

NS Halfjaarrapportage Vervoerconcessie 2018



Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Een aantrekkelijke reis	5
	2.1 Algemeen klantoordeel.....	5
	2.2 Punctualiteit	6
	2.3 Reisinformatie	9
	2.4 Zitplaatskans	11
	2.5 Drempelloos reizen.....	13
3	Randvoorwaarden	16
	3.1 Samenwerking en transparantie	16
	3.2 Samenwerking ten behoeve van toekomstbestendig en efficiënt spooronderhoud	16
	3.3 Veiligheid.....	17
	3.4 Toegankelijkheid	18
	3.5 Duurzaamheid.....	18
4	Programma's	19
	4.1 Programma Beter en Meer – Verbeteraanpak Trein A2.....	19
	4.2 Programma Beter en Meer – Be- en Bijsturing van de Toekomst (BBT).....	19
	4.3 STS-Verbeterprogramma.....	20
	4.4 Programma Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten.....	22
	4.5 Verbeterprogramma HSL Zuid	22
5	Overzicht prestatie- en informatie-indicatoren	23

Samenvatting

In de eerste helft van 2018 hebben we onze goede prestaties uit 2017 door gezet. Reizigers waren nog nooit zo tevreden als dit eerste half jaar, 84% van de reizigers beoordeelde NS met een 7 of hoger. Dat geeft energie en is een goede bevestiging van de ingezette koers. Reizigers waren dit eerste half jaar ook vaker op tijd: het gemiddelde percentage reizigers dat op tijd op bestemming was, steeg van 91,4% gedurende het eerste halfjaar van 2017 naar 93,1% in de afgelopen zes maanden. Reizigers hadden in de spits 95,5% kans op een zitplaats. Op de hogesnelheidslijn (hierna HSL) was de reizigerspunctualiteit 84,8%, 3,6%-punt beter dan vorig jaar. De zitplaatskans op deze lijn daalde afgelopen half jaar naar 94,9% door de enorme reizigersgroei op de HSL. Niettemin zijn we goed op weg om voor alle prestatie-indicatoren de progressiewaarden dit jaar te realiseren. Natuurlijk blijven we ons inzetten om dit kwaliteitsniveau vast te houden voor onze reizigers, want met de herfst- en wintermaanden nog voor de boeg en de toenemende reizigersaantallen en werkzaamheden op het spoor zal dit ook nodig zijn.

In deze rapportage over het eerste half jaar van 2018 lichten we de operationele prestaties van NS op het hoofdrailnet (hierna HRN) en de activiteiten die NS uitvoert in het kader van de vervoerconcessie 2015-2025 voor het hoofdrailnet toe. Dit eerste half jaar hebben we vernieuwende stappen gezet: sinds de nieuwe dienstregeling rijden we met zes Intercity's per uur tussen Eindhoven en Amsterdam en afgelopen voorjaar werden nieuwe producten geïntroduceerd op de HSL. We rijden twee keer per dag met de Eurostar naar Londen en twaalf keer per dag vanuit Amsterdam en vier keer per dag vanuit Den Haag HS vertrekt de Intercity richting Brussel over de HSL. Mooie prestaties die verdere invulling geven aan het verhogen van de frequenties in Nederland en aan het verstevigen van ons internationale aanbod. Dit doen we door samen te werken met ProRail en andere partners.

Meer tevreden reizigers door goede operationele prestaties

De hoge klanttevredenheid van 84% is onder meer te verklaren door de goede operationele prestaties. In het bijzonder is de hoge score op reizigerspunctualiteit van invloed. Niet alleen op het HRN zijn reizigers tevreden, ook de HSL wordt door 83% van de reizigers met een 7 of hoger gewaardeerd. Dit ligt 9%-punt hoger dan in het eerste halfjaar in 2017. De productintroducties hebben weliswaar tot een (verwachte) dip in de prestaties geleid, maar de punctualiteit over het halve jaar is desondanks gemiddeld beter dan vorig jaar. Dit komt mede door een sterke dienstregeling. Daar hebben we hard voor gewerkt en zijn wij trots op.

Zitplaats

De zitplaatskans op het HRN blijft stabiel met 95,5%, dit is bijna gelijk aan de eerste half jaren van 2017 en 2016. De zitplaatskans op de HSL komt onder druk te staan door de reizigersgroei. Ondanks de maatregelen om dit te verbeteren, zoals het verlengen van de Intercity Brussel en het stimuleren van betere spreiding van reizigers over de dag, zien we hier een daling van de zitplaatskans.

Overige indicatoren

De indicatoren betreffende reisinformatie zijn beide gestegen. De omroep bij ontregelingen is verbeterd dankzij extra aandacht van personeel voor het goed omroepen zowel in reguliere situaties als bij verstoringen. Het klantoordeel Sociale Veiligheid houdt de stijgende trend vast.

