

NS Halfjaarverantwoording 2023

Vervoerconcessie HRN 2015-2025





Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1 Inleiding	5
2 Aanpak personeelstekort en beleidsprioriteiten voor 2023	6
2.1 Integrale aanpak personeelstekort	6
2.2 Herstel na corona	7
2.2.1 Borgen continuïteit en kwaliteit dienstverlening	7
2.2.2 Reiziger terug in de trein	8
2.2.3 Reizigersspreiding	8
2.3 Internationaal Spoorvervoer	9
3 Een aantrekkelijke reis	11
3.1 Reizigerspunctualiteit	11
3.1.1 HRN	11
3.1.2 HSL	12
3.1.3 Top 10 slechtst en best presterende reisrelaties Reizigerspunctualiteit 5 minuten	14
3.2 Zitplaatskans	16
3.2.1 HRN	16
3.2.2 HSL	16
3.2.3 Top 10 slechtst en best presterende reisrelaties Zitplaatskans in de spits	17
3.3 Aantal drukke treinen in de spits	19
3.4 Reisinformatie	20
3.5 Drempelloos reizen	20
4 Verbetermaatregelen evaluaties en ICNG	23
4.1 IT-storing 3 april 2022	23
4.2 IT-storing 4 juni 2023	23
4.3 Winterweer	23
4.4 Impact instroom ICNG	24
5 Randvoorwaarden	25
5.1 Samenwerking	25
5.2 Samenwerking bij werkzaamheden	25
5.3 Veiligheid	25
5.3.1 Spoorwegveiligheid	25
5.3.2 Sociale veiligheid in de trein en op het station	26
5.3.3 Securitymaatregelen Eurostar	26
5.4 Toegankelijkheid	27
5.5 Duurzaam Ondernemen	28
6 Programma's	30
6.1 STS-verbeterprogramma	30
6.2 Verbeterprogramma HSL-Zuid	30
6.3 Programma Cybersecurity	30
7 Overzicht prestatie- en informatie-indicatoren	32



Samenvatting

Ook in het eerste halfjaar van 2023 werkte NS aan het bereikbaar houden van Nederland op een duurzame manier. Dit gebeurde in de context van verschillende uitdagingen, zoals het veranderende reisgedrag na de coronacrisis, de krapte op de arbeidsmarkt en verslechterende sociale veiligheid. Kansen waren er ook: in april debuteerde de ICNG voor reizigers, de reiziger weet de internationale trein weer volop te vinden en NS werkte verder aan het uitrollen van energiezuinig rijden en opstellen.

In de eerste helft van 2023 vonden enkele impactvolle gebeurtenissen plaats met een negatief effect op de reizigerspunctualiteit op het hoofdrailnet (HRN). De stremming van het treinverkeer als gevolg van dassenburchten, de aanrijding en ontsporing bij station Voorschoten en de storing bij de Verkeersleidingspost van ProRail in Amsterdam hebben voor hinder bij reizigers gezorgd. Desondanks kwam 91,5% van alle reizigers op tijd op hun bestemming.

De Reizigerspunctualiteit 5 minuten hogesnelheidslijn (HSL) is in het eerste halfjaar van 2023 helaas niet boven de bodemwaarde uitgekomen. Hier liggen diverse oorzaken aan ten grondslag. Twee belangrijke oorzaken zijn de tijdelijke snelheidsbeperking bij Rijkswetering in verband met constructiefouten bij het viaduct en treinvuival als gevolg van problemen met de materieelbeschikbaarheid. NS (en ProRail) doen er alles aan om de prestaties op de HSL te verbeteren.

Op de overige prestatie-indicatoren is de score goed. Vergelijking met eerdere jaren is lastig, omdat corona in de eerste helft van 2022 nog steeds een vaak positieve impact had op de cijfers. Door de toen lagere reizigersaantallen waren halteringen korter en konden vertragingen eenvoudiger worden ingelopen. Tegelijkertijd nam de zitplaatskans door minder reizigers toe.

Prestatie-indicator	Bodemwaarde	Realisatie eerste helft 2023	Realisatie eerste helft 2022
Algemeen Klantoordeel HRN ¹	7,3	-	-
Algemeen Klantoordeel HSL ¹	7,2	-	-
Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders	94,0%	95,1%	96,4%
Zitplaatskans in de spits HRN	94,3%	95,8%	98,5%
Zitplaatskans in de spits HSL	91,2%	95,2%	98,3%
Aantal drukke treinen per werkweek in de spits HRN	110	71	23
Gebruiksvriendelijke reisinformatie	65,0%	81,6%	81,1%
Klantoordeel Sociale Veiligheid ¹	7,7	-	-
Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	88,9%	91,5%	93,3%
Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN	96,7%	97,5%	97,8%
Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL	82,1%	78,2%	86,2%

Tabel: Managementsamenvatting kpi's

De terugkeer van de reiziger

De terugkeer van de reiziger in de trein, en dan met name de forens, was ook tijdens het eerste halfjaar van 2023 één van de belangrijkste prioriteiten voor NS. Terwijl de laatste coronamaatregelen inmiddels zijn vervallen, blijken de reizigersaantallen niet terug te keren naar het niveau van pre-corona. NS ziet dat er een nieuw normaal is ontstaan waarbij reizigers blijvend ander reisgedrag vertonen. De dinsdag en donderdag zijn relatief drukker geworden ten opzichte van andere werkdagen (niet in absolute zin ten opzichte van pre-corona). De vrijdag is nog rustiger geworden, met name in de ochtendspits. De weekenddagen zitten vaak op of net boven het niveau van pre-corona. In het eerste halfjaar van 2023 was sprake van 85% van het aantal reizen ten opzichte van dezelfde periode in 2019.

NS focust zich op het verhogen van het aantal reizigers en ritten in generieke zin. Voorbeelden van acties om dit te bewerkstelligen zijn de introductie van NS Voordeel, waarmee reizigers voordelig een treinticket voor een enkele reis kunnen kopen, en de verdere doorontwikkeling van NS Go. Ook heeft NS drempels

¹ De OV Klantenbarometer realiseert jaarcijfers, daarom is er voor de Klantoordelen geen halfjaarcijfer beschikbaar.

verlaagd voor incidentele reizigers door een belangrijke bijdrage te leveren aan de sectorbrede introductie van reizen met de betaalpas.

Integrale aanpak personeelstekort

NS kreeg in 2022 te maken met oplopende tekorten aan, met name operationeel, personeel. Als gevolg van deze tekorten is in het najaar van 2022 en in 2023 de dienstregeling aangepast. In augustus van 2022 is NS een *integrale aanpak personeelstekort* gestart. In het eerste halfjaar van 2023 heeft NS verder gewerkt aan deze aanpak. Dit werpt zijn vruchten af. De opleidingsklassen voor hoofdconducteurs en machinisten zitten vol en de effecten van de versnelde opleiding en de uitbreiding van de opleidingscapaciteit zijn zichtbaar. Ook bij de medewerkers Veiligheid & Service is de werving in volle gang. Het aantal aspiranten stijgt. De capaciteit blijft een uitdaging door de concurrentie op de arbeidsmarkt voor deze functies, in combinatie met verzuim en uitstroom. NS zet alles op alles om (de impact van) het personeelstekort te verkleinen. Zo is NS gestart met strategische toekomstvisies op de kritische beroepsgroepen, zijnde hoofdconducteurs, machinisten, medewerkers Veiligheid & Service en medewerkers Onderhoud & Service.

Internationaal reizen

Internationaal treinreizen is populairder dan ooit. In het eerste halfjaar van 2023 zijn er 16% meer kaartjes verkocht dan in dezelfde periode in 2022. NS juicht dit toe. Wel leidt dit op de korte termijn tot capaciteitsproblemen. Dat maakt enkele maatregelen voor de zomer noodzakelijk, zoals de verplichte stoelreservering op de ICE International en de Early Bird-actie op de IC Brussel. Met als doel om een meer betrouwbare dienstregeling op te zetten, is de ICE-lijnvoering in de zomerperiode (tot medio september) aangepast. Reizigers naar Basel wordt een aansluitende overstap in Frankfurt (Flughafen) aangeboden, zodat het beschikbare ICE-materieel richting Nederland robuuster kan worden ingezet. Hierdoor wordt de gevolgen van de verwachte gemiddeld lagere materieelbeschikbaarheid in de zomer planmatig gemitigeerd.

Hoewel NS ervan overtuigd is dat de internationale reiziger, Nederland en het klimaat gebaat zijn bij publieke sturing op internationaal treinvervoer, heeft NS in juni meldingen gedaan bij de ACM voor het mogelijk rijden van enkele internationale treinen in 2025 onder open toegang.

In het eerste halfjaar was er veel aandacht voor de beschikbaarheid van de Eurostar-terminal op Amsterdam Centraal gedurende de verbouwing van een deel van het station. Een onafhankelijk adviesbureau gaat een oplossing onderzoeken voor de periode waarin Eurostar niet, beveiligd, vanaf Amsterdam Centraal zou kunnen vertrekken.

Sociale veiligheid

De objectieve veiligheid is in 2022 verder verslechterd, zo kondigde NS in februari 2023 met de presentatie van de sociale veiligheidscijfers aan. Ten opzichte van 2021 is het aantal ernstige agressie-incidenten tegen NS-personeel met 30% (totaal 965 ernstige incidenten) gestegen. Dat zijn gemiddeld drie incidenten per dag. Tot en met juni 2023 ligt het aantal ernstige incidenten al op 580. 121 medewerkers liepen hierbij letsel op ten opzichte van 96 medewerkers in dezelfde periode in 2022. Aanleidingen voor agressie zijn met name het aanspreken op de huisregels en de controle van het vervoersbewijs. Personeel maakt zich terecht zorgen. NS neemt een veelheid aan maatregelen, van 100% ingangscntroles tot de inzet van beveiligers. Echter, de oorzaken die aan deze stijging ten grondslag liggen, liggen grotendeels buiten de invloedssfeer van NS. NS loopt dan ook tegen de grenzen aan van wat kan en mag om personeel en reizigers te beschermen. In het eerste halfjaar heeft NS het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat via brieven en in overleggen gevraagd om ondersteuning. NS hoopt dat de overheid in het tweede halfjaar voortgang boekt op het invoeren van concrete maatregelen die verlichting bieden voor personeel op de trein en stations.

Duurzaamheid

NS is koploper op het gebied van duurzame mobiliteit en wil dit blijven. Er wordt gewerkt aan de instroom van nieuw en gemoderniseerd materieel welke bij dezelfde inzet minder energie verbruikt dan de treinen die ze vervangen. Zo is de nieuwe Sprinter Nieuwe Generatie (SNG)-vloot volledig ingestroomd en is in april gestart met de instroom van de Intercity Nieuwe Generatie (ICNG). De instroom van de gemoderniseerde VIRM2/3 gaat door en verloopt conform plan. Bij de inkoop van goederen breidt NS het meten van en sturen op CO₂-emissies uit en verankert dit in beleid. Zo onderzoekt NS hoe emissieloos treinvervangend busvervoer in het huidige contract en met name in de volgende aanbesteding gestimuleerd kan worden.

1 Inleiding

De coronacrisis heeft nog steeds impact op NS. Met het vervallen van alle coronamaatregelen op 10 maart 2023, blijkt dat er sprake is van een nieuw normaal op het gebied van reisgedrag. Een groot deel van werkend Nederland blijft een paar dagen per week thuis, waardoor NS doordeweeks te maken heeft met structureel minder reizigers. Door het hybride werken is de verwachting dat de forens niet in dezelfde aantallen terugkeert in de trein.

Daarnaast zijn er ook operationele uitdagingen. In de zomer van 2022 heeft NS moeten besluiten om de dienstregeling van het najaar 2022 en van 2023 aan te passen als gevolg van het personeelstekort onder met name hoofdconducteurs en machinisten. NS is daarom in augustus 2022 een *integrale aanpak personeelstekort* gestart. De eerste stap in deze integrale aanpak is gerealiseerd. Het doel daarvan was verdere aanpassingen in de dienstregeling voorkomen. De focus ligt nu op de volgende fase waarin NS vanuit een nieuwe, stabiele basis de dienstregeling wil verbeteren. De prognoses voor 2024 laten zien dat er ruimte is voor verbeteringen in de dienstregeling.

Ondanks de grote financiële en operationele uitdagingen is NS het afgelopen halfjaar blijven werken aan verbetering van het spoorvervoer van de toekomst. Voorbeelden hiervan zijn de introductie van de ICNG voor reizigers in april en het visualiseren op de reisinformatieborden van hoe lang een trein is, welke kant de trein oprijdt en welk treindeel eventueel op het station achterblijft of extra wordt toegevoegd. Zo kunnen reizigers zich beter op het perron opstellen en sneller instappen.

Financiële context

De lagere reizigersaantallen hebben een forse financiële impact. In de jaren 2020 tot en met 2022 werd het omzetverlies grotendeels gecompenseerd door de Beschikbaarheidsvergoeding OV (BVOV) van de overheid (totaal voor NS circa € 2 miljard). In 2023 is sprake van een aangepaste regeling: de Transitievergoeding OV (TVOV). Dit sluit aan bij het idee van de overgang naar een nieuwe normale situatie, waarbij NS vooruitkijkt om weer stabiele groei in het aantal reizigers te realiseren.

Ondanks de beoogde besparingen en de steun van de overheid blijft het verwachte financiële resultaat tot het einde van de concessie negatief en fors lager dan NS voor corona had voorzien. In combinatie met de huidige inflatie, hoge energieprijzen en onzekerheid rondom de economische situatie, kennen de toekomstige verwachte resultaten een aanzienlijke bandbreedte.

OV is randvoorwaardelijk voor realiseren maatschappelijke opgaven

Nederland heeft een sterk OV nodig, met de trein als onmisbare schakel: het houdt ons land bereikbaar, duurzaam en aantrekkelijk. Corona heeft die onmisbaarheid nog eens aangetoond. Ons land staat voor grote maatschappelijke opgaven zoals de energietransitie en de klimaat- en woningbouwopgaven. De trein is hierbij nadrukkelijk onderdeel van de oplossing. Dat gaat hand in hand met de spoorinfrastructuur op orde brengen en houden: investeren in beheer en onderhoud van bestaande infrastructuur én investeringen in nieuwe infrastructuur. Samenwerking tussen vervoerders, overheden, reizigersorganisaties en andere belanghebbenden blijft noodzakelijk om een toekomstbestendig ov-systeem te realiseren.

Opbouw van deze rapportage

In deze Halfjaarverantwoording 2023 licht NS de operationele prestaties op het HRN toe. In hoofdstuk twee wordt ingegaan op de aanpak van het personeelstekort en de beleidsprioriteiten die het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat heeft opgelegd voor 2023: 1) herstel na corona en 2) internationaal spoorvervoer. In hoofdstuk drie worden de prestatiegebieden toegelicht. De IT-storing van 3 april 2022 en 4 juni 2023, de winterweer-evaluatie van 2021 en de instroom van de ICNG komen in hoofdstuk 4 aan bod. Ten slotte worden de randvoorwaarden en programma's uit het Vervoerplan behandeld.

2 Aanpak personeelstekort en beleidsprioriteiten voor 2023

In dit hoofdstuk komen de integrale aanpak van het personeelstekort en de beleidsprioriteiten: *herstel na corona* en *internationaal spoorvervoer* aan bod.

2.1 Integrale aanpak personeelstekort

NS kreeg in 2022 te maken met oplopende tekorten aan, met name operationeel, personeel. Hierdoor was het noodzakelijk de dienstregeling aan te passen om zo de betrouwbaarheid en voorspelbaarheid te vergroten en lucht te geven aan onze collega's. In augustus van dat jaar is NS daarom een *integrale aanpak personeelstekort* gestart. NS wil een betrouwbare, passende en aantrekkelijke dienstregeling rijden, en aantrekkelijk en plezierig werk bieden voor de collega's. De eerste stap in deze integrale aanpak was het stabiliseren van het tekort aan hoofdconducteurs om verdere aanpassingen in de dienstregeling te voorkomen. Deze eerste stap is in het afgelopen halfjaar gerealiseerd. Daarmee is de focus verlegd naar de volgende fase waarin NS vanuit een nieuwe, stabiele basis de dienstregeling verder wil verbeteren.

