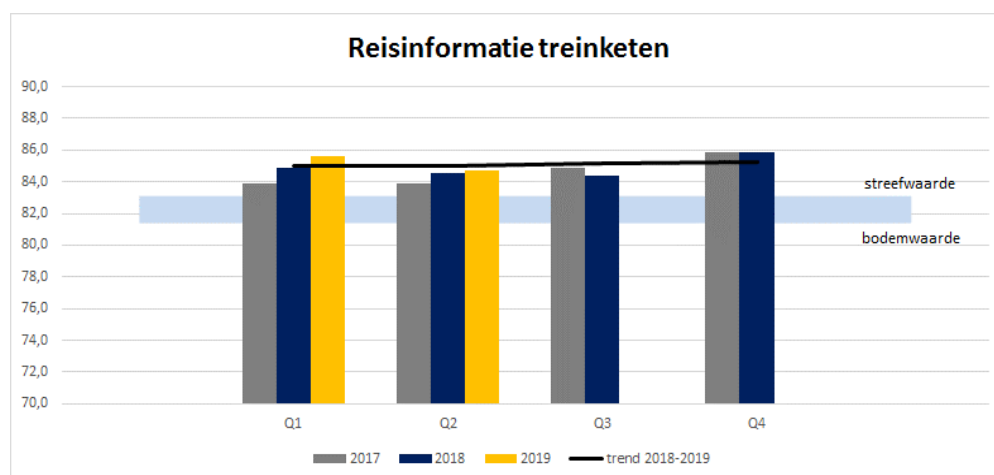
<sup>15</sup> <https://www.ns.nl/privacy>



Op Utrecht Centraal hebben we een proef uitgevoerd waarbij op de schermen op de perrons te zien is waar de trein druk is en waar rustig. Hiermee kunnen we in de toekomst reizigers informeren over drukte in de trein en de spreiding van reizigers over de trein, zodat reizigers inzicht krijgen waar het de trein rustiger is en zitplaatsen beschikbaar zijn.

## 2.4.2 Reisinformatie treinketen<sup>16</sup>

De *Reisinformatie treinketen* is in het eerste halfjaar van 2019 85,2%. Dit is 0,5%-punt hoger dan het eerste halfjaar van 2018 toen de realisatie 84,7% was.



Figuur 11: Reisinformatie treinketen

### Enkele zaken uitgelicht:

NS stuurt actief op het tijdig melden van spoorwijzigingen en vertragingen bij de treindienstleiders. In navolging van de trainingen in 2018 informeert NS de treindienstleiders proactief als er een trendbreuk in tijdig melden van spoorwijzigingen en vertragingen ontstaat in hun regio. Deze manier van werken heeft ervoor gezorgd dat er in de eerste helft van 2019 weer een stijging te zien is van het tijdig melden in de desbetreffende regio. Hierdoor laat deze KPI een duurzame verbetering zien.

## 2.5 Drempelloos reizen

Reizigers reizen van deur-tot-deur. Overstappen tijdens de reis tussen verschillende vervoersmiddelen vormt drempels in de reis van de klant. NS werkt aan het wegnemen of verlagen van deze drempels voor haar reizigers. Dit betekent dat NS breder kijkt dan alleen de treinreis, maar ook werkt aan bijvoorbeeld betere aansluitingen tussen alle vervoersmiddelen en optimale informatievoorziening over de hele reis van deur-tot-deur.

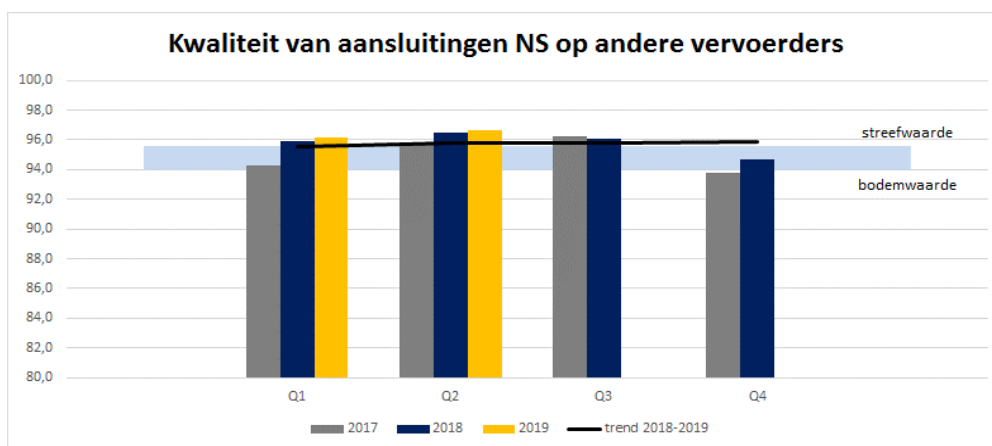
De kern voor een goede bereikbaarheid is een vitaal en krachtig netwerk in Nederland waarin de stations en het hoofdtrainnet, waaronder de HSL-Zuid, onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Zo krijgt de reiziger een zo breed mogelijk aanbod van mobiliteitsdiensten, waar reizen op internationaal, nationaal en grootstedelijk niveau en in de regio naadloos in elkaar over gaan. Met de trein als ruggengraat levert NS met haar partners een belangrijke bijdrage in de hele reis van deur-tot-deur.