Overzicht prestatie-indicatoren

Prestatiegebied	Prestatie-indicator	Bodemwaarde	Progressie-	Streefwaarde	Realisatie eerste	Realisatie eerste
		2018	waarde 2018	2019	helft 2018	helft 2017
Algemeen	Algemeen klantoordeel	74%	78%	80%	84%	78%
	Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten	68%	73%	73%	83%	74%
Deur-tot-deur reis	Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders	94,0%	94,6%	95,6%	96,5%	95,0%
	Reisinformatie treinketen	81,4%	83,1%	83,1%	84,7%	83,9%
Reisgemak	Zitplaatskans in de spits HRN	94,3%	95,0%	95,5%	95,5%	95,2%
	Zitplaatskans in de spits HSL	91,2%	94,9%	94,9%	94,9%	96,9%
	Top 10 drukke treinen HRN	4,9%	4,0%	4,0%	2,7%	2,2%
Reisinformatie	Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station	75,0%	80,0%	80,0%	85,7%	82,7%
Veiligheid	Klantoordeel sociale veiligheid	81%	83%	83%	90%	88%
Betrouwbaarheid	Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	88,9%	90,4%	91,1%	93,1%	91,4%
	Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN	96,7%	97,0%	97,3%	97,8%	97,4%
	Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL	82,1%	83,0%	84,1%	84,8%	81,2%

1 Inleiding

Na de internetrevolutie en de energietransitie zitten we nu ook midden in de omwenteling in de wereld van de mobiliteit. Iedereen verwacht dat hij alles snel kan opzoeken, kopen of boeken. Bezit wordt minder belangrijk, gebruik des te meer. Veraf is steeds dichterbij gekomen maar dichtbij lijkt – met name in steden – steeds verder weg. Dat vraagt om duurzamere mobiliteit. Zorgeloos reizen is de norm, zo vanzelfsprekend als het water uit de kraan. Althans voor de reiziger. NS speelt daar actief op in. Wij kijken verder dan alleen de trein en faciliteren een reis van deur-tot-deur. Samen maken wij Nederland bereikbaar, voor iedereen. Dit doen wij niet alleen, hiervoor werken we samen met onze partners.

Deze reis moet niet alleen snel en comfortabel zijn, het is ook belangrijk dat deze reis duurzaam is. NS houdt rekening met toekomstige generaties. We rijden nu al voor 100% op groene stroom en blijven duurzaam reizen hoog in het vaandel houden. Dit hebben we afgelopen half jaar bijvoorbeeld ook gedaan door middel van het Low Car Diet, waarbij NS werkgevers opriep om slim te kijken naar het woon-werkverkeer van hun medewerkers. De aanpak van het dagelijkse woon-werkverkeer per auto is een zeer effectieve manier om CO₂-uitstoot terug te brengen. Medewerkers van deelnemende bedrijven lieten vanaf half mei één maand de auto staan en reisden met bijvoorbeeld trein, deelauto of fiets.

Deze duurzame reis willen we voor onze reizigers niet alleen in Nederland faciliteren, maar ook buiten de landsgrenzen. Samen met onze (Europese) partners kijken we hoe de trein een goed alternatief is voor internationale reizen tot 700km. In het eerste half jaar hebben we mooie eerste stappen gezet met de introductie van de Eurostar naar Londen en de Intercity naar Brussel over de HSL. Maar onze ambities reiken verder en we hopen de aankomende jaren nog veel meer Europese steden bereikbaarder te maken per trein.

Wij willen reizigers een zo'n gemakkelijk mogelijke reis bieden. Sinds de nieuwe dienstregeling 2018 hebben we de frequentie verhoogd tussen Eindhoven en Amsterdam en rijden we met zes Intercity's per uur per richting en in de spitsrichting ook 6 Sprinters per uur tussen Utrecht en Houten Castellum. Een belangrijke stap in het hoogfrequent spoorvervoer in Nederland. Door een zorgvuldige voorbereiding konden we succesvol van start. Een prestatie van wereldklasse waarmee we een voorbeeld zijn voor veel andere landen. We kijken ook naar innovatieve manieren om reizigers een fijne reis te bezorgen. Zo hebben we afgelopen april de test "zitplaatszoeker" geïntroduceerd tussen Arnhem, Nijmegen en Den Bosch. De Reisplanner-app toont naast het reisadvies ook welk rijtuig nog voldoende zitplaats heeft, aan de hand van de kleuren groen, geel of oranje. Zo helpt NS om een zitplaats te vinden en kunnen reizigers slim kiezen waar ze instappen.