In het afgelopen halfjaar zijn onder andere de volgende stappen gezet:

- De geïntensiverde werving is met succes gecontinueerd. De werving van hoofdconducteurs en machinisten is sinds najaar 2022 sterk verbeterd. In het eerste halfjaar van 2023 zijn er 466 aspirant-hoofdconducteurs en 287 aspirant-machinisten geworven. Bij de hoofdconducteurs vertaalt zich dit sinds het tweede kwartaal in een toename van de beschikbare capaciteit. De opleidingsduur voor machinisten is langer, waardoor dit effect bij de machinisten pas in het tweede halfjaar zichtbaar wordt.
- Bij medewerkers Veiligheid & Service is de werving in volle gang en stijgt het aantal aspiranten, maar de capaciteit blijft voorlopig een uitdaging. Dit lijkt onder andere verklaard te worden doordat er voor deze vacatures relatief veel concurrentie op de arbeidsmarkt is. Ook blijft er onder deze groep sprake van een hoog verzuim en hoge uitstroom. Door bijvoorbeeld de inzet van beveiligers bij evenementen te verhogen heeft dit vooralsnog geen impact op onze dienstverlening.
- Circa 250 kantoorcollega's zijn opgeleid als treinassistent en worden sinds 17 april ingezet op de trein. Op de HSL wordt dit aangevuld met treinassistenten via een uitzendpartner en op de avond- en nachttreinen worden conducteurs ondersteund door ingehuurde beveiligers. Deze tijdelijke versterkingen (tot eind 2023) verzekeren de stabiliteit van de dienstregeling op korte termijn.
- De opleiding tot hoofdconductor is sinds begin dit jaar substantieel versneld. De opleiding duurde voorheen ongeveer 26 weken. Sinds begin dit jaar is de richtlijn 14 tot 16 weken. Dit is gerealiseerd door de afschaffing van de boa-bevoegdheid van hoofdconducteurs en een aantal wijzigingen in de structuur van het opleidingsprogramma, waarbij de kwaliteit van de opleiding intact is gebleven. Door deze maatregelen kunnen nieuw aangenomen collega's sneller worden ingezet en neemt de beschikbare capaciteit sneller toe.
- Recruitment-, (externe) test- en opleidingscapaciteit zijn maximaal uitgebreid. Over alle beroepsgroepen heen heeft NS in juni al de 1000^e nieuwe NS'er van dit jaar mogen verwelkomen.
- NS is gestart met strategische toekomstvisies op de kritische beroepsgroepen, zijnde hoofdconducteurs, machinisten, medewerkers Veiligheid & Service en medewerkers Onderhoud & Service. Deze visies worden de komende periode verder uitgewerkt.
- NS werkt aan het operationele model voor de toekomst. Met de aanpassingen die NS door wil voeren in het operationele model beoogt NS niet alleen bij te dragen aan het verder oplossen van de resterende problematiek die eerder is ontstaan met betrekking tot personeelstekorten, maar daarnaast in de toekomst beter in staat te zijn dergelijke problematiek te voorkomen. In het najaar van 2022 heeft NS een alternatief inzetmodel met treinassistenten (waaronder kantoormedewerkers) en beveiligingsassistenten onderzocht en begin 2023 is dit uitgewerkt, getest en geïmplementeerd. Hiermee voert NS de huidige dienstregeling conform planning uit. Met alle betrokken partijen onderzoekt NS op dit moment hoe op een duurzame en bestendige wijze invulling kan worden gegeven aan een dergelijke vorm van het inzetmodel. Daarin worden de ervaringen van de bovengenoemde alternatieve inzetmodellen meegenomen. De gesprekken hierover met verschillende stakeholders zijn gestart. NS wil hiermee de performance bieden waar de reizigers op rekenen en borgen dat zij hierop kunnen vertrouwen, ook bij de verwachte

reizigersgroei. Een ander onderdeel van het operationele model voor de toekomst zijn aanpassingen die voor roostersystematieken worden uitgewerkt. Zo wordt het door aanpassingen in de personeelsplanning mogelijk om hoofdconducteurs en machinisten eerder duidelijkheid te geven over hun werktijden waarbij het uitgangspunt is dat deze tijden vast staan. Deze aanpassingen moeten eraan bijdragen dat NS, voor onder andere hoofdconducteurs en machinisten, een aantrekkelijke werkgever blijft.

- In het eerste halfjaar van 2023 heeft NS een stabiele en betrouwbare dienstregeling kunnen bieden. Op basis van de prestaties blijkt dat de vervoerscapaciteit over het algemeen passend is bij de huidige reizigersvraag. Dit blijkt uit de zitplaatskans die in de eerste helft van dit jaar gemiddeld vergelijkbaar was met 2019 (95,7% in het eerste halfjaar van 2023). Tegelijkertijd bleven rijfrequenties in het weekend en het dal nog achter bij 2019. Per februari zijn treinen verlengd waardoor de vervoerscapaciteit is toegenomen. Per maart is NS in de spits weer enkele tienminutentreinen gaan rijden tussen Arnhem – Utrecht – Schiphol en Rotterdam. Per april rijdt er weer een rechtstreekse sprinter tussen Zandvoort aan Zee en Amsterdam Centraal.

Vooruitblik

NS verwacht dat de capaciteit van conducteurs en machinisten zich positief blijft ontwikkelen. De opleidingsklassen zitten vol en de effecten van de versnelde opleiding en de uitbreiding van de opleidingscapaciteit zijn zichtbaar. Op basis hiervan is de verwachting dat ook in de tweede helft van dit jaar een betrouwbare en stabiele dienstregeling kan worden gereden en in het najaar enkele verbeteringen kunnen worden doorgevoerd. In september verwacht NS op verschillende trajecten treinen te verlengen en op de HSL op de drukste momenten enkele treinen toe te voegen.

Een aandachtspunt is de grote opleidingsvraag voor machinisten in verband met de instroom van de ICNG en de implementatie van het *European Rail Traffic Management System* (ERTMS). Dit drukt met name in het eerste kwartaal van 2024 op de beschikbare capaciteit van machinisten. NS verwacht dienstregeling 2024 te kunnen rijden. Door een hoge instroom vanuit de opleidingsklassen gedurende het eerste kwartaal van 2024 is er naar verwachting de rest van het jaar voldoende capaciteit voor machinisten. Een ander aandachtspunt is de achterblijvende beroepsgroep Veiligheid & Service medewerkers. Zoals beschreven is NS gestart met strategische toekomstvisies, onder andere op deze beroepsgroep. Een groot aantal aspiranten Veiligheid & Service medewerkers stroomt binnenkort door, waardoor naar verwachting in de komende periode een stijging in het aantal medewerkers Veiligheid & Service zal plaatsvinden.

De prognoses voor 2024 laten zien dat de positieve trend onder hoofdconducteurs en machinisten doorzet en er ruimte is voor verdere verbeteringen in de dienstregeling. De frequentie van diverse Sprinters gaat omhoog (onder andere in Zuid-Nederland en Groningen-Assen) en de rechtstreekse Intercity direct over de hogesnelheidslijn tussen Breda en Amsterdam komt terug. Tussen de grote steden rijden straks weer vier Intercity's per uur, ook in de weekenden en in de daluren. Wel gaan op rustige momenten op een aantal trajecten minder Sprinters rijden. Verder krijgt Heerlen ook op vrijdag/zaterdag/zondag rechtstreekse Intercity's van en naar de Randstad. Een andere belangrijke wijziging is dat de reistijd naar Berlijn een halfuur korter wordt. De nieuwe dienstregeling past beter bij het nieuwe reisgedrag van reizigers na corona. In totaal gaat NS met deze wijzigingen 1800 extra treinen per week rijden.²

2.2 Herstel na corona

In dit hoofdstuk wordt, onder meer, ingegaan op twee andere aspecten van herstel; 1) borgen van de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening en 2) het herstel van de reizigersvraag (terugwinnen van de reiziger). Het terugwinnen van de reiziger is niet alleen van belang voor een financieel gezond NS, maar ook voor een gezond spoorstelsel dat klaarstaat om haar bijdrage aan belangrijke maatschappelijke opgaven, zoals de duurzaamheidsdoelstellingen en de woningbouwopgave, te leveren. Daarna komt reizigersspreiding aan bod.

2.2.1 Borgen continuïteit en kwaliteit dienstverlening

In het voorjaar van 2023 heeft de overheid, op advies van het OMT, de laatste corona-adviezen laten vervallen. NS volgt de overheid in dat beleid en heeft de voor dat moment nog geldende maatregelen afgeschaald. Het corona-expertteam met daarin vertegenwoordiging van betrokken bedrijfsonderdelen is

² [Adviesaanvraag Dienstregeling 2024 \(daadwerkelijk voorgenomen\)](#)

vanaf dat moment niet meer actief. De door dit team ontwikkelde adviezen en scenario's om verantwoord reizen en werken mogelijk te maken bij een opleving van het coronavirus blijven beschikbaar. Het beheer van de scenario's en de monitoring van de situatie rondom het coronavirus is ondergebracht bij de Crisis- en Calamiteitenorganisatie van NS. Ook is er een algemeen draaiboek pandemie ontwikkeld. Daarin zijn de geleerde lessen uit de coronatijd opgenomen inclusief het snel inrichten van een expertteam. Zo is NS voorbereid op een mogelijke uitbraak van een virus en eventuele overheidsmaatregelen in dat kader.

2.2.2 Reiziger terug in de trein

In de eerste helft van 2023 zijn er circa 85% van het aantal reizen afgelegd ten opzichte van dezelfde periode in 2019. Er is inmiddels sprake van een nieuw normaal. NS wil vooruitkijken, wat betekent het focussen op het verhogen van het aantal reizigers en ritten in generieke zin. Enkele zaken die hieraan bijdragen uitgelicht:

- Het verlagen van drempels voor incidentele reizigers door de sectorbrede introductie van reizen met de betaalpas. Reizigers hoeven niet meer langs de automaat of in het bezit te zijn van een OV-chipkaart. Hierdoor worden vooral voor sporadische reizigers drempels weggenomen. Reizigers die maar zelden reizen met de trein kunnen hierdoor gemakkelijker gebruikmaken van de diensten die NS aanbiedt. Daardoor zullen zij, zo is de verwachting, eerder geneigd zijn met de trein te reizen.
- De forens terug in de trein. Om forenzen weer meer te laten reizen, heeft NS verschillende acties ondernomen. De belangrijkste hiervan is de (door)ontwikkeling van het NS Go platform. Dit is een platform dat organisaties administratief moet ondersteunen en ontzorgen bij het effectueren van hun (duurzame) mobiliteitsbeleid. Het biedt onder andere tools voor het declareren van reizen van medewerkers, het verwerken daarvan in facturatiesystemen en het biedt de organisatie inzicht in data en trends over het reizen van haar medewerkers. Naast dat NS steeds meer grote klanten helpt met deze propositie, is het recent doorontwikkeld om ook het MKB laagdrempelig, effectief en efficiënt te kunnen ondersteunen. Ook zijn er verschillende campagnes gelanceerd, gericht op zakelijke klanten.
- Brede mobiliteit laagdrempelig ontsluiten. Mobility as a Service (MaaS) is een wereldwijde ontwikkeling waarbij de verwachting is dat steeds meer mensen voor hun reizen geen eigen middelen (zoals een eigen auto) meer gebruiken, maar een combinatie van het OV, inclusief trein, met verschillende deelmodaliteiten, zoals deel(e-)fietsen, deelscooters en deelauto's. Doordat NS, in samenwerking met andere partijen, het boeken, gebruiken en betalen van steeds meer modaliteiten en van steeds meer aanbieders ontsluit in de NS-app, is de verwachting dat meer mensen hier via NS gebruik van gaan maken. NS ziet dit als aanvulling op het huidige ov-aanbod en verwacht dat door toenemend gebruik meer mensen kiezen voor de trein als onderdeel van hun reis.
- Abonnementsaanbod en proposities. In de eerste helft van 2023 zijn er voor de zakelijke markt meer modaliteiten aangesloten op de NS Business Card, zoals Tier en Check. Met de uitbreiding van 2.150 elektrische fietsen van Tier in de NS-app hebben reizigers nog meer keuze om van deur tot deur te reizen. Daarnaast omvat het deur-tot-deuraanbod op dit moment 5.100 elektrische deelscooters van Check, ruim 22.000 OV-fietsen, 2.600 (elektrische) deelauto's van Greenwheels, meer dan 500.000 stallingsplaatsen en 270 P+R-locaties. Hiermee heeft NS zijn proposities versterkt.

2.2.3 Reizigersspreiding

Evenals in voorgaande jaren blijft de spreiding en druktebeleving van reizigers belangrijk voor NS. Ook in het eerste halfjaar heeft NS hierop ingezet. Enkele zaken uitgelicht:

- NS werkt samen met (lokale) overheden, bedrijven en onderwijsinstellingen. Binnen deze samenwerkingen worden ideeën, ervaringen en data aangeleverd. In het eerste halfjaar van 2023 was NS nauw betrokken bij de organisatie en invulling van de urgentieconferentie van het NOVb. In het oog springende voorbeelden van samenwerking en ondersteuning zijn daarnaast de kennissessie *Bereikbare campus* door Duurzaam Bereikbaar Heijendaal en de studentenopdracht door de talentclass van Hogeschool Arnhem Nijmegen.
- Het reizen in de daluren aantrekkelijker maken met NS Voordeel. In de eerste helft van 2023 is de pilot, die in 2022 is gestart op één traject, uitgebreid met een tweetal trajecten. Dit betekent dat reizigers nu met maximaal 60% korting in rustige treinen reizen op de trajecten Den Helder - Utrecht Centraal, Groningen - Utrecht Centraal en Den Haag Centraal - Eindhoven Centraal. Het doel van NS Voordeel is drukte in de treinen beter spreiden en de trein nog beter betaalbaar maken. De pilot is nog te specifiek voor generieke resultaten, maar de eerste resultaten zijn positief.

- Kiezen voor een rustigere trein kan indien je als reiziger de verschillen tussen de treinen of zelfs de beste plek op het perron kent. Accurate en relevante informatie over de kans op een zitplaats in een bepaalde trein, maar ook de drukte in de trein (in welke wagons is er de meeste kans op een zitplaats) is een belangrijk middel om de reiziger te stimuleren om het reismoment en de instaplocatie op het perron bewust te kiezen. Achter de schermen is de kwaliteit van de informatie verbeterd door veel actuelere drukte-informatie. Daarnaast experimenteert NS met nieuwe diensten voor reizigers die (door middel van "meldingen aan") hebben aangegeven informatie over drukte te willen ontvangen. Dit gaat om de "instapzoeker" op station Eindhoven. Reizigers krijgen een pushbericht welke plaats op het perron leidt tot de beste zitplaatskans. Daarnaast krijgen reizigers op basis van statische informatie instapadvies op station Arnhem Centraal en Den Haag Centraal. In het najaar van 2023 worden de resultaten van deze experimenten verwacht.
- Ondanks bovengenoemde initiatieven is er onvoldoende resultaat op het gebied van reizigersspreiding. Om die reden onderzoekt NS alternatieve manieren om spreiding te stimuleren.

2.3 Internationaal Spoorvervoer

De doelstelling van NS International blijft het verdubbelen van het aantal internationale treinreizigers in 2030 ten opzichte van 2018. Daarbij richt NS zich met name op verbindingen tot 700 km, aangevuld met nachttreinverbindingen op de langere afstanden. Internationaal treinreizen is populairder dan ooit. In het eerste halfjaar van 2023 zijn er 16% meer kaartjes verkocht dan in dezelfde periode in 2022. Dankzij de groeiende behoefte om duurzaam te reizen neemt ook de drukte in treinen toe. NS heeft voor deze zomer diverse maatregelen ingevoerd die toezien op het zo eerlijk mogelijk verdelen van de beschikbare capaciteit. Bovendien heeft NS zich het afgelopen halfjaar gericht op het verbeteren van selfservice en reisondersteuning van de huidige treinproducten. Zo is de verplichte stoelreservering op de ICE International doorgevoerd voor de periode 17 juni tot en met 18 augustus 2023. In deze periode moeten alle reizigers beschikken over een stoelreservering om met de ICE International van Nederland naar Duitsland en vice versa te kunnen reizen. Dit zorgt ervoor dat iedereen, ongeacht de ticketsoort, in gelijke mate kans heeft op een comfortabele reis.