<sup>16</sup> Door een wijziging in de definitie per 2018, is slechts een beperkt aantal vergelijkingsjaren beschikbaar

Voor een drempelloze reis van deur-tot-deur zet NS zich op verschillende manieren in. We werken aan het verbeteren van de reistijd op het spoor door bijvoorbeeld het verhogen van frequenties, het zoveel mogelijk gebruik maken van de maximum toegestane snelheid en het optimaliseren van de dienstregeling. Door goed functionerende multimodale knooppunten verbeteren ook de aansluitingen op andere modaliteiten. Een drempelloze reis betekent verder een soepele aansluiting tussen alle vormen van vervoer en een eenvoudige toegang tot OV. 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 waarmee de innovaties worden gerealiseerd die nodig zijn om aan veranderende reizigersbehoeften te voldoen. Door acties op deze verschillende gebieden streeft NS naar een vlotte en drempelloze reis van deur-tot-deur voor haar reizigers.

### 2.5.1 Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders

De *Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders* is in het eerste halfjaar van 2019 96,4%. Dit is 0,2 procentpunt hoger dan het eerste halfjaar van 2018 toen de realisatie 96,2 was.



Figuur 12: Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders

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 het gebied van aansluitingen en voeren we deze verbeteringen door in de dienstregeling waar mogelijk. Een voorbeeld hiervan is de gerealiseerde verbetering in reistijd van de Sprinter Gouda – Utrecht. De Intercity haalt op dit traject voortaan de Sprinter Den Haag Centraal – Utrecht Centraal in beide richtingen op station Gouda in, in plaats van op station Gouda Goverwelle. Hierdoor ontstaan voor deze Sprinter op station Gouda betere overstapmogelijkheden op de trein Aphen aan den Rijn – Gouda en wordt de reistijd Gouda – Utrecht Centraal met deze Sprinter 8 tot 9 minuten verkort.

#### Enkele zaken uitgelicht:

Door een hoog niveau van de onderliggende prestaties (zie paragraaf 2.2) en het milde winterweer scoorde deze indicator goed in de eerste helft van dit jaar. Vooral in februari presteerden we uitzonderlijk goed. Niet eerder in de afgelopen vijf jaar was de prestatie in februari zo hoog.

Enkele gebeurtenissen hadden een negatieve impact op de prestaties:

- Op 22 en 30 januari 2019 reden we met een aangepaste dienstregeling vanwege winterweer. Dit zorgde voor een kleine daling van deze prestatie indicator in januari.

- Tussen 24 maart 2019 en 15 april 2019 voerde ProRail werkzaamheden uit aan het emplacement Leiden en reden treinen daar volgens een aangepaste dienstregeling. De werkzaamheden bij Leiden waren onderdeel van een grote spoorvernieuwing rondom het station. Tijdens deze werkzaamheden bleven treinen waar mogelijk rijden. Deze treinen konden niet altijd verlengd worden en bij inzet van bussen waren er niet altijd voldoende bussen beschikbaar. Bovendien zorgden enkele storingen elders op het spoorwegnet voor meer overlast dan voorzien voor reizigers. Als gevolg van olievlekwerking zorgden de werkzaamheden bij Leiden voor een lichte daling van de prestatie indicator in maart en april 2019.

### **Gemakkelijk van en naar de trein**

Het verbeteren van de deur-tot-deurreis leidt tot een beter product voor de reiziger. Veel van onze reizigers gebruiken de fiets voor het voor- en natransport. Daarom heeft NS ook in de eerste helft van 2019 de fietsenstallingen op stations verbeterd. Dit jaar zijn drie bemenste fietsenstallingen omgebouwd naar nieuwe Zelf Service Fietsenstallingen (ZSF) inclusief het 'eerste 24 uur gratis' principe. Het gebruik van deze ZSF'en is ook toegenomen. In totaal hebben we nu 47 ZSF'en, waarvan 46 met het 'eerste 24 uur gratis' principe.

Daarnaast hebben we in 2019 in één bemenste fietsenstalling het 'eerste 24 uur gratis' principe geïmplementeerd. In totaal hebben we nu 18 bemenste fietsenstallingen waar de reiziger zijn fiets de eerste 24 uur gratis kan stallen. Door invoering van dit principe sluiten deze stallingen ook aan op de landelijke tarifiering. Dit alles draagt bij aan een aantrekkelijke fiets-treincombinatie en een landelijk uniform fietsparkeeraanbod.

Bij 6 stations zijn projecten in voorbereiding voor uitbreiding van de P+R capaciteit. NS heeft het beheer van de betaalde P+R-locaties gegund aan Q-Park. Per 1 januari 2019 is dit contract ingegaan. NS werkt met partners aan de ontwikkeling van een vernieuwde wijze van inrijden, korting krijgen, betalen en uitrijden.

De OV-fiets is een groot succes, en wordt door onze reizigers gewaardeerd als schakel in de deur-tot-deurreis. In de eerste helft van 2019 zijn er al bijna 2,5 miljoen ritten gemaakt met de OV-fiets. Dit is bijna 30% meer dan in de eerste helft van 2018.

