



NS

Raad van Bestuur

Drs. W. Koolmees

Laan van Puntenburg 100
3511 ER Utrecht
Nederland

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
De heer A.A. Aartsen
Staatssecretaris Openbaar Vervoer en Milieu

Datum 29 augustus 2025

Ons kenmerk WK.2025.094

Onderwerp NS Halfjaarverantwoording 2025

Telefoon Bescherming Persoonlijke Levenssfeer

E-mail [Redacted]

Geachte heer Aartsen, beste Thierry,

Met vertrouwen begonnen wij op 1 januari aan de HRN-Vervoerconcessie 2025-2033. In het volle bewustzijn dat er opnieuw een verantwoordelijke en eervolle taak op onze schouders rust: Nederland duurzaam bereikbaar houden. Voor iedereen. Daar zetten we met enthousiasme ons vakmanschap voor in. Bij deze brief vindt u onze verantwoording over de eerste zes maanden van 2025.

Wat betreft onze operationele prestaties hebben we de stijgende lijn, die in 2024 is ingezet, kunnen vasthouden. Gemiddeld scoren we goed. Reizigers kwamen in het eerste halfjaar doorgaans op tijd aan en we konden hun vrijwel altijd een zitplaats bieden. Het klantoordeel van onze reizigers was een 7,8. Een mooi cijfer. Maar we zijn ons ervan bewust dat we in de ogen van onze reizigers doorgaans zo goed zijn als onze laatst gereden trein. En dat kan voor iedereen anders zijn. Bijvoorbeeld door werkzaamheden. Op sommige trajecten waren die talrijk. We doen ons uiterste best de overlast ervan te beperken. Maar we kunnen tijdens werkzaamheden helaas niet altijd de reiservaring bieden die de reiziger graag wil.

De hele samenleving komt bij ons over de vloer. We doen als maatschappelijk bedrijf ons werk voor hen; voor heel Nederland. Iedereen moet op ons kunnen rekenen en daarbij willen we een betrouwbare, betaalbare en betrokken partner zijn. Elke dag opnieuw. En elke dag een beetje beter. Over wat we dit jaar in de eerste helft hebben gedaan voor onze reizigers, leggen we dan ook graag verantwoording af.

Met vriendelijke groet,

Wouter Koolmees
President-directeur