Ook de drukte in de IC Brussel, ook buiten de zomer, vraagt om een aanpak. Dit is gedaan door reizigers die een goedkoop ticket tegen het Early Bird-tarief kopen voor een specifieke trein te laten kiezen. Dit is geen zitplaatsreservering, maar maakt wel dat reizigers alleen die treinen kunnen nemen waarvoor een kaartje is gekocht. Deze maatregel maakt de bezetting van de trein voorspelbaarder en zorgt dat reizigers van en naar Brussel op alle tijdstippen voldoende comfort houden. Bij verstoringen of uitval mag de reiziger met een Early Bird-ticket uiteraard de reis met de volgende trein vervolgen. De binding aan een specifieke trein vervalt dan. NS en NMBS vinden het noodzakelijk deze maatregel in te voeren gezien de verwachte drukte, ten behoeve van het comfort van reizigers en om de veiligheid van reizigers en personeel te kunnen waarborgen op de IC Brussel. De situaties van de zomer van 2022 en de meivakantie van 2023 laten ook zien dat deze maatregel nodig is. Ook zijn maatregelen genomen om de IC Brussel betaalbaar te houden, zoals goedkopere tarieven in het weekend en een hoge beschikbaarheid van Early Bird als gevolg van het verkorten van de boekingsstermijn van zeven naar vijf en drie dagen en veel goedkope tickets op rustigere momenten.

Open Toegang melding bij ACM

In het najaar van 2022 heeft de Tweede Kamer een motie aangenomen die toeziet op het volledig opnemen van het huidige internationale aanbod van NS in de nieuwe HRN-concessie. In februari 2023 heeft het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat een brief aan de Tweede Kamer verstuurd waarin zij aangeeft tot 14 juni 2023 af te willen wachten welke verbindingen/frequenties bij de ACM worden aangemeld door treinvervoerders. Het al dan niet aanmelden was voor NS een dilemma, omdat NS ervan overtuigd is dat de reiziger, Nederland en het klimaat meer gebaat zijn bij publieke sturing. Alleen zo is er grip op een gegarandeerd, kwalitatief, betrouwbaar, frequent en betaalbaar product. Echter door de in de Kamerbrief geformuleerde beleidslijn, heeft NS toch gekozen in het eerste half jaar van 2023 meldingen bij de ACM te doen om mogelijk internationale treinen in open toegang te kunnen rijden in 2025.

Samenwerking met luchtvaartsector

Binnen de Actieagenda Trein en Luchtvaart werkt NS samen met partners aan de ambitie om met partijen maatregelen te treffen om de internationale trein te versterken als alternatief voor en in aanvulling op het vliegtuig. NS en Thalys werken samen met KLM aan concrete plannen om het aantal vluchten tussen Schiphol en Brussel terug te brengen. Het verbeteren van de Thalys-dienstregeling moet daaraan bijdragen. KLM heeft

inmiddels meer capaciteit ingekocht op zeven treinen van Thalys. Vooralsnog heeft dit niet geleid tot vluchtvermindering.

Frequentie en capaciteit en reistijdversnelling

Eurostar, IC Brussel en IC Berlijn

De continuïteit van de Eurostar-terminal op Amsterdam Centraal was het afgelopen halfjaar een belangrijk onderwerp. Er is besloten dat een onafhankelijk adviesbureau een oplossing gaat onderzoeken voor het ontstane 'gat' waarin Eurostar niet beveiligd vanaf Amsterdam Centraal zou kunnen vertrekken. Reistijdversnelling van Eurostar van Amsterdam Centraal naar Londen en vice versa is onderdeel van de EU-pilot *Services to boost cross-border rail*, geïnitieerd door DG Move. Afgelopen halfjaar hebben drie werksessies plaatsgevonden over reistijdversnelling met medewerkers van DG Move.

Vorbereidingen voor introductie van de IC Brussel met nieuwe treinen in het najaar hebben plaatsgevonden. Zo vinden er diverse treintesten plaats. Het doel is om in de loop van 2024 de nieuwe treinen te introduceren.

De versnelling van de reistijd van de IC Berlijn met 30 minuten tussen Amsterdam Centraal en Berlijn per december 2023 is het doel voor dit jaar. In het eerste halfjaar van 2023 zijn daarvoor de volgende stappen gezet: de benodigde Vectron locomotieven zijn verworven en ProRail heeft de benodigde infrastructurele aanpassingen bij Oldenzaal gecontracteerd.

Regionaal grensoverschrijdend vervoer

NS is onverminderd actief in de samenwerking die moet leiden tot de totstandkoming van de Drielandentrein Luik – Maastricht – Aken per december 2023. In overleg met de vervoerders, infrabeheerders en overheden heeft NS de beoogde dienstregeling vastgesteld en gezamenlijk aangevraagd bij de infrabeheerders. De implementatiefase is na ondertekening van de intentieverklaring in maart gestart. In deze implementatiefase worden alle noodzakelijke voorbereidingen getroffen die moeten leiden tot een beheerste introductie en robuuste exploitatie van de Drielandentrein. De beoogde implementatiedatum is 10 december 2023.

Internationale reisinformatie en boekingshorizon

In Europees verband werkt NS aan implementatie van de CER *Ticketing Roadmap*. Deze roadmap ziet toe op verdere verbetering van de klantervaring bij het plannen, boeken en internationaal reizen per trein. Zo is er gewerkt aan een informatieoverzicht dat via de NS International-app automatisch aan klanten wordt getoond wanneer hun reis ernstig is verstoord (> 60 minuten). Door opties te benoemen als het nemen van andere treinen of het laten omboeken van hun ticket, biedt dit overzicht de klant handelingsperspectief op basis van hun tariefvoorwaarden en informeert het de klant over wat hiervoor nodig is. Handlingsperspectief is, afhankelijk van de ingestelde taal van de app, in zowel het Nederlands als in het Engels beschikbaar. Deze functie is inmiddels beschikbaar voor reizen met de ICE, de IC Brussel, Thalys en de Eurostar.

Comfort

In 2023 is volop aandacht voor de voorbereidingen op de introductie van nieuw materieel voor zowel IC Berlijn als ICE. De reistijdwinst voor IC Berlijn is mogelijk door de inzet van een andere locomotief die de huidige locomotiefwissel in Bad Bentheim overbodig maakt en door de aanpassing van de dienstregeling, waaronder het terugbrengen van het aantal haltingen en aanpassing in de infrastructuur. Samen met partner DB worden de noodzakelijke stappen gezet om per oktober 2024 de eerste nieuwe rytuigen ICE L tussen Amsterdam Centraal en Berlijn te kunnen inzetten. Het afgelopen halfjaar hebben NS, DB en Talgo het toelatingsproces voor deze rytuigen in Nederland nader bekeken en afgestemd op dit type rytuig, welke nieuw is voor Nederland. Inzet van deze moderne rytuigen betekent een grote stap voorwaarts in comfort en draagt bij aan een positieve reisbeleving van onze klanten.

Voor wat betreft ICE wordt samen met partner DB alles op alles gezet om de vervanging van de huidige ICE treinstellen te versnellen. De nieuwe ICE BR 408 is al operationeel in Duitsland en de eerste testen voor toelating in Nederland hebben plaatsgevonden. Daarmee ligt het vervangingsproject voor op schema. DB en NS streven ernaar om medio 2024 de eerste nieuwe ICE's te kunnen inzetten tussen Amsterdam Centraal en Frankfurt/Basel. Eind 2023 volgt een meer gedetailleerde planning. Net als voor IC Berlijn betekent introductie van nieuwe ICE's een belangrijke stap voorwaarts in comfort voor de reizigers en zal een duidelijke verbetering zichtbaar zijn in de operationele prestaties en uiteindelijk een betrouwbaardere uitvoering van de dienstregeling.



3 Een aantrekkelijke reis

De prestaties van NS worden uitgedrukt in prestatie- en informatie-indicatoren, zoals vastgelegd in de vervoerconcessie en gecontracteerd op basis van een normale bedrijfsvoering. Het Algemeen Klantoordeel en het Klantoordeel Sociale Veiligheid worden sinds 2021 gemeten door de OV Klantenbarometer (OVKB). De cijfers van het OVKB worden jaarlijks gepubliceerd, deze zijn zodoende niet opgenomen in de Halfjaarverantwoording.

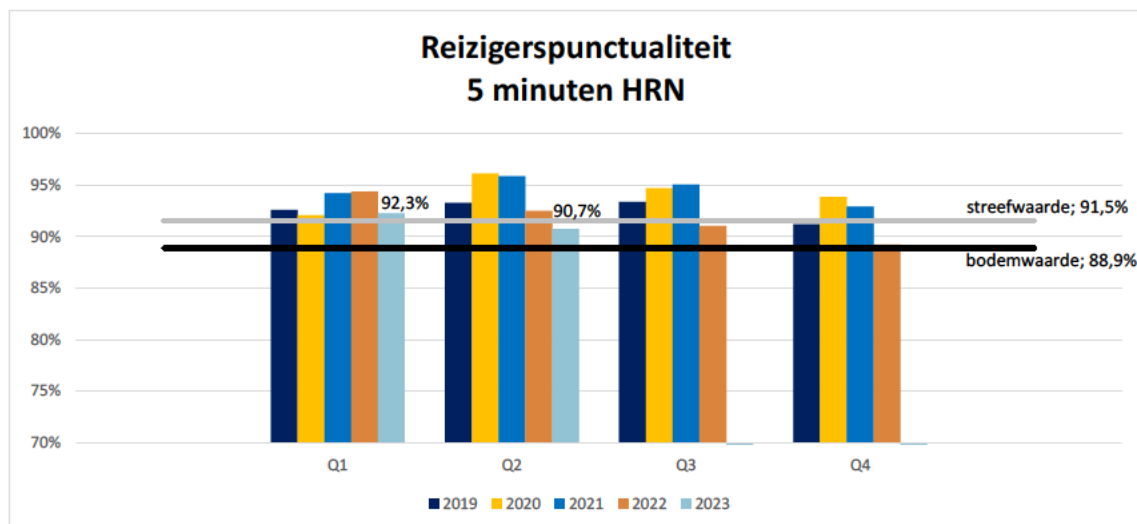
3.1 Reizigerspunctualiteit

Reizigers hechten waarde aan een betrouwbare dienstverlening. Deze betrouwbaarheid wordt uitgedrukt in reizigerspunctualiteit, waarbij het verschil wordt gemeten tussen de aankomsttijd van de geplande en de gerealiseerde reis. NS gebruikt hiervoor de indicatoren 'Reizigerspunctualiteit 5 minuten op het HRN', 'Reizigerspunctualiteit 15 minuten op het HRN' en 'Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL' (aankomen binnen respectievelijk 5 en 15 minuten na de geplande aankomsttijd).

3.1.1 HRN

De reizigerspunctualiteit is in het eerste halfjaar van 2023 lager dan in het eerste halfjaar van 2022, maar beduidend hoger dan in het tweede halfjaar van 2022. In vergelijking met het eerste halfjaar van 2022 dient rekening gehouden te worden met de lage reizigersaantallen begin 2022 vanwege de toen geldende coronamaatregelen. Lagere reizigersaantallen verkorten de benodigde halteertijd, waardoor de kans op halteeruitloop afneemt en eerder opgelopen vertragingen eenvoudiger kunnen worden ingelopen. In vergelijking met het tweede halfjaar van 2022 is met name het negatieve effect van de personeelstekorten van hoofdconducteurs en machinisten bij NS kleiner geworden. In het ontwerp van de dienstregeling wordt recentere informatie gebruikt over de beschikbaarheid van personeel, waardoor minder vaak treinen kort voor of tijdens de dag van de uitvoering opgeheven moeten worden. Ook is er sprake van een seizoenspatroon, waarbij de herfst altijd minder scoort dan de rest van het jaar. De verbetering van het eerste halfjaar van 2023 ten opzichte van het tweede halfjaar van 2022 is echter beduidend sterker dan het reguliere seizoenspatroon door bovengenoemd verkleind effect van personeelstekorten.

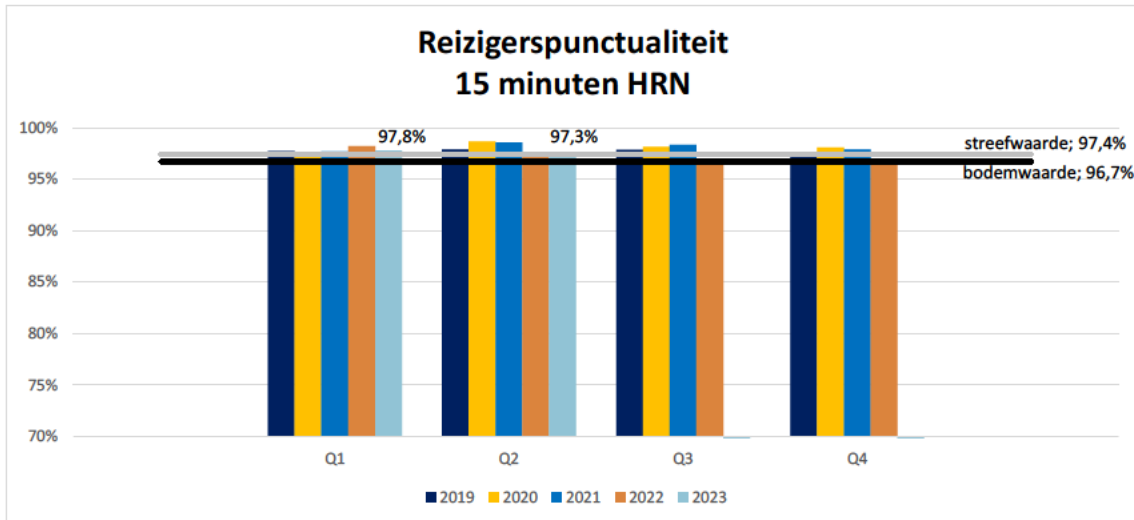
De Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN is in het eerste halfjaar van 2023 91,5%.



Figuur: Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN



De Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN is in het eerste halfjaar van 2023 97,5%.



Figuur: Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN

Enkele zaken uitgelicht

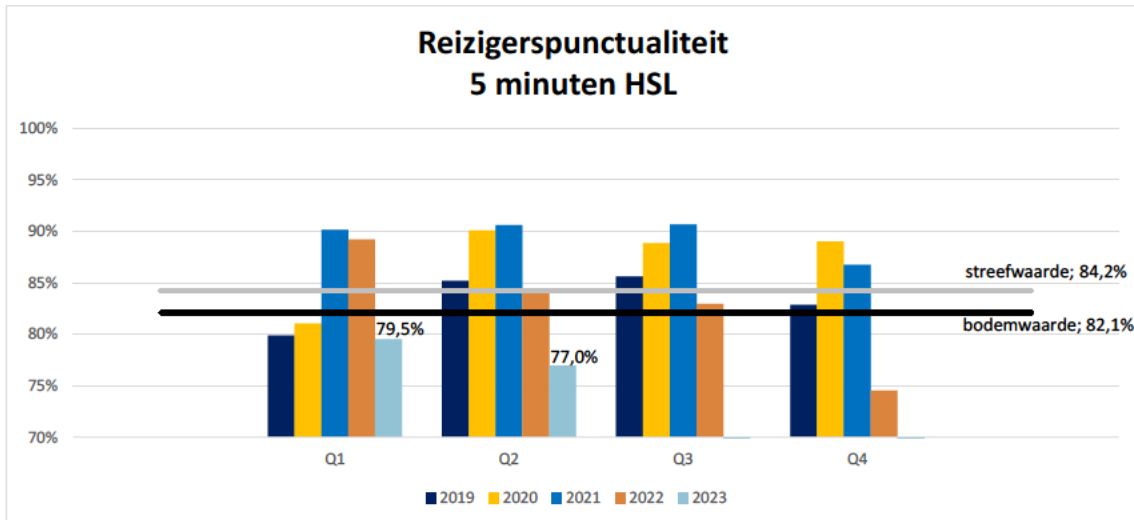
- Als gevolg van dassenburchten konden er geen treinen rijden tussen Den Bosch en Eindhoven van dinsdagmiddag 21 maart tot en met dinsdag 28 maart. De impact op Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN in het eerste halfjaar was -0,1 procentpunt.
- In de nacht van 3 op 4 april vond een aanrijding en ontsporing plaats in de buurt van station Voorschoten. Als gevolg van deze aanrijding reden er geen treinen tussen Leiden Centraal en Den Haag Mariahoeve van 4 april tot en met 19 april. De impact op Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN in het eerste halfjaar was -0,2 procentpunt.
- De diverse problemen op de HSL (zie volgende paragraaf) hebben ook invloed op de Reizigerspunctualiteit HRN, aangezien de reizen op de HSL meetellen in de Reizigerspunctualiteit HRN.