### **Gemakkelijk betalen**

Het programma OV-betalen krijgt steeds meer vorm. Het programma moet ervoor zorgen dat het openbaar vervoer laagdrempeliger wordt tegen een betere kostenstructuur. In goede samenwerking zijn in de eerste helft van 2019 belangrijke stappen gezet. Zo hebben vervoerders en overheden in NOVB-verband besloten tot invoering van het nieuwe OV-betalen, en verwachten het ministerie van IenW en NS op zeer korte termijn overeenstemming te bereiken over de financiële compensatie voor NS voor de gevolgen van het Programma OV-Betalen gedurende de huidige concessieperiode, waarmee ook de gestelde randvoorwaarde zal zijn vervuld.

Samen met alle vervoerders, Translink, (de-)centrale overheden, reizigersorganisaties, zakelijke belanghebbenden (zoals MaaS-partijen en Bedrijvenkaartaanbieders) en de leveranciers van hard- en software, werkt NS aan nieuwe betaalmethoden die steeds meer vorm krijgen. NS werkt samen met partners aan innovatieve manieren van betalen in het OV. Zo hebben we in het kader van het programma OV-betalen van het NOVB in samenwerking met (betaal)partijen tussen Leiden en Den Haag Centraal reizen met een betaalkaart beproefd. Het NOVB monitort de voortgang op het programma OV-betalen.

NS is dit jaar begonnen met technische voorbereidingen voor het vereenvoudigen van het reizen met de NS-Business Card. De eerste verbeteringen zijn reeds beschikbaar op de NS-app, waaronder de werking van de online klassewissel. Deze kan nu ook een kwartier na inchecken worden aangepast, als reizigers na inchecken graag van klasse wisselen. Dit jaar wordt verder gewerkt aan verbeteringen, waardoor klanten niet meer langs een ophaalpunt of NS-kaartverkoopautomaat hoeven om een wijziging op te halen.

## 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 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. In het Vervoerplan 2018 is een hoofdstuk risicoanalyse opgenomen. In dit hoofdstuk komt een aantal risico's die we in de eerste helft van 2019 zien optreden terug. In de NS Jaarrapportage over heel 2019 komt een uitgebreide risicoanalyse terug.

### 3.1 Samenwerking en transparantie

Voor een vlekkeloze reis van deur-tot-deur werkt NS intensief samen met diverse partners. Ook in de eerste helft van 2019 was er intensief contact met een brede groep van stakeholders en partners zoals ProRail, regionale overheden, consumentenorganisaties en andere vervoerders. Hierin staat steeds het gezamenlijk belang van een optimale reis voor de reiziger centraal.

In mei 2019 organiseerde NS weer een brede stakeholderdialoog. Ruim 70 vertegenwoordigers van gemeenten, provincies, vervoerders, leveranciers en reizigers- en consumentenorganisaties spraken onderling én met NS over thema's als digitalisering, Mobility as a service (MaaS), regionale bereikbaarheid en de rol van stations in gebiedsontwikkeling. Deze dialoog en inzichten van stakeholders benut NS om tot een vernieuwde strategie te komen.

Met de consumenten- en reizigersorganisaties in het Locov hebben we in de eerste helft van 2019 weer diverse bijeenkomsten gehouden en adviesprocedures doorlopen. Een voorbeeld was de formele adviesprocedure over de NS-voornemens voor Dienstregeling 2020. Ook is er gesproken over de uitvoering van werkzaamheden rond Leiden. Andere onderwerpen van gesprek waren onder andere werkzaamheden, consumentenzaken, reisinformatie en internationale treindiensten. In februari 2019 zijn de Contouren van het Toekomstbeeld OV 2040 vastgesteld. NS is hier als een van de deelnemers aan Toekomstbeeld OV nauw bij betrokken geweest. De periode vanaf februari 2019 stond in het teken van het opzetten van de vervolgitwerking van de Contouren. NS heeft ook bijgedragen aan het Deltaplan Mobiliteit van de Mobiliteitsalliantie dat 12 juni 2019 is aangeboden aan de minister en de staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat. In het Deltaplan doen 25 partijen uit de wereld van mobiliteit voorstellen voor bereikbaar Nederland, onder andere over investeringen in infrastructuur, hubs en betalen naar gebruik.

In de eerste helft van 2019 heeft NS weer bijgedragen en deelgenomen aan zowel de landsdelige als de landelijke OV- en Spoortafels. De OV- en Spoortafels kenden een ander verloop in februari en maart, wegens het vaststellen van de Contouren van het Toekomstbeeld OV door regio's, vervoerders en overheden en door de provinciale Statenverkiezingen.

Binnen het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) zijn we doorlopend met elkaar in gesprek. Het programma OV-betalen (opvolger van het huidige chipkaartsysteem) is een belangrijk onderdeel van de NOVB werkagenda (zie ook paragraaf 2.5.1). Ander speerpunt is de NOVB-informatievoorziening die het mogelijk maakt om inzicht te verschaffen over reizen met meerdere vervoerders. Het systeem is intussen technisch operationeel en er zijn in de afgelopen tijd diverse informatieverzoeken door overheden gedaan en opgevolgd.

Daarnaast werken we samen met ProRail om de MLT-(Middel Lange Termijn) regiefunctie verder te versterken. Binnen de MLT worden logistieke dienstregelingsstappen van vervoerders en benodigde aanpassingen van de infrastructuur door ProRail op elkaar afgestemd. Sinds enige tijd sluit ook het ministerie van IenW op regelmatige basis hierbij aan. Het MLT-proces wordt daarmee een belangrijke basis voor sectorpartijen om de integrale afstemming tussen infrastructuur en dienstregeling te borgen.