Al deze inzet wordt beloond in onze operationele prestaties. Het eerste halfjaar van 2018 gaven 84% van onze reizigers NS een 7 of hoger. Nog nooit waren reizigers zo tevreden over onze prestaties. 93,1% van de reizigers kwam afgelopen half jaar op tijd, daarvan had 95,5% kans op een zitplaats. Momenteel scoren alle prestatie-indicatoren boven of gelijk aan de streefwaarde voor 2019. Een enorm goed resultaat. Aankomende jaren ligt de uitdaging om deze goede prestaties vast te houden, terwijl bijvoorbeeld de reizigersaantallen toenemen en we met steeds meer werkzaamheden op het spoor te maken hebben. Daarnaast staan we ook voor de uitdaging om het vervoeraanbod op een efficiënte manier te realiseren, waarbij de kosten en de opbrengsten in balans met elkaar zijn.

In deze rapportage worden de operationele prestaties van NS op het hoofdrailnet en de activiteiten die NS uitvoert ter verbetering van de dienstverlening toegelicht in het kader van de vervoerconcessie 2015-2025 (artikel 20). Het rapport ziet terug op het eerste half jaar van 2018. Naast de focus op de prestatie-indicatoren, welke centraal staan in deze verantwoording, besteden we aandacht aan de beleidsprioriteiten van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (hierna: ministerie van IenW), te weten de groei richting ambitieniveau 2019, een toekomstbestendig en efficiënt onderhoud en verduurzaming. Dit rapport is opgesteld volgens dezelfde structuur als het vervoerplan 2018. Per thema wordt in de hoofdstukken 2 en 3 de ontwikkeling van de realisatie van de relevante prestatie-indicatoren toegelicht en worden randvoorwaarden belicht. Alle maatregelen uit het vervoerplan 2018 liggen op schema, waar bijzonderheden zijn, worden deze toegelicht. Hoofdstuk 4 beschrijft de voortgang van de vijf programma's uit de vervoerconcessie 2015-2025 op de afgegeven mijlpalen. In de hoofdstukken 2 en 3 wordt regelmatig verwezen naar dit hoofdstuk. Ten slotte geeft hoofdstuk 5 een overzicht van alle prestatie- en informatie-indicatoren. De ontwikkelingen van de risico's zijn door het stuk heen te lezen en niet separaat opgenomen. Bij de jaarrapportage 2018 zullen wij hier wel dieper op ingaan

2 Een aantrekkelijke reis

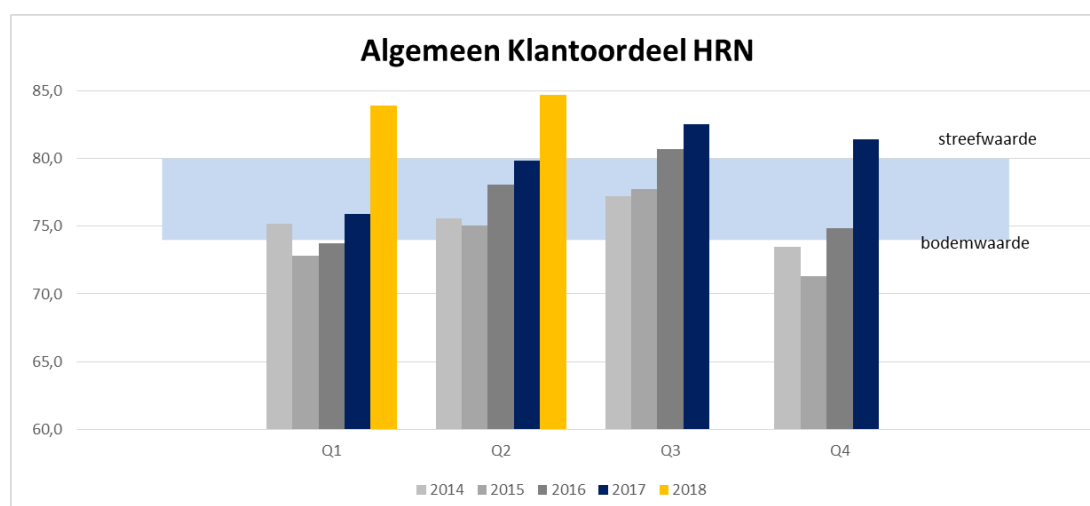
2.1 Algemeen klantoordeel

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

In de eerste helft van 2018 zijn onze reizigers erg tevreden geweest en scoren zowel het HRN als het HSL klantoordeel hoog. Een goede prestatie waar wij erg trots op zijn. In de tweede helft van 2018 zal het een uitdaging worden om deze hoge klantoordelen op peil te houden gelet op o.a. de toenemende werkzaamheden op het spoor en de verwachte reizigersgroei.

2.1.1 Algemeen Klantoordeel HRN

Het *Algemeen Klantoordeel HRN* is in het eerste half jaar van 2018 84%. Dit is 6%-punt hoger dan in het eerste half jaar van 2017 toen de realisatie 78% was.