3.1.2 HSL

De HSL is een complex traject om verschillende redenen. De techniek is complex, met overgangen van zowel voltage als beveiligingssysteem tussen HRN en HSL en vice versa. Daarnaast rijden veel internationale treinen over de HSL, die vaak vertraagd vanuit het buitenland de HSL op rijden. Tot slot is er sprake van een krap geplande treindienst om aan de concessieafspraken over de maximale geplande reistijd op de HSL te voldoen. Deze complexiteiten maken dat de reizigerspunctualiteit op de HSL structureel wat lager ligt dan op het HRN.

De bodemwaarde van 82,1% is in het eerste half jaar van 2023 helaas niet gehaald. NS (en ProRail) doen er alles aan om de prestaties op de HSL weer op orde te brengen. Hieronder worden meerdere zaken uitgelicht welke negatieve invloed hebben gehad op de reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL in het eerste half jaar van 2023.

De Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL is in het eerste halfjaar van 2023 78,2%.



Figuur: Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL

Enkele zaken uitgelicht

- Sinds oktober 2022 is er sprake van een tijdelijke snelheidsbeperking (TSB) op de HSL bij Rijkswetering. De reden om de TSB in te stellen was de constatering van constructiefouten bij de aanleg van een viaduct, waardoor de veiligheid van treinen met hoge snelheid niet vastgesteld kon worden. De TSB heeft een forse impact op de reizigerspunctualiteit. De snelheid bij Rijkswetering is gedurende het eerste halfjaar van 2023 continu 80 km/u geweest, wat betekent dat treinen in een aantal gevallen meer dan vijf minuten te laat aankomen.
- Sinds februari kampt NS met treinuitval als gevolg van problemen met de materieelbeschikbaarheid op de HSL. Dit heeft verschillende oorzaken. Sinds 19 april worden de Commerciële Validatie Testen (CVT) van de ICNG uitgevoerd. NS gebruikt de nieuwe treinen als test in de reizigersdienst, wat bedoeld is om eventuele kinderziektes op te sporen. Waar mogelijk wordt in zo'n geval ingezet op back-upmaterieel. NS heeft steeds minder back-upmaterieel. Dit heeft een aantal oorzaken. De reservecapaciteit wordt kleiner doordat de TRAXX-locomotieven waarvan de leasecontracten aflopen, moeten worden teruggeleverd. Dit komt omdat NS had voorzien dat de ICNG eerder zou infaseren. Daarnaast treden er vaker defecten op aan de oudere ICR-treinstellen. Ook duurt herstel van de defecten langer dan gewoonlijk, onder andere vanwege personeelskrapte bij de afdeling Onderhoud & Service en door de verminderde beschikbaarheid van opstel- en behandelcapaciteit als gevolg van toekenning van capaciteit op de Watergraafsmeer aan andere vervoerders. De combinatie van deze zaken maakt dat het moeilijker is om de ICR-treinen op tijd terug in de dienstregeling te krijgen. Binnen NS is een verbetersteam opgericht met ketenpartners, waaronder ProRail en NS Techniek, om materieelbeschikbaarheid zo hoog mogelijk te krijgen. Zo krijgen bijvoorbeeld ICR-treinstellen voorrang op andere treinen bij onderhoud om de negatieve impact op de HSL (gedeeltelijk) te mitigeren. NS onderzoekt verschillende scenario's om de impact op reizigerspunctualiteit te mitigeren wanneer materieelbeschikbaarheid tegenvalt.
- Door een grote hoeveelheid werkzaamheden tussen Emmerich en Oberhausen moeten goederentreinen regelmatig via (een deel van) de Brabantroute worden omgeleid. Hierdoor ontstaat extra drukte op het spoor, wat negatieve gevolgen heeft voor onder andere de Intercity van Den Haag Centraal naar Eindhoven en vice versa, en de IC Brussel. Op dagen met werkzaamheden in Duitsland is het aandeel punctuele HSL-reizen van en naar Breda 4 tot 10 procentpunt lager dan op dagen zonder werkzaamheden. In januari tot en met mei 2023 waren er 70 dagen met werkzaamheden in Duitsland. De impact op de score van Reizigerspunctualiteit HSL was -0,8 procentpunt.
- In de nacht van 3 op 4 april heeft een treinongeval in Voorschoten plaatsgevonden. Hierdoor hebben op het traject Leiden Centraal – Den Haag Mariahoeve geen treinen kunnen rijden van 4 tot en met 19 april. Eén van de omreisroutes was via de HSL, wat heeft geleid tot grotere drukte. Als gevolg hiervan was het op de HSL veel drukker dan normaal (zie paragraaf 3.2.2). Dit heeft geleid tot meer uitgelopen halteringen op stations, wat nadelig is voor de reizigerspunctualiteit.
- Op 4 juni viel de Verkeersleidingspost van Amsterdam uit. Na het uitvallen van de systemen was er geen treinverkeer meer mogelijk tussen onder andere Amsterdam Centraal en Rotterdam Centraal.



Op 5 juni kwam als gevolg van deze storing de treindienst pas laat op gang. De geschatte impact van deze storing op de Reizigerspunctualiteit HSL van het eerste halfjaar is -0,1 procentpunt.

3.1.3 Top 10 slechtst en best presterende reisrelaties Reizigerspunctualiteit 5 minuten

NS wil voor zoveel mogelijk reizigers een zo punctueel mogelijke reis bieden. Daartoe wordt de dienstregeling op landelijk niveau geoptimaliseerd. Het is onvermijdelijk dat er plekken zijn waar de reizigerspunctualiteit lager is dan gemiddeld. In onderstaande tabel geeft NS inzicht in de 10 slechtst presterende reisrelaties en de oorzaken van deze lagere prestaties in opvolging van de motie van het lid Van der Molen. Een reisrelatie betreft hier alle reizen met een specifiek vertrekstation (de herkomst) en een specifiek aankomststation (de bestemming). De top 10 slechtst presterende reisrelaties is ontstaan door te sorteren op de (negatieve) impact van de reisrelatie op het landelijke cijfer. Voor een groot deel van de reisrelaties geldt dat de lagere reizigerspunctualiteit gelieerd is aan de slechtere prestaties op de HSL.

	Herkomst	Bestemming	Reizigers punctualiteit 5 min.	Verklaring
1	Rotterdam Centraal	Amsterdam Centraal	76,6%	De reisrelatie Rotterdam Centraal – Amsterdam Centraal gaat via de HSL. Treinen op de HSL presteren structureel minder goed dan op het HRN. Bovendien zijn de prestaties in 2023 tijdelijk slechter dan normaal; onder andere door een Tijdelijke Snelheidsbeperking van 80 km/u bij het viaduct van Rijpwetering, waardoor treinen er structurele vertraging ondervinden, en problemen met het materieel op de HSL. Voor meer details over de problemen die spelen op de HSL, zie paragraaf 3.1.2.
2	Amsterdam Centraal	Rotterdam Centraal	79,2%	De reisrelatie Amsterdam Centraal – Rotterdam Centraal betreft hetzelfde traject als beschreven bij 1, in omgekeerde richting. Hiervoor geldt dezelfde toelichting.
3	Rotterdam Centraal	Breda	74,1%	De reisrelatie Rotterdam Centraal – Breda gaat via de HSL. De oorzaken waarom de prestaties op de HSL structureel lager liggen dan op andere lijnen worden bij 1 toegelicht. Ook vertragingen die al vóór Rotterdam op de HSL worden opgelopen hebben effect op de reizigerspunctualiteit van deze reisrelatie. Dit gaat om de treinen die doorrijden naar Breda of Brussel, zoals de IC Brussel welke vertraging veroorzaakt op treinen vanuit Den Haag richting Breda. Daarnaast worden door werkzaamheden in Duitsland goederentreinen omgeleid via de Brabantroute. HSL treinen van Breda naar Zevenbergschehoek (waar de HSL treinen intakken op de HSL) hebben hier last van. Zie ook 7.
4	Den Haag Centraal	Amsterdam Centraal	73,7%	Het grootste deel van de vertraagde reizigers op de reisrelatie Den Haag Centraal – Amsterdam Centraal neemt de Intercity richting Groningen en stapt in Schiphol over naar een trein afkomstig vanaf de HSL. Dat is de snelste reisoctie; sneller dan de directe Intercity van Den Haag Centraal naar Amsterdam Centraal. In reisrelatie 1 staat beschreven door welke oorzaken treinen afkomstig van de HSL regelmatig vertraagd rijden of uitvallen.
5	Schiphol	Amsterdam Centraal	85,0%	Het grootste deel van de vertraagde reizigers op de reisrelatie Schiphol – Amsterdam Centraal neemt een trein die afkomstig is vanaf de HSL of een Sprinter die direct achter een trein afkomstig van de HSL rijdt. Bij



				reisrelatie 1 staat beschreven waarom treinen op de HSL regelmatig vertraagd rijden of uitvallen. De vertraging die op de HSL wordt opgebouwd, heeft zodoende ook invloed op diezelfde treinen na het verlaten van de HSL én op treinen die daarachter rijden.
6	Amsterdam Centraal	Den Haag Centraal	79,3%	De reisrelatie Amsterdam Centraal – Den Haag Centraal betreft hetzelfde traject als beschreven bij 4, in omgekeerde richting. Hiervoor geldt dezelfde toelichting als bij 4.
7	Breda	Tilburg	80,7%	De reizigers in deze reisrelatie reizen over een traject dat onderdeel is van de Brabantroute. Het aantal (gebruikte) goederenpaden op deze route is groot, onder andere vanwege werkzaamheden in Duitsland, waardoor treinen die normaal over de Betuwelijn gaan omgeleid worden over de Brabantroute. Goederentreinen rijden over het algemeen minder punctueel dan reizigerstreinen en kunnen daarmee zorgen voor hinder van reizigerstreinen. Een tweede verklaring is het feit dat een deel van de vertraagde reizigers met een trein reist die uit Rotterdam Centraal komt. Deze trein heeft daarvoor over de HSL gereden en is daardoor ook beïnvloed door de effecten zoals beschreven bij 1.
8	Schiphol	Rotterdam Centraal	81,0%	Deze reisrelatie betreft hetzelfde traject als de reisrelatie Amsterdam Centraal – Rotterdam Centraal. Omdat het traject Schiphol – Rotterdam Centraal een onderdeel is van het langere traject Amsterdam Centraal – Rotterdam Centraal, is de verklaring gelijk aan die beschreven is bij 1.
9	Rotterdam	Tilburg	68,6%	De reisrelatie Rotterdam Centraal – Tilburg gaat deels (tot Breda) via de HSL. De oorzaken waarom de prestaties op de HSL structureel lager liggen dan op andere lijnen worden bij 1 toegelicht.
10	Breda	Rotterdam Centraal	83,0%	De reisrelatie Breda – Rotterdam Centraal betreft hetzelfde traject als beschreven bij 3, in omgekeerde richting. Hiervoor geldt dezelfde toelichting als bij 3.

Tabel: Top 10 slechtst presterende reisrelaties Reizigerspunctualiteit 5 minuten

Op basis van de impact op het landelijke cijfer kan ook de top 10 beste reisrelaties vastgesteld en gesorteerd worden. Zie hieronder de top 10 beste reisrelaties voor Reizigerspunctualiteit 5 minuten tijdens het eerste halfjaar van 2023.

	Herkomst	Bestemming	Reizigerspunctualiteit 5 min.
1	Nijmegen	Arnhem Centraal	95,2%
2	Amsterdam Centraal	Haarlem	94,0%
3	Utrecht Centraal	Amsterdam Zuid	95,1%
4	Den Haag Centraal	Leiden Centraal	94,9%
5	Amsterdam Zuid	Utrecht Centraal	94,4%
6	Amsterdam Centraal	Utrecht Centraal	93,1%
7	Utrecht Centraal	Amersfoort Centraal	94,3%
8	Amsterdam Sloterdijk	Amsterdam Centraal	93,8%
9	Arnhem Centraal	Nijmegen	93,9%
10	Amsterdam Amstel	Utrecht Centraal	93,6%

Tabel: Top 10 best presterende reisrelaties Reizigerspunctualiteit 5 minuten

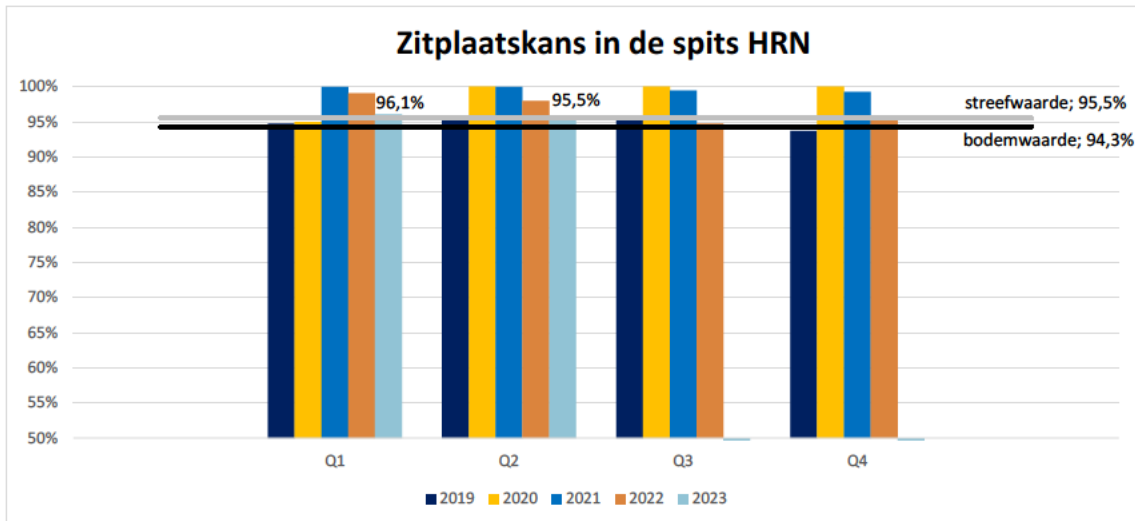


3.2 Zitplaatskans

NS stuurt voor het HRN en op de HSL op de indicator Zitplaatskans in de spits. Deze indicator geeft de kans weer dat een reiziger die tijdens de spits in de trein stapt de volledige reis kan zitten.

3.2.1 HRN

De Zitplaatskans in de spits op HRN is in het eerste halfjaar van 2023 95,8%.



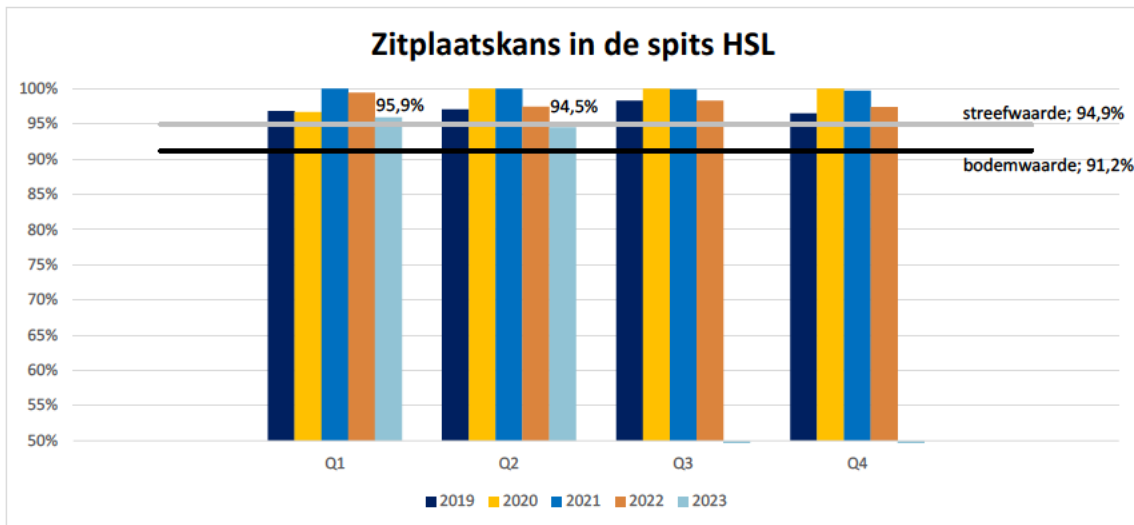
Figuur: Zitplaatskans in de spits HRN

Enkele zaken uitgelicht

- NS heeft vanaf januari de dienstregeling en materieelinzet goed kunnen matchen op de reizigersvraag, ondanks de lagere beschikbaarheid van hoofdconducteurs.
- Vanaf maart zorgt een toename van reizigers voor iets lagere scores. Vanaf april is door inzet van kantoorpersoneel als ‘treinassistenten’ het tekort aan hoofdconducteurs geen beperking meer voor de materieellengte.
- Rond evenementen (onder andere carnaval en Koningsdag) en bij verstoringen in de treindienst is er sprake van grote drukte in de treinen.
- Er was relatief grote impact op de Zitplaatskans spits door een langdurige stremming van twee zeer drukke treintrajecten:
 - Den Bosch – Eindhoven, circa twee weken in maart na het ontdekken van een dassenburcht in de spoordijk
 - Den Haag – Leiden, circa drie weken in april na het ongeval bij station Voorschoten.
 De relatief grote (KPI-)impact (circa -0,2 procentpunt) was het logische gevolg van de extra reizigers op de omleidingsroutes waar nog maar beperkte restcapaciteit was.