## Versterken van de regionale samenwerking

Met onder andere gemeenten, provincies, stadsvervoerders, vervoerregio's, ProRail en consumentenorganisaties werken we samen aan een drempelloze en betrouwbare deur-tot-deur-reis. In de eerste helft van 2019 spraken we met onze partners in de regio over mogelijke verbeteringen in de dienstregeling van 2020, en - in het kader van Toekomstbeeld OV - over de wensen en ideeën ten aanzien van het OV van de toekomst. Hieronder bespreken we voor de thema's deur-tot-deur, dienstregeling en samenwerking de voortgang in de eerste helft van 2019. In de Jaarrapportage Vervoerconcessie 2019 gaan we uitgebreid in op alle acties zoals omschreven in het Vervoerplan 2019.

NS is betrokken bij het Dashboard deur-tot-deur. Dit wordt door het ministerie van IenW, CROW, regio's, vervoerders en ProRail samen ontwikkeld en biedt inzicht in de (ontwikkeling van de) deur-tot-deur reis. Het dashboard biedt onder meer de mogelijkheid om per landsdeel de relevante ontwikkelingen en verbeterpunten in beeld te brengen. Deze landsdelige rapportages worden aan diverse (ambtelijke) OV- en Spoortafels besproken. Daarnaast is NS met veel gemeenten en regio's in gesprek over de uitbreiding van het aantal fietsparkeerplekken, P+R-terreinen en OV-fietsen bij de stations en over nieuwe innovaties in het fietsparkeren.

76% van de reizigers geeft de treinstations een 7 of hoger. In 2014 was dit nog 65%. De grootscheepse verbouwing van de grote treinstations van Nederland, is hier een belangrijke oorzaak van. NS heeft in 2019 aangekondigd om nog eens circa 200 regionale stations te verbeteren. NS verbetert hier het verblijf met als pijlers lekkere koffie, beschut wachten, een schoon toilet en een watertappunt. We reserveren hiervoor de komende vijf jaar € 65 miljoen.

Met onze partners in de regio bespreken we onze voorstellen voor wijzigingen in de dienstregeling van 2020. Zo heeft NS voorgesteld om de capaciteit in de regio Amersfoort in de spits te vergroten. Op verzoek van de OV- en Spoortafel Noord-Nederland willen we de overstap tussen de Friese Sprinters en de doorgaande Intercity's van/naar de Randstad verbeteren. Deze voorstellen zijn in het voorjaar van 2019 ingediend bij ProRail en worden nu getoetst op haalbaarheid.

Ook maken we in afstemming met onze partners in de regio plannen voor verbeteringen na 2020, bijvoorbeeld over een tienminutendienstregeling tussen Schiphol en Nijmegen en over de mogelijke introductie van de Airport Sprinter in de regio Amsterdam.

Tot slot hebben we drie nachttreinen geëvalueerd: Haarlem-Amsterdam, Arnhem-Nijmegen en Groningen-Drenthe. Met de drie betrokken regio's hebben we vastgesteld dat de nachttreinen in een behoefte voorzien. Deze worden in 2020 gecontinueerd.

## 3.2 Samenwerking ten behoeve van toekomstbestendig en efficiënt spooronderhoud

NS werkt in 2019 mee aan het Sectorbrede programma TWAS (Toekomstbestendig Werken Aan het Spoor). Daarin wordt in samenwerking met de gehele sector gezocht naar een optimale balans tussen hinder, betrouwbaarheid en kosten. Dit zal leiden tot verschuivingen binnen deze 'driehoek', waarbij de verwachting aan de voorkant is dat slimmer clusteren, optimaliseren over jaren heen, en het loslaten van sommige randvoorwaarden, kan leiden tot zowel betere beschikbaarheid als lagere kosten als minder hinder. Tegelijkertijd zien we dat op de korte termijn buitendienststellingen een steeds grotere impact hebben op onze reizigers met potentieel een toename van hinder. NS werkt in dit programma dan ook intensief samen met ProRail en andere sectorpartijen om de belangen van onze reizigers en de vervoerconcessie op de korte en de lange termijn te borgen.

Uit de pilotprojecten komt naar voren dat het reduceren van kosten en bieden van meer ruimte aan ProRail en aannemerij om werkzaamheden uit te voeren, in ieder geval op de korte termijn mogelijk leidt tot meer hinder. Omdat er op verschillende doelstellingen wordt gestuurd is dit programma extra complex. Van andere projecten buiten het TWAS-programma leren we veel over de samenhang tussen het bieden van meer ruimte aan de markt om werkzaamheden uit te voeren, de (on)mogelijkheden daarvan om een kwalitatief hoogwaardig alternatief vervoersproduct te kunnen blijven bieden, en de impact daarvan op KPI's van NS. Deze ervaringen brengen we actief in het TWAS programma in.

Om de innovatieve manier van werkzaamheden plannen, aanbesteden en uitvoeren tot een succes te maken is het essentieel dat binnen het TWAS-programma de impact op de beheerconcessie, vervoerconcessie en de doelstellingen van TWAS in kaart worden gebracht en meegewogen in de besluitvorming. Daarom juicht NS de deelname van alle sectorpartijen, inclusief IenW, in TWAS toe. Per stap en per pilot moet vastgesteld worden hoe winst en verlies verdeeld worden over de eerder genoemde driehoek tussen hinder, betrouwbaarheid en kosten en hoe dit doorwerkt in de concessiesturing.