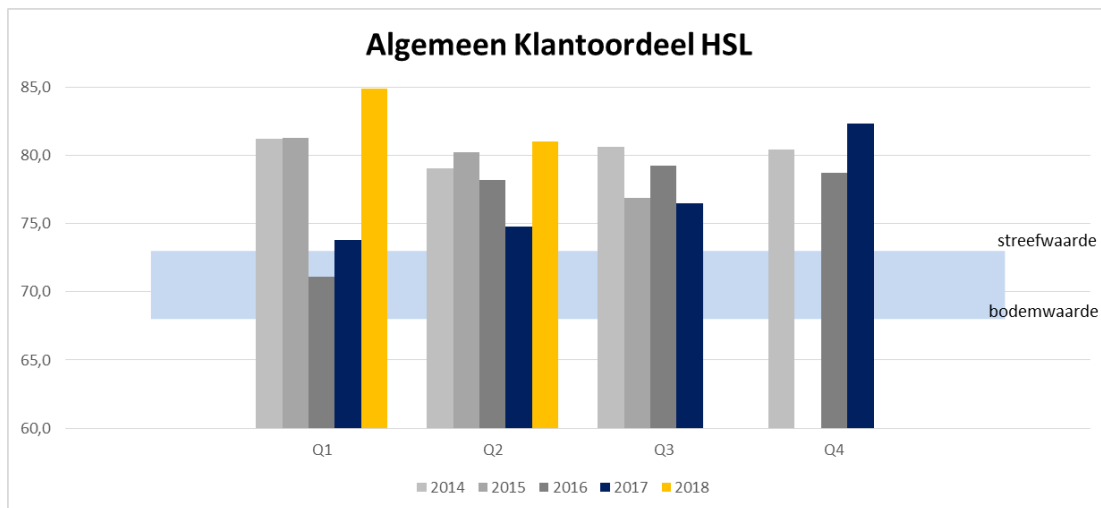
Enkele zaken uitgelicht:

Het algemeen klantoordeel is enorm gestegen ten opzichte van het eerste half jaar van 2017. Dit is o.a. te verklaren door de verbeterde operationele prestaties. Immers bij tien van de twaalf prestatiegebieden van het HRN zijn de prestaties verbeterd ten opzichte van het eerste half jaar in 2017 (zie de paragrafen 2.2 t/m 2.5); op het gebied van reizigerspunctualiteit is zelfs sprake van een sterke verbetering (zie paragraaf 2.2 reizigerspunctualiteit). Als gevolg van de prestatieverbeteringen zijn reizigers ook andere aspecten van hun reis beter gaan beoordelen. Het oordeel over de beschikbaarheid van zitplaatsen in de spits is bijvoorbeeld 7 procentpunt gestegen. De effecten van de verschillende prestatieverbeteringen zorgen samen voor de stijging in het algemeen oordeel.

2.1.2 Algemeen Klantoordeel HSL¹

Het *Algemeen Klantoordeel HSL* is in het eerste half jaar van 2018 83%. Dit is 9%-punt hoger dan in het eerste half jaar van 2017 toen de realisatie 74% was.

¹ Er is geen vergelijking met 2015 en eerder beschikbaar in verband met een methode wijziging van deze prestatie-indicator.



Enkele zaken uitgelicht:

Het klantoordeel op de HSL heeft de hoogste score ooit behaald in Q1 2018. De resultaten van onze inspanningen worden zichtbaar. Door een voorspelbaarder product is o.a. het oordeel over de dienstregeling op de HSL sterk verbeterd ten opzichte van vorig jaar. In de eerste helft van 2018 hebben er grote verbeteringen plaatsgevonden in het aanbod voor de reizigers: zowel Intercity Brussel als Eurostar zijn geïntroduceerd op de HSL. Hiermee heeft NS een groter en diverser aanbod voor reizigers gerealiseerd. De productintroducties hebben weliswaar, zoals vaak bij de start van nieuwe diensten, tot een tijdelijke dip in de prestaties geleid, maar de punctualiteit (paragraaf 2.2.2) over het halve jaar is desondanks gemiddeld beter dan vorig jaar. Ondanks dat de zitplaatskans in de spits HSL als gevolg van sterke reizigersgroei is gedaald (zie paragraaf 2.4.2), is de tevredenheid over de beschikbaarheid van zitplaatsen stabiel gebleven. We proberen daarbij zo veel mogelijk klanten te verleiden om buiten de drukke spits te reizen, bijvoorbeeld door een korting van 40% op de IC direct toeslag in de daluren te geven. Deze korting is per april 2018 ingegaan en geldt nog het gehele dienstregelingjaar 2018. Ondanks de tijdelijke dip in de prestaties en een licht gedaalde zitplaatskans hebben de productintroducties daarmee geleid tot een hoger klantoordeel op de HSL.