3.2.2 HSL

De Zitplaatskans in de spits op HSL is in het eerste halfjaar van 2023 95,2%.



Figuur: Zitplaatskans in de spits HSL

Enkele zaken uitgelicht

- Ondanks de tekorten aan hoofdconducteurs heeft NS in de spits vijf HSL-treinen op het drukste deel van het HSL-traject (Rotterdam Centraal – Schiphol) gepland.
- De HSL kende het eerste halfjaar van 2023 relatief slechte operationele prestaties (zie ook Reizigerspunctualiteit HSL), waardoor de geplande spitscapaciteit niet altijd geboden werd en er relatief veel reizigers moesten staan gedurende de spits.
- Bovenop de al relatief lagere scores tot en met maart had de langdurige stremming van het treinverkeer tussen Den Haag Mariahoeve – Leiden na het ongeval bij station Voorschoten forse impact op de Zitplaatskans spits HSL. Voor veel doorgaande reizigers over het traject Den Haag HS – Leiden was de HSL een logische en snelle omleidingsroute. De HSL had echter nagenoeg geen restcapaciteit omdat de treinen al op maximale frequentie reden, waardoor dit leidde tot veel staande reizigers.
- De eerste HSL-treinen met ICNG-materieel zijn gaan rijden. Deze zorgen er op termijn voor dat de drukste HSL-spitstreinen met meer capaciteit en in het algemeen beter op maat kunnen rijden. Het oude materieel rijdt in vaste samenstellingen die niet per trein aangepast kunnen worden. Op dit moment loopt de instroom van het aantal ICNG-treinstellen achter op de planning, later dit jaar zullen meer ICNG-treinstellen instromen, welke het huidige materieel gaan vervangen. Daarnaast stromen komende maanden Traxx+ICR-rijtuigen uit, waarbij tot einde jaar het beschikbare materieel min of meer gelijk blijft.

3.2.3 Top 10 slechtst en best presterende reisrelaties Zitplaatskans in de spits

NS wil in de spits de meeste reizigers een zitplaats bieden. Op korte trajecten in de spits is het dermate druk dat een deel van de reizigers moet staan. NS plant zodanig dat reizigers zo kort mogelijk staan. Daartoe wordt de materieelplanning op landelijk niveau geoptimaliseerd op het minimaliseren van sta-minuten. Het is onvermijdelijk dat er plekken zijn waar de zitplaatskans in de spits lager is dan gemiddeld. In onderstaande tabel geeft NS inzicht in de slechtst presterende reisrelaties en de oorzaken van deze lagere prestaties in opvolging van de motie van het lid Van der Molen. Een reisrelatie betreft hier alle reizen met een specifiek vertrekstation (de herkomst) en een specifiek aankomststation (de bestemming). De top 10 slechtst presterende reisrelaties is ontstaan door te sorteren op de (negatieve) impact van de reisrelatie op het landelijke cijfer. De impact is gewogen naar het aantal reizigers dat gebruikt maakt van de reisrelatie. Des te hoger het aantal reizigers en des te lager de zitplaatskans, des te groter de totale impact. De selectie in de top 10 betreft alleen grote reisrelaties, omdat die de grootste impact op de landelijke zitplaatskans hebben.

De Zitplaatskans in de spits scoort in de ochtendspits relatief laag als reizigers instappen op één van de laatste stations op weg naar een drukke bestemming, meestal één van de grote steden. Deze reizigers hoeven dan in het algemeen ook maar kort te staan (tot de drukke bestemming). Omgekeerd is in de middagspits de Zitplaatskans spits relatief laag als reizigers net één of twee haltes na één van die grote steden instappen.

	Herkomst	Bestemming	Zitplaatskans spits	Verklaring
1	Amsterdam Amstel	Utrecht Centraal	92,3%	Utrecht Centraal is een drukke bestemming vanuit Amsterdam Amstel. Doordat in Amsterdam Centraal de trein al goed gevuld is, is er voor een deel (7,7%) van de instappers in de spits op Amsterdam Amstel in de richting Utrecht geen zitplaats.
2	Amsterdam Sloterdijk	Haarlem	88,6%	Reizigers die op station Sloterdijk instappen richting Haarlem stappen in een trein die in Amsterdam Centraal al goed gevuld is. Op Sloterdijk stappen er weinig mensen uit en veel in. Voor een deel (11,4%) van de instappers op Sloterdijk richting Haarlem is er in de spits geen zitplaats.
3	Schiedam Centrum	Den Haag Centraal	77,5%	Den Haag Centraal is een grote bestemming met de Sprinter vanuit Schiedam Centrum. Doordat in Rotterdam Centraal de trein al goed gevuld is, is er voor een deel (22,5%) van de instappers op Schiedam Centrum richting Den Haag in de spits geen zitplaats.
4	Haarlem	Amsterdam Centraal	93,2%	Haarlem – Amsterdam Centraal is een zeer druk traject. Al voor Haarlem is deze trein goed gevuld en op Haarlem stappen er relatief weinig mensen uit en veel in. Voor een deel (6,8%) van de instappers op Haarlem richting Amsterdam Centraal is er in de spits geen zitplaats.
5	Delft	Rotterdam Centraal	90,6%	Delft is een groot tussenstation op het drukke traject tussen Den Haag en Rotterdam. Een deel (9,4%) van de instappers in Delft in de richting Rotterdam heeft in de spits geen zitplaats.
6	Leiden Centraal	Amsterdam Zuid	90,5%	Het traject Leiden – Schiphol is al jaren zeer druk en in Leiden stappen veel reizigers uit en over. Per saldo is er voor een deel (9,5%) van de instappers in Leiden richting Schiphol/Amsterdam Zuid geen zitplaats in de spits.
7	Leiden Centraal	Den Haag Centraal	93,1%	Leiden – Den Haag Centraal is een kort, maar druk traject. Bij instappen in Leiden is er voor een deel (6,9%) van de instappers in Leiden richting Den Haag Centraal geen zitplaats in de spits.
8	Amersfoort Centraal	Utrecht Centraal	92,8%	Tussen Amersfoort en Utrecht komen twee intercitylijnen uit Noordoost Nederland samen. Aangezien de meeste reizigers in deze treinen doorreizen voorbij Amersfoort is er voor een deel (7,2%) van de Amersfoortse instappers richting Utrecht geen zitplaats in de spits.
9	Woerden	Utrecht Centraal	89,1%	Woerden is een groot station vlak voor de grote bestemming Utrecht Centraal. Voor een deel (10,9%) van de instappers in Woerden richting Utrecht is er geen zitplaats in de spits.
10	Delft	Schiedam Centrum	89,2%	Delft is een groot tussenstation op het drukke traject tussen Den Haag en Rotterdam. Een deel (10,8%) van de instappers in Delft in de richting Schiedam Centrum heeft in de spits geen zitplaats.

Tabel: Top 10 slechtst presterende reisrelaties Zitplaatskans in de spits

Op basis van de impact op het landelijke cijfer kan ook de top 10 beste reisrelaties vastgesteld en gesorteerd worden. Zie hieronder de top 10 beste reisrelaties voor Zitplaatskans in de spits tijdens het eerste halfjaar van 2023.



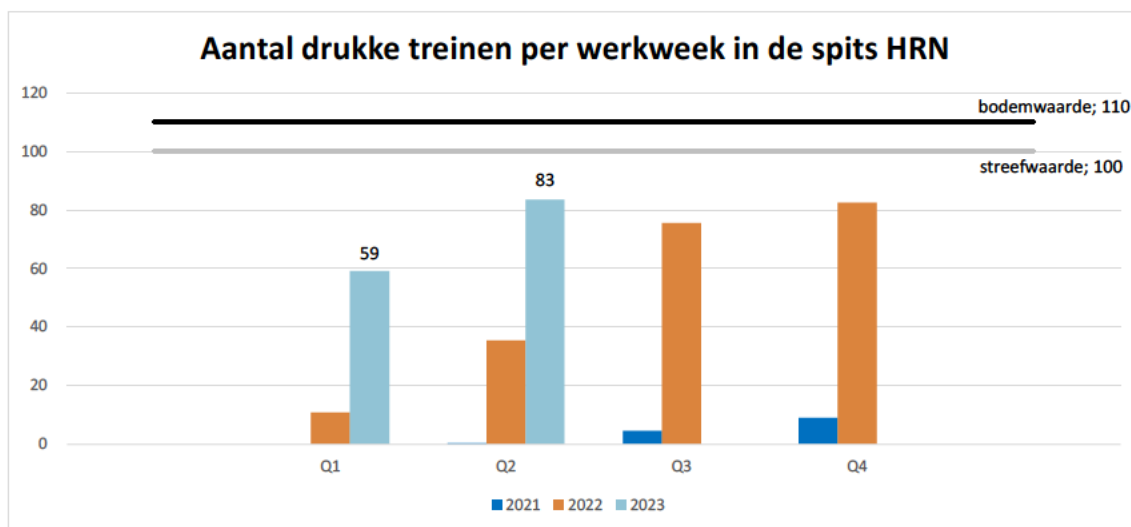
	Herkomst	Bestemming	Zitplaatskans spits
1	Amsterdam Centraal	Utrecht Centraal	99,3%
2	Nijmegen	Arnhem Centraal	99,8%
3	Arnhem Centraal	Nijmegen	99,5%
4	Amsterdam Centraal	Rotterdam Centraal	99,7%
5	Amsterdam Centraal	Haarlem	98,4%
6	Rotterdam Centraal	Utrecht Centraal	98,6%
7	Eindhoven Centraal	s-Hertogenbosch	99,6%
8	Amsterdam Centraal	Schiphol Airport	99,7%
9	Eindhoven Centraal	Tilburg	99,3%
10	Arnhem Centraal	Utrecht Centraal	99,0%

Tabel: Top 10 best presterende reisrelaties Zitplaatskans in de spits

3.3 Aantal drukke treinen in de spits

De KPI 'Aantal drukke treinen per werkweek in de spits HRN' meet de treinen met een drukte boven de zogenaamde 'Vol-norm', waarbij alle vaste zitplaatsen bezet zijn en op de balkons vier mensen per vierkante meter staan. Bij een goede match tussen de reizigersvraag en het materieel in planning en uitvoering zijn er niet of nauwelijks 'drukke treinen'. In de eerste helft van 2023 was die match in de planning grotendeels op orde en waren er dus voornamelijk 'drukke treinen' bij incidenten of afwijkingen in de treindienst.

Het Aantal drukke treinen per werkweek in de spits is in het eerste halfjaar van 2023 gemiddeld 71.



Figuur: Aantal drukke treinen per werkweek in de spits HRN

Enkele zaken uitgelicht

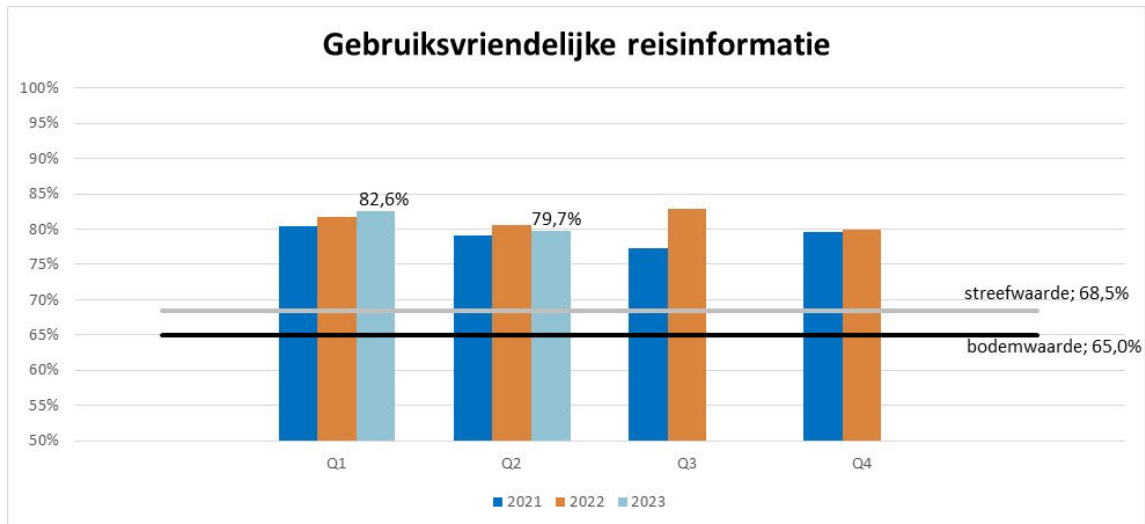
- Relatief veel 'drukke treinen' waren er door een langdurige stremming van twee zeer drukke treintrajecten:
 - Den Bosch – Eindhoven, circa twee weken in maart na het ontdekken van een dassenburcht in de spoordijk.
 - Den Haag – Leiden, circa drie weken in april na het ongeval bij station Voorschoten.
- De 'drukke treinen' waren hier het gevolg van de extra reizigers op de omleidingsroutes, waardoor het aantal reizigers in die treinen boven de 'Vol-norm' uitkwam.
- Bij een afwijking van het plan (kortere trein of eerdere trein die niet reed) is de resterende trein extra druk en dan wordt soms ook de grens van de 'Vol-norm' overschreden. Omdat treinen in de spits ook gepland weer een hogere bezettingsgraad kennen, kwam dit in het eerste halfjaar van 2023 vaker voor dan in 2022.



3.4 Reisinformatie

Reisinformatie speelt een belangrijke rol in de deur-tot-deurreis van onze reizigers. Reisinformatie moet zo correct en actueel mogelijk zijn. Ook moet de informatie de reiziger in geval van verstoringen en buitendienststellingen een snel en accuraat handelingsperspectief bieden.

De Gebruiksvriendelijke reisinformatie is in het eerste halfjaar van 2023 81,6%.



Figuur: Gebruiksvriendelijke reisinformatie

Enkele zaken uitgelicht:

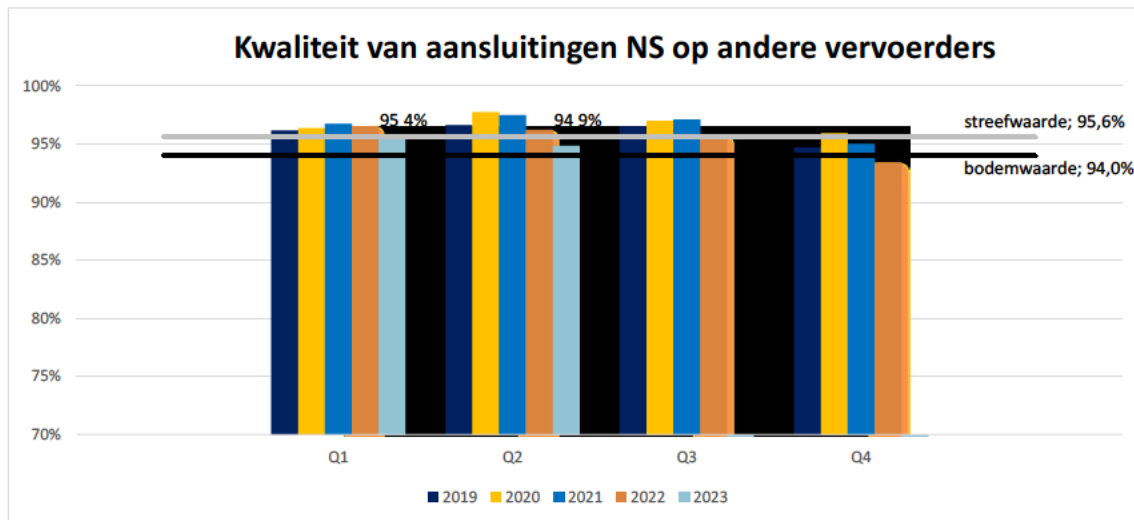
- De OV-fiets is toegevoegd in de reisplanner en in de 'In de Buurt'-functionaliteit.
- Uit klantfeedback bleek een grote behoefte aan meldingen over overstapadvies. De functionaliteit 'Zet meldingen aan' in de NS-app geeft nu ook overstapadvies. Daarnaast loopt een proef op Den Haag Centraal, Eindhoven en Arnhem om gebruikers te begeleiden naar de plek in de trein waar de grootste kans is op een zitplaats.
- Op de reisinformatieborden wordt gevisualiseerd hoe lang een trein is, welke kant hij oprijdt en welk treindeel eventueel op het station achterblijft of extra wordt toegevoegd, zodat reizigers zich beter op het perron kunnen opstellen en sneller kunnen instappen. De effecten hiervan worden geëvalueerd.