De MLT-regiefunctie wordt, vanwege de integrale scope, een belangrijke basis voor NS en ProRail om verder vooruit en meerjarig werkzaamheden te kunnen gaan clusteren en plannen. Daarmee levert dit een belangrijke bijdrage aan het realiseren van een meer toekomstvast en efficiënter onderhoudsplanningsproces.

### 3.3 Veiligheid

#### 3.3.1 Spoorwegveiligheid

NS heeft de afgelopen jaren veel maatregelen getroffen om het aantal Stop Tonend Sein (STS)-passages te reduceren. Daarbij hebben we samengewerkt met betrokkenen in het sectorbrede STS-verbeterprogramma. Zowel bij het verminderen van de kans op een roodseinnadering als het bij verminderen van de kans om door een rood sein te rijden, zijn de maatregelen zoals benoemd in de LTSA uitgevoerd.

In 2019 is het grootste deel van onze treinen voorzien van ORBIT, een systeem dat machinisten waarschuwt als een trein te snel op een rood sein af rijdt. Met betrekking tot het verzwaren van het remcriterium is in 2018 besloten om naast VIRM ook bij DDZ en ICM het remcriterium te verzwaren. In 2019 is een start gemaakt met het uitvoeren van dit besluit.

ERTMS gaat een belangrijke bijdrage leveren aan het verder verbeteren van de spoorwegveiligheid. Daarom werken we ook in 2019 samen in het Programma ERTMS. Bovendien starten we een onderzoek naar de effecten van het rijden met verschillende beveiligingssystemen.

In 2019 continueren we onze nieuwe werkwijze om veiligheidsincidenten te onderzoeken. Het leerpotentieel voor de organisatie staat daarbij voorop. Het gaat hier zowel om onderzoeken naar 'reguliere' STS-passages als meer complexe situaties zoals treinen die niet geheel langs het perron passen.

Op het gebied van veiligheidscultuur is NS in 2019 gestart met een programma met als doel om de veiligheidscultuur in 2020 op 'trede 4' van de veiligheidscultuurladder te krijgen. Dat betekent dat veiligheid een nog hogere prioriteit krijgt en we continue werken aan verbetering.

In het domein *human factors* heeft NS in 2019 diverse resultaten gerealiseerd op het gebied van ergonomie. Afgelopen jaren heeft NS onderzoek gedaan om inzicht te krijgen in de impact van innovaties in de cabine op werkbelasting en aandachtsverdeling van machinisten. Het Nationaal Lucht en Ruimtevaartcentrum (NLR) heeft hier een belangrijke bijdrage aan geleverd. Zo is 'eye tracker onderzoek' uitgevoerd in de NS onderzoekssimulator. Uit het simulatoronderzoek komt naar voren dat er geen indicatie is dat het gebruik van nieuwe applicaties voor de rijtaak van de machinist een verhoging van werkbelasting of ongewenste aandachtsverdeling geven ten opzichte van de huidige geaccepteerde situatie. Ook laat het onderzoek zien dat er geen negatieve impact is op de oorzaken van relevante ongewenste gebeurtenissen (zoals STS-passages).

Naast het onderzoek naar innovaties in de cabine hebben we in het kader van het *human factors* aandacht besteed aan veiligheidscommunicatie van machinisten. Op een rangeerterrein van NS is in de eerste helft van 2019 een proef met de techniek 'Nudging'<sup>17</sup> gedaan om de veiligheidscommunicatie van machinisten tijdens het bellen met de treindienstleider te verbeteren. De eerste resultaten van de pilot zijn positief. Ook wordt de methode positief ontvangen door zowel machinisten als management. De komende periode zal NS de methode meer gaan toepassen.

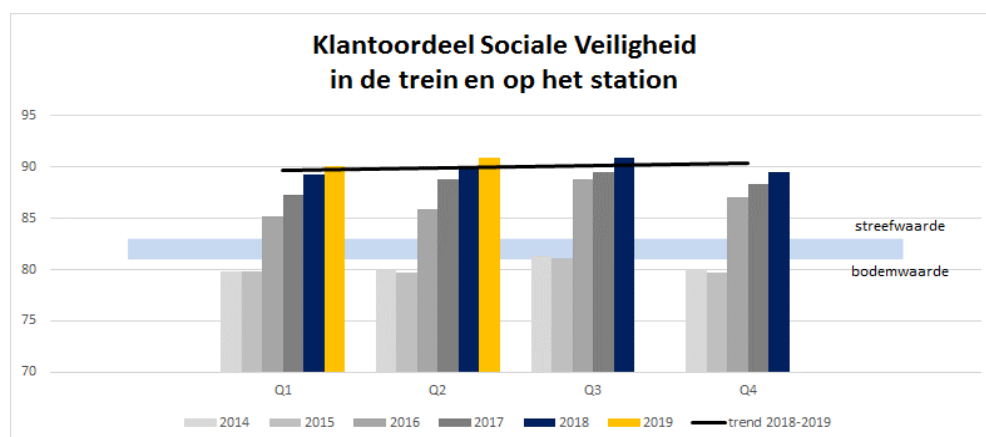
---

<sup>17</sup> Nudging is motivatietechniek waarbij mensen subtiel worden gestimuleerd om zich op een gewenste wijze te gedragen.