2.2 Punctualiteit²

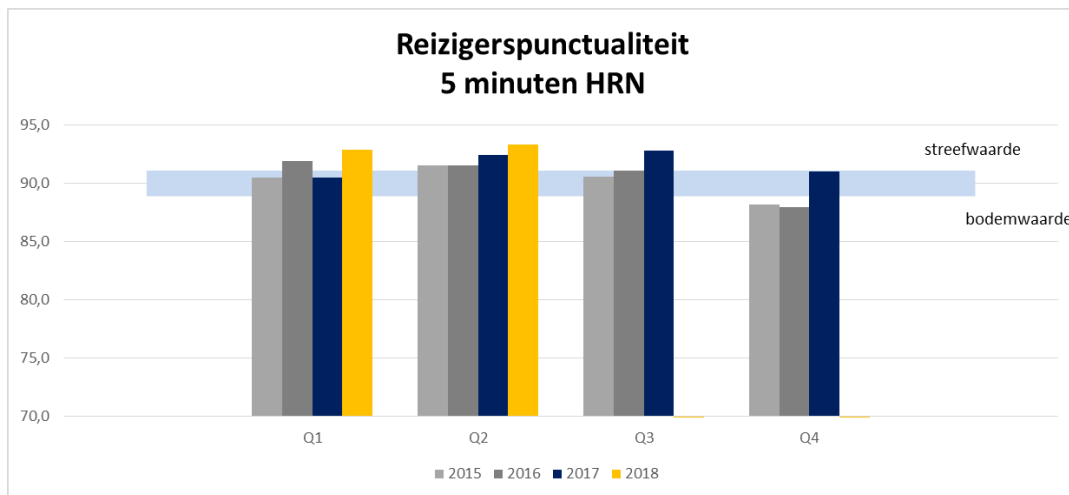
Voor reizigers is het belangrijk van deur-tot-deur te kunnen rekenen op een veilige, betrouwbare en voorspelbare reis. NS zet zich in voor een punctuele reis op alle tijden van de dag, op alle dagen van het jaar en overall in Nederland. Dat lukt steeds beter en ook vergeleken met het buitenland³ rijden de NS-treinen goed op tijd. Dit is ook terug te zien in de cijfers, de reizigerspunctualiteitscijfers stijgen zowel op het HRN in het algemeen als op de HSL. De herfst- en wintermaanden hebben we nog voor de boeg en ervaring leert dat die altijd zorgen voor uitdagingen om de prestaties hoog te houden. Daar zijn we samen met ProRail scherp op.

2.2.1 Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN

De *Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN* is in het eerste half jaar van 2018 93,1% Dit is 1,7%-punt hoger dan in het eerste half jaar van 2017 toen de realisatie 91,4% was.

² De indicatoren m.b.t. punctualiteit zijn gezamenlijke indicatoren met ProRail.

³ IenM/BSK-2017/274168 – Rapport 'International Benchmark 2011 – 2015 ProRail / NS



Enkele zaken uitgelicht:

De reizigerspunctualiteit wordt vooral bepaald door de punctualiteit van de treinen, aansluitingen tussen treinen en de uitval van treinen. NS werkt nauw samen met ProRail om op deze punten de operationele prestaties te verbeteren. We optimaliseren elk jaar de dienstregeling waar mogelijk, zo ook in 2018. De frequentieverhoging tussen Eindhoven en Amsterdam was hierbij een uitdaging, maar de introductie hiervan liep soepel, vooral dankzij de zorgvuldige voorbereiding samen met ProRail vanuit het programma Beter en Meer (verbeteraanpak A2). In het algemeen verliepen de wijzigingen in de dienstregeling beter dan vorig jaar, waardoor er niet of nauwelijks sprake was van een dip in de prestaties.

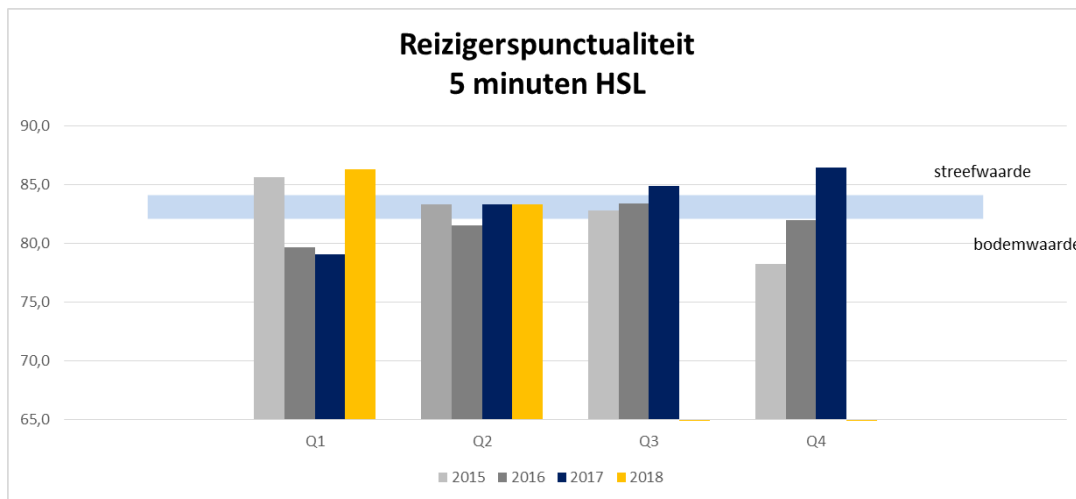
In het eerste half jaar van 2018 kunnen enkele bijzonderheden worden uitgelicht.