3.5 Drempelloos reizen

De meeste reizigers maken gebruik van meerdere modaliteiten in hun reis. NS kijkt daarom naar de hele deur-tot-deurreis. Een drempelloze reis betekent eenvoudige toegang tot het ov en een dienstregeling die voor een soepele aansluiting zorgt tussen alle vormen van gedeeld vervoer. Ook betekent drempelloos reizen reisinformatie over de hele keten, goede aanvullende diensten zoals fietsparkeerplekken bij stations en eenvoudige betaalmogelijkheden. De hele sector werkt samen met stakeholders om het betalen van het ov te vereenvoudigen.

Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders

De Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders is in het eerste halfjaar van 2023 95,1%.



Figuur: Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders

De KPI Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders meet de aankomstpunctualiteit van NS-treinen (inclusief IC Berlijn en ICE) op de knopen waar ook andere vervoerders vertrekken. De prestatie van deze KPI heeft daarom dezelfde ontwikkelingen en oorzaken als de KPI Reizigerspunctualiteit, zie paragraaf 3.1.

Dienstregeling

- NS werkt ook gedurende het eerste halfjaar van 2023 hard aan de realisatie van de dienstregeling 2025. In dit dienstregelingsjaar is NS voornemens om acht keer per uur de Airport Sprinter te rijden tussen Amsterdam Centraal – Schiphol Airport – Hoofddorp. Ook worden de HSL-treinen door gekoppeld op het HRN: reizigers uit Lelystad – Groningen – Leeuwarden krijgen een rechtstreekse verbinding met Rotterdam en Breda via de HSL. Dit is ter voorbereiding op het proces van de 'voorbereiding jaardienst' in het najaar, onder leiding van ProRail.
- In 2025 is de verbouwing van station Amsterdam Centraal in een stadium dat de Airport Sprinter randvoorwaardelijk is voor een kwalitatief goede dienstregeling. De dienstregeling die gereden kan worden tijdens de werkzaamheden van Amsterdam Zuid (Zuidasdok) wordt geoptimaliseerd en is afhankelijk van de planning van de werkzaamheden zelf.
- Sinds januari 2023 stopt de spits Intercity Enkhuizen – Amsterdam Centraal in de ochtend (twee keer) – en avondspits (één keer) op station Purmerend. Momenteel wordt gekeken hoeveel reizigers gebruikmaken van deze stop. Deze inzichten worden gedeeld met de regio, zoals afgesproken bij de start van deze pilot.
- ProRail heeft gewerkt aan de verbouwing van station Hoogeveen en reizigers werden zoveel mogelijk omgeleid via Leeuwarden. Op 23 juni 2023 is de boog Hoogeveen opgeleverd en gebruikt NS per direct de infrastructurele functionaliteit. Hierdoor profiteren reizigers van reistijdwinst en betrouwbaardere aansluitingen.
- *Optimalisatie van de Sprinter Apeldoorn – Almelo*
 - In goed overleg met de regio heeft NS in 2023 de dienstregeling van de Sprinter Apeldoorn – Almelo geoptimaliseerd (onder andere door verbeterde aansluitingen vanuit Almelo, aan de randen van de dag) zodat enerzijds een beter product voor de reiziger is gerealiseerd en anderzijds het materieel efficiënter ingezet kan worden.
- *Mogelijke snelheidsverhogingen op de Hanzelijn*
 - Als belangrijk bouwblok van het Ontwikkelpad Noord-Nederland werkt de spoorsector hard aan het verhogen van de snelheid op de Hanzelijn. Onder andere de instroom van de ICNG en het doorkoppelen van de IC direct-treinen van de HSL naar de Hanzelijn zijn

hiervoor randvoorwaardelijk. Gedurende het eerste halfjaar van 2023 is, met het oog op de dienstregeling voor 2025, deze ontwikkeling nader bestudeerd en zijn gesprekken gevoerd met de regio.

- *Ontwikkelpad Noord-Nederland – Randstad*
 - In 2020 zijn afspraken gemaakt over de uitwerking van een Ontwikkelpad Noord-Nederland – Randstad. Verkorten van reistijd, verbeteren van robuustheid en vergroten van de capaciteit zijn belangrijke onderdelen. Komend jaar wordt samen met de regio verder gestudeerd aan de implementatie van de eerste onderdelen en de verdere concretisering van het Ontwikkelpad (onder andere capaciteit Meppel).
- In het licht van de nieuwe concessie en de benodigde randvoorwaarden heeft NS gesprekken gevoerd en blijft NS gesprekken voeren over de verdere optimalisatie van de dienstregeling. Specifiek voor de optimalisatie van de dienstregeling in Zeeland is afgelopen periode intensief en constructief samengewerkt met landelijke en regionale stakeholders.
- Binnen Toekomstbeeld OV 2040 draagt NS via gesprekken met stakeholders actief bij aan de langetermijnvisie op het spoor. Ook werkt NS aan de uitwerking van plannen die bijdragen aan een duurzame, ruimtelijke en economische ontwikkeling van Nederland en die passen binnen de verstedelijkingsopgave. Projecten waar het dan om gaat zijn: doorontwikkeling Oude Lijn, doortrekken Noord/Zuidlijn, Eindhoven XL, Ontwikkelpad Noord-Nederland – Randstad en Utrecht – Arnhem – Duitse grens.

Fietsparkeren

In Dordrecht, Helmond, Amsterdam Stationsplein en Amsterdam IJboulevard is het nu mogelijk om de eerste 24 uur gratis een fiets te stallen. Ook is een nieuwe in- en uitcheckzone gerealiseerd op Amsterdam Centraal (Stationsplein, IJboulevard, IJzijde West en de Ooststalling). Studenten van de Haagse Hogeschool hebben een tweetal concepten uitgewerkt voor fietskluizen en kleinschalig bewaakt stallen waar NS de komende periode verder onderzoek naar doet.

OV-betalen

Vanaf 31 januari 2023 kunnen alle voltarief tweedeklasreizigers bij NS in- en uitchecken met hun fysieke of mobiele betaalpas en creditcard. Vanaf 6 juni is dit zelfs bij alle vervoerders in heel Nederland het geval. Hierdoor heeft de reiziger extra keuze in de manier waarop in het ov gereisd en betaald kan worden. Om ervoor te zorgen dat reizigers ook echt in- en uitchecken met de door hen gewenste pas, worden reizigers erop geattendeerd hun pas, of dat nu een OV-chipkaart of een betaalpas is, altijd los aan te bieden bij de kaartlezer. Zo worden onverwachte transacties en extra reiskosten zoveel mogelijk vermeden. Een deel van de, met name incidentele, reizigers maken inmiddels al gebruik van hun betaalpas bij het in- en uitchecken. De meeste vragen die bij de klantenservice van OVpay terechtkomen, gaan over het corrigeren van een vergeten check-uit en het onbedoeld inchecken met een verkeerde pas. Bij de klantenservice van NS komen nauwelijks vragen of klachten over de betaalpas binnen.

MaaS

Met RiVier, een samenwerkingsverband tussen NS, RET en HTM, zetten we in op innovatie op het gebied van Mobility-as-a-Service. NS wil ervoor zorgen dat de NS-app helpt bij een snelle en makkelijke reis met allerlei soorten deelvervoer. NS wil daarom verschillende mobiliteitsaanbieders aansluiten in de NS-app om zo het plannen, boeken, gebruiken en betalen van de hele reis in de NS-app mogelijk te maken. Om deze diensten succesvol aan te kunnen bieden, investeert NS samen met verschillende mobiliteitsaanbieders in de integratie van het deur-tot-deuraanbod met NS Flex en de NS Business Card. Het deur-tot-deuraanbod omvat op dit moment 5.100 elektrische deelscooters van Check, ruim 22.000 OV-fietsen, 2.600 (elektrische) deelauto's van Greenwheels, meer dan 500.000 stallingsplaatsen, 270 P+R-locaties en 2.150 elektrische fietsen van Tier.

4 Verbetermaatregelen evaluaties en ICNG

4.1 IT-storing 3 april 2022

Zondag 3 april 2022 ontstond een storing in meerdere cruciale IT-systemen. Na een bovenleidingbreuk bij Hoofddorp moest het treinverkeer worden stilgelegd en heeft er die dag geen trein meer gereden. NS heeft deze storing grondig geëvalueerd. Eén aanbeveling betrof het uitwerken van (deel-) scenario's voor de continuïteit van de treindienst bij uitval van dergelijke IT-systemen. In de eerste helft van 2023 heeft NS een kader uitgewerkt waarmee, bij een vergelijkbare IT-storing als op 3 april 2022, een pendeldienst gereden zou kunnen worden. In de tweede helft van 2023 wordt verder gewerkt aan het uitwerken van deelproducten en het beoefenen, testen en aanscherpen van het kader. Zo ontstaat uiteindelijk een werkbaar en bewezen geheel waarmee NS zo goed mogelijk voorbereid is op het, indien noodzakelijk, kunnen rijden van een pendeldienst; van besluitvorming tot en met uitvoering. Deze pendelrichtlijn stelt NS in staat modulair een treindienst op te starten: er kan traject voor traject een pendel gaan rijden. Het uitgangspunt bij het opstellen van deze pendelrichtlijn is dat het handvatten biedt voor lokale invulling op basis van vakmanschap van NS-personeel in de operatie. De 'richtlijn pendelen' wordt nadrukkelijk alleen in een *worstcasescenario* ingezet. Immers, het product dat tot stand komt bij inzet van de richtlijn is sterk inferieur aan het normale dienstregelingsmodel. De richtlijn dient ertoe zoveel mogelijk reizigers zo dicht mogelijk in de buurt van de eindbestemming te brengen in geval van een calamiteit die leidt tot een storing in de IT-systemen van NS. De focus ligt hierbij op de grote reizigersstromen en op het thuisbrengen van gestrande reizigers. De 'richtlijn pendelen' wordt opgesteld in nauwe samenwerking met ProRail. Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, consumentenorganisaties, vakbonden en medezeggenschap worden op gezette tijden over de voortgang bijgepraat. NS verwacht dat de richtlijn in de loop van 2024 gereed is.

De aanbevelingen van Bell Labs over de IT-component van de storing heeft NS vertaald naar een programmatische verbeteraanpak die zich richt op vier onderdelen: (1) het versterken van onze infrastructuur en architectuur, (2) het verbeteren van de incidentprocessen, (3) het optimaliseren van de ketenmonitoring en (4) het uitvoeren van een testplan (een plan hoe IT-systemen getest gaan worden op juistheid en robuustheid). Het overgrote deel van de maatregelen is geïmplementeerd. De resterende punten zullen door de staande organisatie worden gerealiseerd. Daarbij dient te worden vermeld dat veel werkzaamheden (bijvoorbeeld keten monitoring en testen) continu worden uitgevoerd en geoptimaliseerd, gezien de vele wijzigingen in het IT-landschap. Deels worden aanbevelingen, zoals het uitvoeren van een testplan, ook voortgezet na afronding van het programma.

4.2 IT-storing 4 juni 2023

Op zondag 4 juni 2023 is een storing opgetreden in de computersystemen van ProRail op de Verkeersleidingpost te Amsterdam. Als gevolg van deze storing heeft het treinverkeer in het bediengebied van deze Verkeersleidingpost op de betreffende zondagavond vanaf ongeveer 17:00 uur tot maandagochtend ongeveer 09:00 uur stilgelegen. Reizigers van en naar Amsterdam en Schiphol, maar ook elders in het land, hebben forse hinder ondervonden van deze storing. Veel reizigers hebben hun reis op eigen gelegenheid of via alternatief vervoer moeten voortzetten of hebben deze moeten uitstellen. Een aantal reizigers heeft de betreffende zondagavond hun bestemming helemaal niet meer kunnen bereiken en heeft op Amsterdam Centraal, in Amsterdam of de door gemeente Utrecht beschikbaar gestelde opvanglocaties overnacht. Er vindt een gezamenlijke evaluatie van ProRail en NS plaats waarbij NS bijzondere aandacht besteedt aan het vervangend vervoer en de communicatie naar de reiziger.

4.3 Winterweer

ProRail en NS hebben een gezamenlijke evaluatie naar de verstoorde situatie op het spoor door het uitzonderlijke winterse weer in februari 2021 gepubliceerd, en zijn aan de slag gegaan met de aanbevelingen. De eerste aanbeveling - het ontwikkelen van één of meerdere scenario's waarbij met minder beschikbare infrastructuur (wissels) een verder afgeschaalde dienstregeling wordt gereden om bij extreem winters weer het treinverkeer op te starten en/of op gang te houden - stond nog open. Drie nieuwe scenario's die de afgelopen maanden ontwikkeld zijn, worden voor komende winter geïmplementeerd, namelijk:

- 1) Flexibele Landelijk Uitgedunde Dienstregeling winter NS (Flex LUD winter): een LUD met de mogelijkheid om een regio van de rest van het netwerk als het ware los te koppelen, omdat de

- betreffende regio zwaarder geraakt wordt door het weer dan de rest van het land. Doel hiervan is de impact van winters weer te isoleren tot de ontkoppelde regio. Dit scenario vervangt de huidige LUD winter en gaat gepaard met de eerder ontwikkelde Kerninfracase (KIF) B met minder wissels.
- 2) KIF C & Nooddienstregeling winter: een noodscenario waarbij, landelijk, een zeer beperkt aantal wissels gegarandeerd kan worden. Dit scenario zal altijd samengaan met een negatief reisadvies, omdat met een beperkt aantal wissels slechts een zeer beperkte dienstregeling gereden kan worden. De afschaling van het infragebruik naar KIF C gebeurt wanneer extreme weersituaties (bijvoorbeeld door combinatie veel wind, sneeuwval en lage temperatuur) worden verwacht.
 - 3) Opstartdienstregeling NS: een noodscenario waarbij na een dag niet rijden de reguliere treindienst nog niet mogelijk is, omdat nog niet alle wissels beschikbaar zijn. Dit is een landelijk uitgedunde dienstregeling, samengesteld uit Sprinterseries van de reguliere dienstregeling. Op deze wijze wordt stapsgewijs en gecontroleerd opgeschaald naar de volledige dienstregeling na grote verstoringen.

Naar aanleiding van de evaluatie uit 2021 is ook onderzocht of uitbreiding van de anti-icing installaties kan bijdragen aan een betere beschikbaarheid van materieel bij winters weer. In een dergelijke installatie worden treinen bij winterweer behandeld met glycol, zodat sneeuw en ijs minder kans krijgen te hechten en om te voorkomen dat brokken hiervan tussen de wissels vallen. Inmiddels is het materieel van NS zo verbeterd dat anti-icing niet overal meer nodig is. Bij het nieuwe materieel is het beschreven risico namelijk een stuk kleiner, omdat er vaak een gladdere vorm aan de onderkant van het materieel zit en apparatuur op het dak gepositioneerd is. Er valt met de anti-icing installaties nauwelijks meer winst te behalen. Daarom is besloten om vier van de zes installaties vanaf winter 2023/2024 niet meer aan te zetten. Anti-icing blijft nog beschikbaar voor materieel (ICM) dat dit nog wel nodig heeft. Dit materieel wordt behandeld op de Binckhorst en in Hoofddorp, waarbij de behandelsnelheid wordt verhoogd van 5 naar 15 km/u om de kans op een succesvolle behandeling te vergroten.