Tot slot zal NS in het kader van het Human Factors programma dit jaar aandacht besteden aan het onderwerp 'fit to drive', dat tot doel heeft dat machinisten zich fit en alert voelen tijdens een dienst teneinde veilig te kunnen rijden. De geplande acties zijn in lijn met de in 2018 vastgestelde lange termijnplanning omtrent 'fit to drive' binnen NS.

### 3.3.2 Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station<sup>18</sup>

Het Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station is in het eerste halfjaar van 2019 90%. Dit is gelijk aan het eerste halfjaar van 2018 toen de realisatie ook 90% was.



Figuur 12: 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 stations waar de subjectieve (door reizigers beleefde) en objectieve (objectief te meten) veiligheid laag is. Deze maatregelen bestaan uit gerichte inzet van beveiligingspersoneel, cameratoezicht en samenwerking met politie en gemeenten in de vorm van lokale veiligheidsarrangementen, zodat reizigers zich op alle stations en in treinen veilig voelen.

#### Enkele zaken uitgelicht:

Net als in 2018 is borging van de sociale veiligheid op een integrale wijze uitgevoerd. Samen met politie, gemeenten en overige vervoerders wordt informatie gericht gebruikt. De focus ligt in 2019 op incidentreductie, het terugdringen van overlast op stations, verminderen van graffitischade en ons samen met ProRail blijven inspanssen voor preventieve maatregelen om het aantal suicides op het spoor en de impact hiervan te reduceren.

- In de eerste helft van 2019 zijn ook weer nieuwe lokale veiligheidsarrangementen gesloten, zoals voor station Breda en de Zaanse stations. 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.
- De overlast op stations is in het eerste halfjaar 2019 gedaald ten opzichte van het eerste halfjaar 2018. De gerichte aanpak van bedelaars en muzikanten leidt tot een forse daling van het aantal overlastincidenten in deze categorie. Vanaf nu ligt de focus op het beheersbaar houden van het aantal meldingen.
- Voor het terugdringen van de graffitischade is in 2019 het programma aanpak graffiti opgestart. Binnen dit programma worden graffitimeldingen en aanbrenglocaties van graffiti gecombineerd. Dit moet tot effectievere en efficiëntere aansturing van beveiliging gaan leiden en uiteindelijk tot schadereductie.
- Op verzoek van de staatssecretaris van IenW zijn we gestart met een pilot waarin reizigers via Whatsapp of sms kunnen melden dat zij zich onveilig voelen in de trein of op het station. Het gaat om een proef

<sup>18</sup> Er is geen vergelijking met 2015 en eerder beschikbaar in verband met een methode wijziging van deze prestatie-indicator.

van 6 maanden op treinen van het type Flirt en stations Eindhoven, Tilburg en Breda. NS voert deze pilot uit bovenop de vervoerconcessie.

- De antiterrorismemaatregelen worden continu actueel gehouden. De in het Security management Systeem beschreven uitgangspunten en procedures zijn voortdurend gemonitord op actualiteit en daar waar nodig aangepast.

### 3.4 Toegankelijkheid

Door de ratificatie van het VN-verdrag voor mensen met een handicap, de overgang naar een participatiemaatschappij en de toenemende vergrijzing staat een toegankelijke samenleving hoog op de politieke agenda. Ook NS hecht veel waarde aan toegankelijkheid en heeft de ambitie om klanten met een beperking gedurende de hele reis zoveel mogelijk gelijkwaardige reismogelijkheden te bieden: waar mogelijk zelfstandig en waar nodig met assistentie. NS integreert toegankelijkheid standaard in nieuwe producten en diensten.

In de eerste helft van 2019 hebben we een aantal nieuwe diensten geïntroduceerd. NS is gestart met het aanbieden van informatie over (zelfstandig) toegankelijke reismogelijkheden in de NS-app. Hiermee krijgen klanten met een beperking inzicht in de actuele reismogelijkheden op het gekozen traject; waar is een zelfstandige in- of uitstap mogelijk en waar is assistentie beschikbaar? Daarnaast is NS, in het belang van een goede ketenreis voor reizigers met een visuele beperking, gestart met de één-stap-verder service. Hierdoor worden klanten op 5 stations begeleid naar de volgende OV-mogelijkheid. Ook is er op 2 extra stations assistentieverlening geïntroduceerd.

### 3.5 Duurzaamheid

Mobiliteit veroorzaakt ruim 20% van de CO<sub>2</sub>-uitstoot in Nederland. In het regeerakkoord is afgesproken om in 2030 49% CO<sub>2</sub>-reductie te bereiken ten opzichte van 1990. NS biedt vervoer zonder CO<sub>2</sub>-uitstoot en kan daarom een bijdrage leveren aan deze ambitieuze nationale doelstelling. Als mensen vaker de trein nemen en hun auto laten staan, dan levert dit CO<sub>2</sub>-winst op.