- Op 18 januari 2018 was er een grote storm waarvoor het KNMI code rood afgaf, waardoor het treinverkeer is stilgelegd omdat de veiligheid van reizigers niet meer kon worden gegarandeerd.
- In februari 2018 is er vaker sprake geweest van vervangend busvervoer i.v.m. werkzaamheden aan het spoor.
- NS heeft in het eerste half jaar van 2018 gewerkt om de punctualiteit nog verder te verbeteren, zo zijn verschillende nieuwe innovatieve zaken beproefd als de instapzone, rij-advisering devices (o.a. over snelheid) voor machinisten en aftellers in situaties met overwegen.

2.2.2 Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL

De Reizigerspunctualiteit HSL 5 minuten is in het eerste half jaar van 2018 84,8%. Dit is 3,6%-punt hoger dan in het eerste half jaar van 2017 toen de realisatie 81,2% was.

Nu we meer zicht hebben op de effecten van de introducties van Intercity Brussel en Eurostar op de HSL hebben we, conform toezegging in het vervoerplan 2018, ook een redelijke inschatting kunnen maken van de progressiewaarde voor 2018. Deze komt uit op 83,0%. Dat is boven de bodemwaarde en is gebaseerd op actuele prognose n.a.v. de eerste maanden. De uitkomst hangt vooral sterk af van de mate waarin de prestatiedip van de genoemde productintroducties en de software update van de Traxxen zich mogelijk voortzet en het effect van de verbetermaatregelen uit het Verbeterprogramma HSL-Zuid. Daarnaast is rekening gehouden met de traditioneel minder presterende herfst- en wintermaanden.



Enkele zaken uitgelicht:

In januari 2018 scoorde de KPI Reizigerspunctualiteit HSL 5 minuten 88,5%, dit is de hoogste score op de HSL ooit gemeten en dat geeft vertrouwen. In Q2 2018 heeft de HSL conform verwachting en zoals aangekondigd⁴ te maken gehad met vele veranderingen, wat de prestaties tijdelijk onder druk heeft gezet.

Vanaf april 2018 zijn er twee belangrijke nieuwe producten geïntroduceerd op de HSL. Eurostar rijdt vanaf 4 april 2018 twee keer per dag tussen Amsterdam CS en Londen St Pancras. Vanaf 9 april vertrekt Intercity Brussel 12 keer per dag vanuit Amsterdam CS en 4 keer per dag vanuit Den Haag Holland Spoor naar Brussel-Zuid. Hiermee is het volledige vervoersaanbod op de HSL succesvol gerealiseerd. Vanaf 2021 zal volgens de planning ook nog het nieuwe materieel (ICNG) op de HSL worden geïntroduceerd dat uiteindelijk een snelheid van 200 km per uur kan behalen.

Na introductie van Intercity Brussel en Eurostar is, conform voorspelling, sprake geweest van een prestatiedip. Daarnaast is er in april gestart met de software-update van het TRAXX-materieel, ter vergroting van de betrouwbaarheid van de TRAXX-locomotief. Dit heeft geleid tot meer uitval, bijvoorbeeld door een tijdelijk verminderde materieel-beschikbaarheid, de nodige gewenning bij het personeel en de aanloopproblemen in de nieuwe software. Daarnaast was er in het tweede kwartaal van 2018 een lichte stijging te zien in het aantal infrastoringen en externe incidenten op de HSL en aangrenzend conventioneel spoor.