4.4 Impact instroom ICNG

NS werkt samen met leverancier Alstom aan het ontwikkelen, testen en de instroom van de Intercity Nieuwe Generatie (ICNG). Factoren als de impact van corona, de oorlog in Oekraïne en afwijkingen in de laskwaliteit van de geproduceerde treinen maakten dat er vertraging ontstond bij de instroom van de ICNG. Op 19 april 2023 is de laatste fase van het NS Proefbedrijf gestart: de testritten met reizigers. De start van de reizigersdienst in de eerste helft van 2023 is daarmee gerealiseerd. Door met reizigers in de dienstregeling tussen Amsterdam en Rotterdam te rijden, test NS hoe de trein in de praktijk presteert. Op basis hiervan kan Alstom kinderziektes oplossen en verdere verbeteringen doorvoeren. In juli is besloten het NS Proefbedrijf te verlengen en uit te breiden met Den Haag – Eindhoven. Het NS Proefbedrijf richt zich op kwaliteit en betrouwbaarheid. De prioriteit ligt bij het oplossen van kinderziektes en het bereiken van de benodigde functionaliteit en betrouwbaarheid. Het doel blijft volledige instroom op Amsterdam – Breda in 2023. In 2024 volgt volledige instroom op Den Haag – Eindhoven en Amsterdam – Rotterdam (en wordt gestart met instroom op IC Brussel en het HRN).

Bij de productie van de ICNG is in maart 2022 vastgesteld dat de kwaliteit van het laswerk van een aantal gebouwde treinen niet voldoet aan de eisen van NS. Alstom heeft vastgesteld hoe zij dit kunnen herstellen en wat de impact is op de planning. Bij de treinen die al geleverd zijn en de treinen die vanaf nu geleverd worden, speelt dit niet. Alle treinen die daarvoor gebouwd zijn, gaan nog een keer terug de fabriek in om ze in een retrofit om te bouwen naar de laatste configuratie, de lassen te controleren en waar nodig herstellingen uit te voeren. De laatste treinen komen naar verwachting in 2025 uit de fabriek.

Eind juli zijn de eerste acht treinen bestemd voor de reizigersdienst in Nederland. Zes treinen zijn geaccepteerd, de andere twee zitten in het acceptatieproces en zullen de komende periode infaseren. We maken goede stappen met ICNG, maar er zijn – zoals verwacht – een aantal kinderziektes geconstateerd. Dit leidde in een aantal gevallen tot uitval, of het tijdelijk niet inzetten van treinen om zo verstoringen van de treindienst zoveel mogelijk te voorkomen. Een aantal van deze verstoringen is middels software-updates door de leverancier verholpen. Hierdoor hebben we nog niet het volledige beeld van de (verwachte) prestaties van ICNG kunnen vormen. Ook vinden we het belangrijk dat er voldoende ICNG-treinen beschikbaar zijn voor een betrouwbare dienstregeling. Helaas hebben we tot nu toe minder ICNG's geleverd gekregen dan we hadden gewild. Dit heeft ons doen besluiten het proefbedrijf te verlengen. De ICNG's die testritten rijden en geen last hebben van storingen presteren goed. Dit geeft vertrouwen in de toekomst. Wij blijven ICNG inzetten en nieuwe ICNG's toevoegen in de dienstregeling. Uit reizigersonderzoek van NS in mei 2023 (591 respondenten) blijkt dat reizigers de ICNG beoordelen met een 8,1.

5 Randvoorwaarden

Om de dienstverlening aan onze reizigers goed uit te voeren en invulling te geven aan de wensen van onze stakeholders zijn er randvoorwaarden waaraan NS wil en moet voldoen. Hieronder vallen samenwerking met bijvoorbeeld consumentenorganisaties en ProRail, samenwerking bij werkzaamheden, veiligheid, toegankelijkheid en duurzaam ondernemen.

5.1 Samenwerking

Voor een optimale reis van deur tot deur werkt NS intensief samen met verschillende partners, waaronder ProRail, belangen- en reizigersorganisaties, andere vervoerders en decentrale overheden. In 2023 ligt de nadruk op de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening en de toekomst van het OV.

Enkele zaken uitgelicht:

- NS is via overleggen, themasessies en adviesaanvragen in gesprek geweest met consumentenorganisaties. Onderwerpen waren onder andere de aanpak van het personeelstekort en de zomermaatregelen voor internationale treinen.
- Samen met onze partners in het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) heeft NS de Urgentieconferentie georganiseerd, met als doel de urgentie voor een sterk ov breed te agenderen. Het resultaat is een samenhangend, gedragen maatregelenpakket om het ov toekomstbestendig te maken, dat ingezet kan worden wanneer financiering beschikbaar is.
- Met onze partners in de Mobiliteitsalliantie heeft NS in het afgelopen halfjaar gewerkt aan het herijken van het Deltaplan. In het Deltaplan 2030 beschrijft de Mobiliteitsalliantie wat er volgens haar partners nodig is om een systeem te creëren dat stimuleert om flexibel te reizen.

5.2 Samenwerking bij werkzaamheden

Voor onderhoud en het aanpassen van de infrastructuur zijn buitendienststellingen nodig. Hierbij werken ProRail en NS samen om de balans te vinden tussen hinder, uitvoeringskosten en betrouwbaarheid. In de komende jaren is het een uitdaging om deze balans met elkaar te borgen, gezien de samenloop van een aantal factoren: toename van het benodigde onderhoud, ambities binnen de sector die meer infrastructuur vergen, toenemende drukte op het spoor, capaciteitstekort van aannemerij en hoge druk op de kosten. Ook de beschikbaarheid van alternatief vervoer en de capaciteit op omreisroutes komen steeds meer onder druk te staan. NS werkt samen in het inhoudelijke reguliere proces van het programmeren van werkzaamheden, inclusief het nieuw opgestarte Landelijk Atelier Programmeren (LAP) en in het Managementoverleg Vervoer & Masterplan (MVP). Door intern capaciteit vrij te maken voor beide samenwerkingen, maakt NS zich er sterk voor dat het reizigersbelang zwaar wordt meegewogen bij het plannen van werkzaamheden en het voorkomen van klanthinder. Daarbij is ook aandacht voor reizigers met een beperking.

Enkele zaken uitgelicht:

- NS neemt actief deel aan het MVP en het LAP om onder regie van ProRail grip te houden op de landelijke samenhang aan werkzaamheden. Hier onderzoekt en implementeert de sector slimmere manieren om te werken aan het spoor en toch reizigers te blijven vervoeren. Ook wordt langjarig naar een slimmere 'puzzel' van werkzaamheden gekeken, zodat er minder hinder is voor de reiziger.
- Onder regie van ProRail heeft NS actief meegewerkt om buitendienststellingen mogelijk te maken, zoals de werkzaamheden voor het Programma Hoogfrequent Spoor (PHS) bij Rotterdam en bij Spoorzone Ede.

5.3 Veiligheid

5.3.1 Spoorwegveiligheid

Reizen per spoor is één van de veiligste vormen van mobiliteit. Desondanks is NS dit jaar opgeschrikt door een ernstige botsing en een daaropvolgende ontsporing van een reizigerstrein. Bij dit tragische ongeval kwam een kraanmachinist om het leven. Dit ongeval bevestigt de noodzaak van onze continue inspanningen om de veiligheid op het spoor te verbeteren. NS zet zich dan ook in om het huidige veiligheidsniveau te

continueren en waar mogelijk te verbeteren. Hierbij gaat het om twee pijlers: het beheersen van de veiligheidsrisico's en het vasthouden van de veiligheidsprestaties. Veiligheid op het spoor realiseert NS gezamenlijk met alle partijen in de sector. Met de sector wordt gewerkt aan een gedragen visie op spoorwegveiligheid en een gedegen uitvoering van verbetermaatregelen.

Enkele zaken uitgelicht:

- Het onderzoek naar de ontsporing bij station Voorschoten. Dit wordt in nauwe samenwerking met alle betrokkenen uitgevoerd. Deze samenwerking is goed. NS heeft hierin een actieve rol.
- De veiligheidsonderbouwing van technologische innovaties als ERTMS, Automated Train Operation (ATO) en het Technische Geleid Vertrekproces (TGV). Menselijke- en organisatiefactoren werden integraal meegenomen in deze veiligheidsonderbouwing.
- De ontwikkeling en voorbereiding van een technische oplossing die het risico van STS-passages met hoge snelheid mitigeert.
- De versterking van de veiligheidscultuur. In dit kader loopt ieder directielid ieder kwartaal een *safety walk*. Tijdens deze *safety walk* voeren directieleden het waarderende gesprek met medewerkers over veiligheid en (on)veilig gedrag, wat helpt en belemmert om het werk veilig uit te voeren. De meldingsbereidheid van medewerkers neemt toe. Er is een toename van het aantal meldingen van onveilige situaties en een groot aantal hiervan is opgelost. Hiermee verbetert de veiligheid continu.

5.3.2 Sociale veiligheid in de trein en op het station

NS neemt maatregelen om sociale veiligheidsincidenten te voorkomen en om adequaat te kunnen reageren op incidenten. Denk hierbij aan cameratoezicht, het plaatsen van hekken, 100% ingangscntroles, het inzetten van beveiligers het sluiten van ingangen of het verplaatsen van zitgelegenheden achter de incheckpaaltjes. Ook worden maatregelen getroffen om de sociale-veiligheidsbeleving van reizigers en medewerkers positief te beïnvloeden. NS werkt hierin samen met partners als ProRail, overheden, lokaal bestuur, Politie en andere vervoerders. NS zet in op een veilige, betrouwbare en comfortabele reis door regie te voeren op de dagelijkse uitvoering van sociale veiligheid met slimmer toezicht, intake bij de Meldkamer NS en opvolging van meldingen. Ook wordt ingezet op een wendbare en slagvaardige organisatie, onder meer door digitalisering. Ondanks alle maatregelen die NS treft, verslechtert de sociale veiligheid op de trein en op stations. Dit blijkt onder andere uit de objectieve sociale veiligheidscijfers over agressie tegen NS-personeel in 2022 die in februari 2023 uitkwamen. Het aantal ernstige incidenten tegen NS'ers is met 30% gestegen ten opzichte van het jaar ervoor. Dat zijn gemiddeld drie incidenten per dag. NS heeft deze verslechtering van de sociale veiligheid via brieven bij het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (en het ministerie van Justitie en Veiligheid) onder de aandacht gebracht en gevraagd om meer steun en urgentie ten aanzien van het implementeren van de toegezegde maatregelen vanuit de ministeries.

Enkele zaken uitgelicht:

- Het gezamenlijk met stakeholders uitvoeren van de integrale aanpak 'overlastgevend asielzoekers in het openbaar vervoer'. Zo vindt sinds februari dit jaar op station Maarheeze een 100% ingangscntrole plaats en in het COA Harderwijk wordt gewerkt aan het opzetten van een pilot voor uitgifte van e-tickets op naam.
- Het terugdringen van overlastgevers in treinen en op stations. Na afstemming met betrokken partijen vinden er bijvoorbeeld op station Amsterdam Centraal nachtelijke toegangscontroles plaats en zijn zitmogelijkheden op enkele stations verplaatst.
- Het in goede banen leiden van grote reizigersstromen bij evenementen. NS heeft op Koningsdag dit jaar ruim een miljoen feestvierders naar hun bestemming gebracht. Hiervoor is onder andere ingezet op afstemming met (lokale) ketenpartners en extra crowd-control-maatregelen.
- Het verder professionaliseren van de Meldkamer NS. Zo werd het concept 'handhaven op afstand' in praktijk gebracht. Cameratoezicht en veiligheidspersoneel werken daarin nauw samen om direct te kunnen reageren op geobserveerd ongeoorloofd gedrag.

5.3.3 Securitymaatregelen Eurostar

Van Amsterdam Centraal naar London St. Pancras International rijdt vier keer per dag een rechtstreekse Eurostar trein. NS zorgt ervoor dat reizigers en medewerkers hier veilig gebruik van kunnen maken.

Enkele zaken uitgelicht:

- Afgelopen halfjaar is de continuïteit van de Eurostar-terminal op Amsterdam Centraal onderwerp van gesprek geweest. Als gevolg van de verbouwing van het station zou de Eurostar gedurende zeven tot elf maanden niet beveiligd vanaf Amsterdam Centraal kunnen vertrekken. In samenspraak met het ministerie, Eurostar en ProRail is besloten dat een onafhankelijk adviesbureau een oplossing gaat onderzoeken voor het ontstane 'gat'.
- Het beschermen van NS-eigendommen en beveiligen van toegang tot de Eurostar en de terminal - ook bij afwijkende situaties - door middel van inzet van mobiele camera's, vaste camera's en personeel. Op het rangeerterrein Watergraafsmeer, waar de Eurostar staat opgesteld, is extra inzet geweest toen de opstellocatie afweek van de standaard situatie om het beveiligingsniveau te blijven waarborgen.
- Het verder professionaliseren van het gebruik van de X-ray apparatuur naar aanleiding van inspecties. Eén van de doorgevoerde aanpassingen is dat de individuele medewerker gemonitord kan worden op zijn resultaten in het uitlezen en beoordelen van beelden van de X-ray.
- Borging van de securitycapaciteit in de zomerperiode. Er is een flexibele schil ingericht, bestaande uit MT & medewerkers Corporate Security, die bijspringen als supervisor Eurostar om de bezetting in de zomerperiode te waarborgen.

5.4 Toegankelijkheid

Reizen met de trein geeft vrijheid om dingen te ondernemen, ook als je een beperking hebt. Voor NS is het realiseren van een toegankelijke treinreis daarom al jaren een belangrijk uitgangspunt bij het doorontwikkelen van de dienstverlening. Eind 2023 wordt, naar verwachting, een belangrijke mijlpaal bereikt: NS biedt dan op alle HRN-stations die door ProRail toegankelijk zijn gemaakt met een lift of hellingbaan, waar NS stopt en waar de perronsituatie dat toelaat, reisassistentie aan reizigers die hulp nodig hebben bij de in-, over- of uitstap of bij het navigeren door het station. Als een reis anders loopt dan gepland, heeft een reiziger behoefte aan goede informatie. Voor reizigers met een beperking kan dit van extra groot belang zijn. NS besteedt daarom in 2023 aandacht aan het verbeteren van de informatie voor reizigers met een beperking in afwijkende reissituaties.

In het eerste halfjaar van 2023 werkte NS onder andere aan de volgende onderdelen:

Materieel:

- De instroom van toegankelijke Intercity's van het type ICNG. Deze Intercity's hebben een schuifrede, rolstoelplekken in het reizigerscompartiment en een rolstoeltoegankelijk toilet.
- De verdere instroom van treinstellen van de gemoderniseerde dubbeldekkers van het type VIRMII/III. Deze dubbeldekkers zijn voorzien van een rolstoeltoegankelijk toilet.

Reisassistentie:

De voorbereiding van de uitbreiding van het aantal stations met reisassistentie voor de nieuwe dienstregeling 2024 is gestart. NS verwacht het aantal HRN-stations met reisassistentie in 2023 uit te breiden met 26. Eind 2023 beschikken dan naar verwachting alle HRN-stations waar NS halteert over reisassistentie. Op de zes stations die door ProRail nog toegankelijk moeten worden gemaakt met een lift of hellingbaan, of waar nog een toegankelijke perron-naar-perronroute moet worden gerealiseerd, biedt NS reisassistentie aan voor klanten die geen brug of oprijplaat nodig hebben bij de in- of uitstap. Reisassistentie met brug voert NS op die stations in nadat ProRail het station toegankelijk heeft gemaakt voor rolstoelgebruikers. Op de stations Hoogkarspel en Bovenkarspel-Grootebroek blijft reisassistentie door de smalle perrons alleen mogelijk zonder oprijplaat of brug. Deze uitzondering hebben ProRail en NS besproken met het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en belangenorganisaties die mensen met een beperking vertegenwoordigen.