Eind juni is het definitieve klimaatakkoord gepresenteerd waarin belangrijke afspraken zijn gemaakt over de verdere verduurzaming van personenmobiliteit. In dit kader wordt onder andere ingezet op forse groei van het aantal werkgevers dat serieus werk maakt van het verduurzamen van werkrelateerde mobiliteit middels uitbreiding van de coalitie Anders Reizen (van circa 45 bedrijven naar 1000 bedrijven in 2030). Ook komt er een wettelijke normering die als doel heeft om de voor het klimaat negatieve effecten van werkgerelateerd verkeer, eigen wagenparken en logistiek terug te dringen. Daarnaast investeert de Rijksoverheid 75 miljoen euro extra in fietsenstallingen bij OV-hubs en er komen pilots die gericht zijn op betere spreiding in het OV. Door betere spreiding kan er efficiënter gebruik worden gemaakt van de aanwezige capaciteit. Onze maatschappelijke waarde groeit als we duurzame mobiliteit bevorderen en vanuit deze motivatie werkt NS de komende tijd, rechtstreeks en via de coalitie Anders Reizen, van harte mee aan de realisatie van deze maatregelen.

Voor een volledig klimaatneutrale reis bij NS zijn de bussen voor het vervangend treinvervoer vanaf dit jaar ook klimaatneutraal gaan rijden door gebruik te maken van biologische brandstoffen van rest- en afvalstromen. Tevens is afgesproken in de loop van het contract toe te werken naar volledig emissieloos busvervoer. In het kader van het reduceren van plastic heeft NS in het eerste halfjaar van 2019 ongeveer 90 nieuwe watertappunten geplaatst in de provincies Noord-Holland, Zuid-Holland, Limburg, Groningen, Friesland en Gelderland. Inmiddels kunnen reizigers en voorbijgangers bij ruim 140 watertappunten bij stations een waterfles vullen.



## 4 Programma's

### 4.1 Programma Beter en Meer – Verbeteraanpak Trein SUN (Schiphol-Utrecht-Nijmegen)

Dit programma is een samenwerking van ProRail en NS.

Mijlpalen uit het Vervoerplan 2019	Toelichting halfjaarrapportage
In de planfase (gestart medio 2018) worden de doelstellingen gedefinieerd en mijlpalen vastgesteld, dit proces is nog gaande. IenW is betrokken bij dit proces.	De doelstellingen en mijlpalen zijn vastgesteld in de MLT Regie (stuurgroep met NS, ProRail en Ministerie). Hier wordt gemonitord wat de stand van zaken is betreffende deadlines voor het opleveren van maatregelen (voornamelijk in de infrastructuur) om de frequentieverhoging op deze corridor te realiseren. Deze samenwerking verloopt goed.

### 4.2 STS-Verbeterprogramma

Mijlpalen uit het Vervoerplan 2019	Toelichting halfjaarrapportage
Op dit moment zijn ruim 500 van de 600 materieeleenheden voorzien van ORBIT. De inbouw van ORBIT in de materieelseries VIRM, ICM en SGM is gereed. De inbouw van ORBIT in de DDZ wordt naar verwachting dit jaar afgerond. De afronding van de serie SLT volgt naar verwachting begin 2019.	De inbouw van ORBIT in DDZ is gereed. ORBIT in SLT zal naar verwachting in het tweede halfjaar van 2019 operationeel zijn na een software-aanpassing in de bestaande luidspreker.
Inbouw ORBIT in de materieelseries Flirt Fast Forward (FFF) en Sprinter Nieuwe Generatie (SNG) via het OBIS-platform. De afronding is naar verwachting eind 2020 gereed.	IL&T heeft ProRail bevestigd dat de huidige vergunning ORBIT op OBU (On Board Unit) ook geldig is voor ORBIT op OBIS. NS doet een melding bij IL&T per treinserie die voorzien wordt van ORBIT op OBIS.  Het proefbedrijf voor FFF en SNG wordt voorbereid. Om het proefbedrijf uit te kunnen voeren, zijn ook software ontwikkeling (door NS en ProRail), engineering en inbouw noodzakelijk.
In 2018 zijn we gestart met het voorbereiden van het verzoeken van het remcriterium in de materieelserie VIRM (projectvoorbereiding, engineering). Dit loopt door in 2019. NS stelt voor de inbouwplanning voor VIRM in Q1 2019 een definitieve planning vast, waarbij NS streeft naar realisatie eind 2021. De definitieve planning wordt geborgd in de vervoerplancyclus.	Het materieelpark VIRM wordt voorzien van een zwaarder remcriterium. Besluitvorming hierover heeft plaatsgevonden: volgens de huidige inzichten is de vloot VIRM in 2021 voorzien van een verzoeken remcriterium, o.a. onder de voorwaarde dat ILT tijdig toelating afgeeft voor de aangepaste remkraan. Het materieelpark ICM en DDZ wordt ook voorzien van een verzoeken remcriterium.