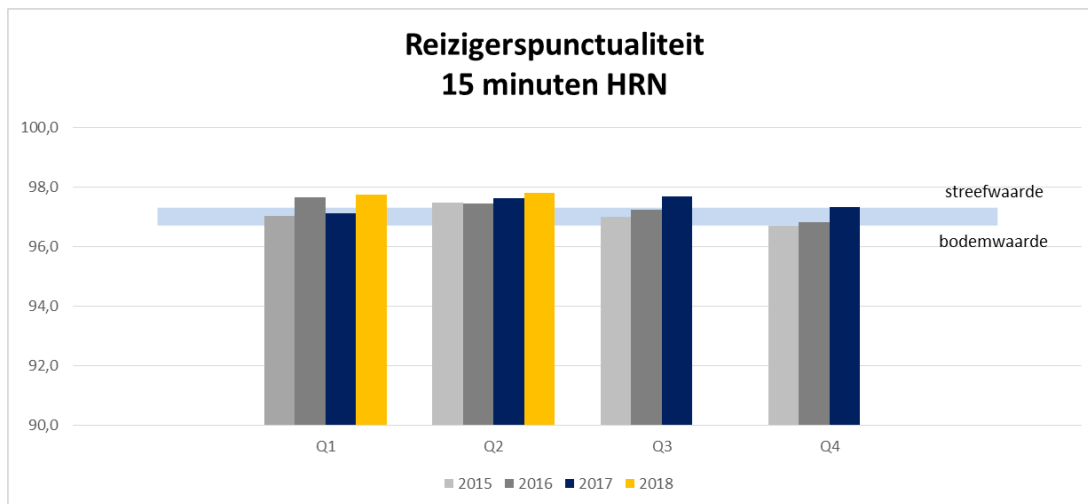
Deze veranderingen en de impact ervan zijn ook aangekondigd in een externe analyse van de HSL-Zuid, uitgevoerd door Railistics en Triple Bridge in opdracht van NS en ProRail. Bij het aanbieden van deze analyse aan het Ministerie heeft NS samen met ProRail aangekondigd hoe zij continu aandacht blijven houden voor de prestaties op de HSL-Zuid. Acties voorgesteld op korte termijn zijn binnen het Verbeterprogramma HSL-Zuid opgepakt. Daarnaast hebben NS en ProRail een langetermijnvisie op de HSL aangeboden aan het ministerie van IenW. Dit betreft een uitwerking van de 'systeemsprong' om duurzaam tot betere prestaties op de HSL-Zuid te komen.

2.2.3 Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN⁵

De *Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN* is in het eerste half jaar van 2018 97,8% Dit is 0,4%-punt hoger dan in het eerste half jaar van 2017 toen de realisatie 97,4% was.

⁴ IenW/BSK-2018/39448 - Eindrapport Externe Analyse HSL-Zuid

⁵ De vergelijking met 2016 is op basis van een herrekenende waarde voor 2016 die afwijkt van over 2016 gerapporteerde cijfers als gevolg van een nieuwe methode voor het vaststellen van de prestatie-indicator.



Enkele zaken uitgelicht:

Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN wordt vooral bepaald door gemiste aansluitingen en grotere verstoringen. Net als bij de reizigerspunctualiteit 5 minuten is een positief effect te zien van de soepele invoering van de nieuwe dienstregeling. Na de invoering van de dienstregeling 2018 heeft NS nog enkele kleine wijzigingen doorgevoerd om een aantal overstaprelaties te verbeteren. De routes die het laagst scoren op deze KPI (o.a. de HSL treinen) krijgen ook weer extra aandacht.

2.3 Reisinformatie

Wij willen reizigers meer regie geven over hun reis van deur tot deur, ongeacht het vervoermiddel of de vervoerder. Reisinformatie speelt hierin een sleutelrol. Deze moet juist, tijdig, consistent, compleet en actueel zijn, zodat reizigers handelingsperspectief hebben voorafgaand aan en tijdens de reis, ook in het geval van verstoringen en buitendienststellingen.

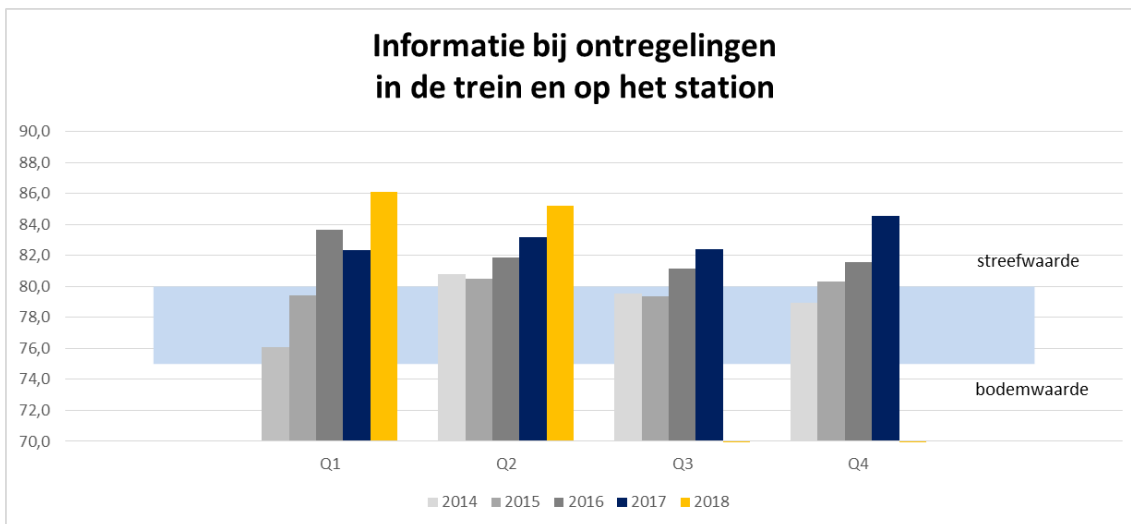
Er wordt daarom doorlopend aan het verhogen van de consistentie van reisinformatie gewerkt. Begin 2018 is "Plan van de Dag" geïmplementeerd waardoor de informatie op de borden op de stations nu al meer in lijn is met de informatie in de reisplanners op NS.nl en in de Reisplanner Xtra app. In de 2e helft van 2018 zullen we naar verwachting andere kleine inconsistenties tussen de borden op het station en de reisplanners op NS.nl en in de Reisplanner Xtra app wegnemen. We lossen daarnaast diverse fouten en onduidelijkheden op via de borden op de stations.