Klantcommunicatie:

Binnen NS zijn veel producten en services toegankelijk voor reizigers met een beperking. Hoewel er op ns.nl veel informatie staat over een toegankelijke reis, blijft communicatie over reizen met een beperking van groot belang. Nog te veel (potentiële) reizigers met een beperking kennen de mogelijkheden van het reizen met de trein niet of niet voldoende. In 2023 is het verbeteren en uitbreiden van de communicatie over toegankelijk reizen dus een speerpunt. Hierbij besteedt NS in het bijzonder aandacht aan informatie voor reizigers die het lastiger vinden om informatie te begrijpen, bijvoorbeeld mensen met een licht verstandelijke beperking of mensen die laaggeletterd zijn. Daarom heeft NS in het eerste halfjaar het TreinTrainPakket geïntroduceerd, waarmee instellingen voor mensen met een licht verstandelijke beperking en scholen voor

het Voortgezet Speciaal Onderwijs kunnen oefenen met het reizen met de trein. Dit pakket gaat twee jaar ingezet worden. Onderdeel van het TreinTrainPakket is een uitleg- en oefenmodule over reizen met de trein. Deze module is voor iedereen beschikbaar via Steffie.nl. Op de website van NS is daarnaast nu een tegel beschikbaar met alle relevante informatie over het reizen met de trein voor iedereen die het lastiger vindt om informatie te begrijpen.

5.5 Duurzaam Ondernemen

De vervoersector is verantwoordelijk voor 20% van de Nederlandse CO₂-uitstoot. Binnen de vervoersector is de trein de duurzaamste keuze. NS-treinen rijden sinds 2017 op jaarbasis op 100% groene stroom en stoten daarmee tijdens het rijden geen CO₂ uit. Hiermee is de trein ook in 2023 het enige duurzame vervoermiddel op de middellange afstand. NS draagt bij aan het verduurzamen van de maatschappij: klimaatneutraal, met zoveel mogelijk circulair materiaalgebruik, ruimte-efficiënt en met een grote bijdrage aan de leefbaarheid en bereikbaarheid van stedelijke gebieden. NS stimuleert de keuze voor duurzame mobiliteit van deur tot deur in samenwerking met andere partijen.

NS is koploper op het gebied van duurzame mobiliteit en wil dit blijven. NS verbetert stap voor stap de prestaties door in te zetten op fossielvrij, circulair en groen ondernemen. Samenwerking met partners is nodig om verdere verduurzaming op deze thema's mogelijk te maken. Zo levert NS een bijdrage aan het Parijs-akkoord en aan het behalen van een aantal *Sustainable Development Goals* van de Verenigde Naties.

Fossielvrij ondernemen

Op diverse manieren vergroot NS het aandeel fossielvrij ondernemen binnen de operatie.

Enkele zaken uitgelicht:

- Er wordt gewerkt aan de instroom van nieuw (ICNG en SNG) en gemoderniseerd materieel (VIRM). De nieuwe SNG-vloot is volledig ingestroomd en de instroom van de ICNG is gestart in april. Ook de instroom van de gemoderniseerde VIRM2/3 gaat door en verloopt conform plan: 63% van de VIRM-treinstellen is op dit moment gemoderniseerd. Al deze nieuwe en gereviseerde treinen verbruiken bij dezelfde inzet minder energie dan de treinen die ze vervangen.
- NS werkt verder aan het uitrollen van energiezuinig rijden en opstellen op basis van de opgedane ervaring. Zo is er voor EnergieZuinig Rijden & Opstellen een lijnmanager aangesteld die verantwoordelijk is voor de resultaten.

Ook bij de inkoop van goederen breidt NS het meten van en sturen op CO₂-emissies uit en wordt dit verankerd in beleid. In dit kader is een opzet gecreëerd voor monitoring van CO₂-emissies en een plan gemaakt voor het verbeteren van de data-kwaliteit en de stuurbaarheid op data. Hierdoor is bekend op welk gebied NS de meeste impact maakt/kan maken en waar de aandacht als eerste op moet worden gericht.

Enkele zaken uitgelicht:

- NS onderzoekt hoe emissieloos treinvervangend busvervoer in het huidige contract en met name in de volgende aanbesteding gestimuleerd kan worden. Recent heeft busproducent VDL laten weten dat de levering van een elektrische touringcar een aantal jaar uitgesteld is, onder andere omdat de businesscase voor elektrische touringcars niet sluitend is. Rijden en oefenen met elektrische touringcars in de huidige contractduur is daarmee niet meer haalbaar. NS begrijpt de argumenten die door VDL aangedragen zijn en wil inzichtelijk krijgen wat van deze pilot geleerd is en waar de keten van producenten, leveranciers en opdrachtgevers tegenaan gelopen is. Dit zodat duidelijker wordt wat ervoor nodig is om de transitie naar emissieloze touringcars te stimuleren.
- Bij de inventarisatie van verduurzaming van vastgoed besteedt NS onder meer aandacht aan het potentieel aan opwek van hernieuwbare energie en aan de reductie van gasgebruik. Zo is er in het laatste halfjaar ledverlichting aangebracht in productiehallen van de onderhoudsbedrijven in Maastricht, Onnen, Leidschendam en Haarlem.

Circulair ondernemen

NS meet de circulariteit bij de inkoop van goederen en stuurt op verbeteringen in het inkoopproces.

Enkele zaken uitgelicht:

- NS meet nu intern welke materialen worden ingekocht en wat de samenstelling daarvan is. Dit werd eerder door een externe partij gedaan. Daarnaast heeft NS de kwaliteit van de meting significant verhoogd: 45% van de binnenkomende materialen is nu inzichtelijk. Hieruit blijkt dat 30% (o.b.v. gewicht) circulair was.

- NS Trein Modernisering heeft acht dubbeldekkers met 48 rijtuigen van het type VIRM2/3 gemoderniseerd en zo een levensduurverlenging gegeven van 20 jaar.
- De bouw van de nieuwe kuilwielenbank bij het NS-onderhoudsbedrijf in Leidschendam is gestart. Deze wordt gebouwd met 1200 treinramen die tijdens het VIRM-moderniseringsproces zijn 'geogost'.

Overgebleven oude goederen en materialen worden geveild voor hergebruik door derden:

- Als assets of producten overbodig zijn, onderzoekt de NS Materialenmakelaar of deze intern kunnen worden hergebruikt. Zo heeft NS het afgelopen halfjaar onder andere een afvalstoffenplein, chemiekast, opslagloods en stellingen intern bij NS een nieuwe bestemming kunnen geven. NS heeft in april een veiling georganiseerd waar 9.000 kg materiaal een tweede leven heeft gekregen.

Verbeteren van afvalscheiding in werkplaatsen en op kantoren in samenwerking met contractpartners:

- Op de locatie in Haarlem is afvalscheiding mogelijk gemaakt met behulp van de daarvoor bestemde bakken. Op locaties in het land, op de drie kantoren in Utrecht, de kantoren op Amsterdam Centraal, Werkplaats Leidschendam, Werkplaats Onnen en Werkplaats Watergraafmeer is dit in voorbereiding.

Groen ondernemen

NS past maatregelen voor klimaatadaptatie toe bij nieuwbouw en het verbouwen van kantoren en werkplaatsen. Zo is de ontwerpfase voor extra groenvoorziening op drie locaties opgestart. Met de herinrichting van onderhoudslocatie Watergraafmeer wordt bijvoorbeeld de verharding opgebroken en ruimte gemaakt voor mens en natuur. De inrichting wordt klimaatrobuust en verhoogt de biodiversiteit. De nieuwe inrichting trekt de medewerker uit het gebouw en promoot een gezondere levensstijl door buiten te verblijven in pauzes. De fysieke inrichting zorgt verder voor een 'natuurlijke' geleiding van verkeer om op de juiste plek uit te komen.



6 Programma's

6.1 STS-verbeterprogramma

Mijlpalen uit Vervoerplan	Toelichting Halfjaarverantwoording 2023
NS en ProRail achten het noodzakelijk om het bestaande risico, en de toename van het risico op STS-passages met hoge snelheid als gevolg van de invoering van ERTMS en een langdurige periode dat treinen rijden onder zowel ERTMS als ATB rijden te mitigeren.	In samenwerking met ProRail onderzoekt NS hoe een technische oplossing kan worden geïmplementeerd om het risico van STS-passages met hoge snelheid adequaat te mitigeren. In Q2 is aan een externe partij opdracht gegeven om exact te bepalen op welke seinen deze oplossing gerealiseerd moet worden. Beoogd wordt hiermee in Q4 een pilot uit te voeren.

6.2 Verbeterprogramma HSL-Zuid

Mijlpalen uit Vervoerplan	Toelichting Halfjaarverantwoording 2023
Net als in de voorgaande jaren volgt het Verbeterprogramma ook in 2023 de HSL-governance nauwgezet om de operationele sturing verder te ontwikkelen. Hierbij is van belang dat de LIMPOB-structuur (Logistiek, Infra, Materieel, Personeel, Organisatie en Bijsturing) behouden blijft en daarmee het continue verbeterproces met eenzelfde focus geborgen blijft. Ook brengt de voorbereiding op de voorgenomen instroom van de ICNG bepaalde complexiteiten met zich mee. Daarom blijft het Verbeterprogramma de ontwikkelingen op de voet volgen en indien nodig ondersteunt het de lijnorganisatie in het treffen van verbetermaatregelen.	<p>Het Verbeterprogramma heeft in het eerste halfjaar de lijnorganisatie ondersteund bij het vinden en implementeren van maatregelen om doorlooptijden van herstel van HSL-materieel te verkleinen en daarmee de materieelbeschikbaarheid te vergroten. Zo is er bijvoorbeeld (als aanvulling op de reguliere processen) een chatgroep aangemaakt waarin de belangrijkste operationele spelers vertegenwoordigd zijn. Binnen de keten geeft dit direct overzicht in besluiten die genomen zijn/worden. Dit draagt bij aan het hoofddoel om rituitval ten gevolge van materieelbeschikbaarheid te verminderen.</p> <p>Met de start van het proefbedrijf heeft ICNG een meer prominente plaats gekregen in het Verbeterprogramma. Dit heeft als doel om de operationele prestaties van de ICNG-testritten in samenhang met de HSL-treindienst nauwgezet te volgen en waar nodig maatregelen te treffen.</p>

6.3 Programma Cybersecurity

Mijlpalen uit Vervoerplan	Toelichting Halfjaarverantwoording 2023
NS geeft mede vorm aan de nieuwe cybersecurity-governance spoorsector (behaald).	In Q2 2023 is samen met ProRail de werking van de governance geëvalueerd en een voorstel opgesteld voor aanpassing van de governance.
NS neemt, voor zover relevant, deel aan in het kader van deze governance bepaalde gremia (behaald).	NS heeft deelgenomen aan de tactische en inhoudelijke tafel van de Cyber Governance. Daarnaast heeft NS actief bijgedragen aan de doorontwikkeling van de Spoor-ISAC (Information Sharing and Analysis Center) in haar rol als voorzitter van de Spoor-ISAC en heeft NS een sectoraal dreigingsbeeld opgesteld en dit gedeeld in nationaal en internationaal verband. NS draagt actief bij aan de totstandkoming van een Europees CISO Forum en de verbetering van de Europese ISAC. Tenslotte neemt NS ook deel aan de CVI commissie van VNO/NCW.
Bijdrage aan opstellen plan van aanpak voor Cybersecurity voor Roadmap Vitaal Spoorvervoer.	NS heeft bijgedragen aan het opstellen van gezamenlijke acties, zoals het verder verbeteren van de sectorale samenwerking, en heeft haar eigen acties opgesteld, zoals de inventarisatie van kritieke



	onderdelen. Het actieplan is door het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat samen met de sectorale partijen gefinaliseerd. Daarnaast heeft NS bijgedragen aan de totstandkoming van de governance voor de uitvoering van het actieprogramma Vitaal.
Uitvoeren van acties uit Roadmap Vitaal Spoorvervoer (mijlpalen nader te bepalen).	NS neemt deel in de lopende acties vallend onder het actieprogramma Vitaal. NS neemt daarbij deel in de actieve werkgroepen waaronder de werkgroep rondom beleid en drempelwaarden.



7 Overzicht prestatie- en informatie-indicatoren

Prestatiegebied	Prestatie-indicator	Bodemwaarde	Streefwaarde	Realisatie t/m Q2 2023	Realisatie t/m Q2 2022
Algemeen	Algemeen klantoordeel HRN*	7,3	7,5	-	-
	Algemeen klantoordeel HSL*	7,2	7,4	-	-
Deur-tot-deur reis	Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders	94,0%	95,6%	95,1%	96,4%
Reisgemak	Zitplaatskans in de spits HRN	94,3%	95,5%	95,8%	98,5%
	Zitplaatskans in de spits HSL	91,2%	94,9%	95,2%	98,3%
	Aantal drukke treinen per werkweek in de spits HRN	110	100	71	23
Reisinformatie	Gebruiksvriendelijke reisinformatie	65,0%	68,5%	81,6%	81,1%
Veiligheid	Klantoordeel sociale veiligheid*	7,7	7,9	-	-
Betrouwbaarheid	Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	88,9%	91,5%	91,5%	93,3%
	Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN	96,7%	97,4%	97,5%	97,8%
	Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL	82,1%	84,2%	78,2%	86,2%

Prestatiegebied	Informatie-indicator			Realisatie t/m Q2 2023	Realisatie t/m Q2 2022
Algemeen	Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel*			-	-
	Klantoordeel klantenservice **			75%	79%
Deur-tot-deur reis	Klantoordeel overstaptijd van ander openbaar vervoer*			-	-
Reisgemak	Klantoordeel zitplaatskans*			-	-
	Bezettingsgraad in de spits			41,4%	31,8%
	Klantoordeel netheid treinen*			-	-
	Klantoordeel veiligheid stations*			-	-
	Klantoordeel over het gebruik van de OV-chipkaart*			-	-
	Reizigerskilometers in de spits *1 mln.			2.449,2	1.854,5
	Reizigerskilometers in het dal *1 mln.			5.088,6	4.253,7
Reisinformatie	Zitplaatskans in het dal HRN			98,9%	99,3%
	Zitplaatskans in het dal HSL			99,2%	99,5%
	Klantoordeel reisinformatie bij vertraging*			-	-
Veiligheid	Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in het dal			62%	70%
	Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de spits			77%	83%
Betrouwbaarheid	Aantal STS-passages HRN			19	18
Betrouwbaarheid	Klantoordeel op tijd rijden*			-	-
	Aankomstpunctualiteit 3 minuten HRN			92,3%	94,5%
	Aankomstpunctualiteit 5 minuten HRN			96,1%	97,2%
	Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL			93,2%	94,8%
	Aankomstpunctualiteit HSL			80,9%	88,3%
	Gereden treinen HSL			92,2%	92,7%
	Gereden treinen HRN			97,5%	96,3%
	Aantal verstoringen veroorzaakt door NS			20	121
Treinkilometers per infrakilometer			59,4	62,6	

		Verwachting 2023	Realisatie 2022
Duurzaamheid	Energie per reizigerskilometer	73,4	83,8
	CO2-uitstoot per reizigerskilometer	0,0	0,0

* De OV Klantenbarometer realiseert jaarcijfers, daarom zijn er voor de Klantordelen geen halfjaarcijfers beschikbaar.

** De score Klantoordeel klantenservice is beperkt representatief voor de periode 't/m Q2 2023', omdat in april en mei geen metingen zijn uitgevoerd. Dit is het gevolg van een datalek bij marktonderzoeksbureau Blauw.

Correctie halfjaarcijfer KPI "Zitplaatskans spits HRN en HSL" en de KPI "Aantal drukke treinen in de spits per werkweek"

In de zomer van 2023 is geconstateerd dat de Zitplaats KPI en I's voor de maand mei van dit jaar (en ook in de maand mei van 2021 en 2022) op een te hoog aantal reizigers waren gebaseerd. De treinen waren dus minder druk dan eerder over mei is gerapporteerd. Het halfjaarcijfer voor de KPI's "Zitplaatskans spits HRN en HSL" ligt hierdoor 0,1%-punt hoger en de KPI "Aantal drukke treinen in de spits per werkweek" is hierdoor 2 treinen lager. De oorzaak van de te hoge aantallen reizigers in mei is een te grote correctie voor reizigers die niet in- en uitchecken. Deze correctie werd oorspronkelijk gedaan middels de uitkomsten van veldwerk. Met de komst van corona in het voorjaar van 2020 is dit veldwerk gestopt, en is de correctie gebaseerd op verhoudingen uit historisch veldwerk. Voor de correctie in mei is een referentie-dag gebruikt die niet representatief was.

Per 2024 stapt NS over op een nieuwe bron voor reizigersaantallen genaamd 'FLUX', waarvoor geen aanvullend veldwerk meer nodig is. IenW is geïnformeerd over de correctie en alle extern gepubliceerde statistieken zijn gecorrigeerd. NS heeft lessen getrokken die worden benut in de rest van 2023 en voor zover van toepassing ook na de overgang naar FLUX.