### 4.3 Verbeterprogramma HSL Zuid

Mijlpalen uit Vervoerplan 2019	Toelichting halfjaarrapportage
<p>Het Verbeterprogramma stuurt op het realiseren van maatregelen uit een dynamisch maatregelenpakket voornamelijk gericht op het verbeteren van de KPI Reizigerspunctualiteit HSL 5 minuten. Dit pakket bestaat uit maatregelen die zowel bij de start van het programma als gedurende de duur van het verbeterprogramma zijn toegevoegd. Eventuele wijzigingen aan het maatregelenpakket worden geaccordeerd in de Stuurgroep HSL-Zuid, voorgezeten door het Ministerie van IenW.</p>	<p>In het verbeterprogramma HSL-Zuid werken we, samen met 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 IenW. Daarnaast nemen we aanvullende acties naar aanleiding van actualiteiten op de HSL. Ook wordt hierbij nauw samengewerkt met de partnervervoerder NMBS omdat ook het Nederlandse traject van de Intercity Brussel in scope is van het programma. De maatregelen zijn gericht op het verminderen van uitval, het verbeteren van de treinpunctualiteit en het sneller afhandelen van strandingen van treinen. Hierbij richt NS zich met name op factoren als materieel, personeel en het logistieke plan. ProRail focust zich vooral op verkeerleiding, de infrastructuur (wissel, tunnels), externe factoren (wind, spoorlopers, dieren) en de afhandeling van storingen.</p> <p>Maandelijks wordt de voortgang hierop besproken met IenW in het alliantieoverleg en één keer per kwartaal in de Stuurgroep HSL. Het programma focust zich op de reizigerspunctualiteit van de treinseries: 900, 1000, 1100 en 9200.</p> <p>Daarnaast ondersteunt het verbeterprogramma de lijn bij het continu verbeteren van de operationele prestaties en het duurzaam verbeteren van de processen rondom de HSL via ketensturing.</p> <p>Voorbeelden van concrete resultaten in de eerste helft van 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De softwarefout in de Traxx-locomotieven die ingezet worden op de HSL is opgelost.</li> <li>- De dienstregeling op de HSL is geoptimaliseerd, zoals het aanpassen van de spooropstelling in Breda waardoor treinen beter op tijd kunnen vertrekken. Verder is de rangeertijd van de 1100 treinen in Eindhoven verruimd en de 900-serie komt in Rotterdam op een ander spoor binnen waardoor een snellere rijweg wordt gecreëerd.</li> <li>- De speciale helpdesk voor de HSL maakt nu gebruik van 'real Time Monitoring' waardoor zij beter en sneller kunnen analyseren wat er aan de hand is met een gestrande trein.</li> <li>- Op de HSL is de 'smartwatch' voor conducteurs geïntroduceerd, waarmee ze nog meer worden ondersteund om punctueel te vertrekken.</li> </ul>

# Overzicht prestatie- en informatie-indicatoren

Halfjaarrapport 2019

Prestatiegebied	Prestatie-indicator	Bodemwaarde	Progressiewaarde	Streefwaarde	Realisatie t/m halfjaar 2019	Realisatie t/m halfjaar 2018
Algemeen	Algemeen klantoordeel	74%	80%	80%	88%	84%
	Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten	68%	73%	73%	86%	83%
Deur-tot-deur reis	Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders	94,0%	95,6%	95,6%	96,4%	96,2%
	Reisinformatie treinketen	81,4%	83,1%	83,1%	85,2%	84,7%
Reisgemak	Zitplaatskans in de spits HRN	94,3%	95,5%	95,5%	95,0%	95,5%
	Zitplaatskans in de spits HSL	91,2%	94,9%	94,9%	96,9%	93,7%
	Top 10 drukke treinen HRN	4,9%	4,0%	4,0%	2,3%	2,7%
Reisinformatie	Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station	75,0%	80,0%	80,0%	83,5%	85,7%
Veiligheid	Klantoordeel sociale veiligheid	81%	83%	83%	90%	90%
Betrouwbaarheid	Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	88,9%	91,1%	91,1%	92,9%	93,1%
	Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN	96,7%	97,3%	97,3%	97,8%	97,8%
	Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL	82,1%	84,1%	84,1%	82,6%	84,8%

Prestatiegebied	Informatie-items	Realisatie t/m halfjaar 2019	Realisatie t/m halfjaar 2018
Algemeen	Binnen tijdsnorm opgenomen telefoongesprekken	58,0%	65,0%
	Binnen tijdsnorm beantwoorde brieven	58,0%	51,0%
	Waardering klant voor dienstverlening Klantenservice	76%	78%
	Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel in de trein	86%	82%
	Klantoordeel vriendelijkheid personeel in de trein	93%	91%
	Klantoordeel hulpvaardigheid personeel op het station	85%	82%
	Klantoordeel vriendelijkheid personeel op het station	87%	84%
	Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel op het station	88%	85%
	Klantoordeel afhandeling klachten	66%	65%
	Deur-tot-deur reis	Klantoordeel deur tot deur reis	84%
Gemiddelde ervaren reistijd		57,7	57,8
Reisgemak	Klantoordeel vervoercapaciteit in de spits	71%	72%
	Bezettingsgraad spits	41,7%	41,5%
	Schone treinen	79%	81%
	Klantoordeel reinheid interieur treinen	69%	67%
	Klantoordeel reinheid stations	80%	79%
Reisinformatie	Klantoordeel over het gebruik van de OV Chipkaart	92%	89%
	Klantoordeel reisinformatie bij nul tot 15 minuten vertraging	92%	96%
Veiligheid	Klantoordeel reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging	34%	41%
	Trefkans conducteur	67,3%	60,4%
Betrouwbaarheid	Aantal STS-passages hoofdrailnet	36	25
	Klantoordeel op tijd rijden	85%	84%
	Aankomstpunctualiteit 3 minuten	92,5%	92,2%
	Aankomstpunctualiteit 5 minuten	96,1%	96,0%
	Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL	93,4%	93,5%
	Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS	97,5%	97,8%
	Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten	85,7%	87,2%
	Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS	3,3%	2,4%
	Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten	6,6%	5,4%
	Gereden treinen	97,3%	97,5%
	Overslaan stations	0,02%	0,02%
	Gerealiseerde aansluitingen	91,9%	94,2%
	Aantal verstoringen veroorzaakt door NS	73	83