Bij verstoringen wil NS de reizigers nog sneller informeren over de ontstane situatie en een prognose bieden over de duur van de verstoring. Het eerste half jaar van 2018 zijn er daarom diverse aanscherpingen aangebracht in de interne werkwijzen en procedures, zoals het actiever monitoren van specifieke situaties door de Centrale Reisinformatie Analisten (CRA's) en een herinstructie van de CRA's zodat zij sneller input kunnen vinden voor het geven van handelingsperspectief aan de reizigers. We werken ook nauw samen met ProRail om de kwaliteit van reisinformatie te vergroten.

Ten slotte zorgt NS voor betere informatievoorziening over andere modaliteiten tijdens de reis en op multimodale knooppunten (zowel voor de trein als voor bus, tram en metro). We streven ernaar dat informatie zo actueel mogelijk is (24x7), ook als reizigers een deur-tot-deur advies opvragen met andere OV-verbindingen (bus, tram en metro). Daarom zijn de Reisplanner van NS.nl en de Reisplanner Xtra app in de eerste helft van 2018 aangesloten op de nieuwe systemen die de meest actuele verstoringinformatie leveren. OV-alternatieven zoals bus, tram en metro zijn onderdeel van de reisadviezen, in de toekomst zullen we deze adviezen en de mogelijkheden verder uitbreiden.

2.3.1 Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station

De *Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station* is in het eerste half jaar van 2018 85,7%. Dit is 3%-punt hoger dan in het eerste half jaar van 2017 toen de realisatie 82,7% was.



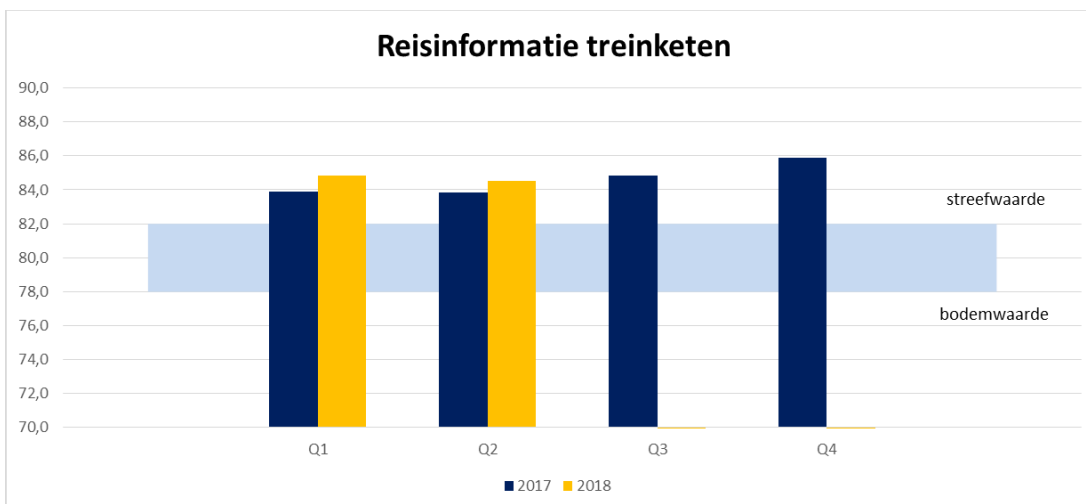
Enkele zaken uitgelicht:

De stijging wordt primair bepaald door de verbeteringen van omroep bij ontregelingen in de trein, dankzij extra aandacht van machinisten en conducteurs voor het goed omroepen zowel in reguliere situaties als bij verstoringen. Het onderdeel 'informatie bij ontregelingen op het station' scoort onverminderd hoog en blijft gelijk aan het eerste half jaar van 2017.

Sinds 21 maart 2018 tonen we geplande werkzaamheden en evenementen als onderdeel van de geplande dienstregeling. We tonen de aangepaste eindbestemming en alleen treinen die rijden. Hierdoor wordt de reisinformatie op de stations nog duidelijker en consistent met de online reisinformatie in de Reisplanner op NS.nl en in de Reisplanner Xtra app. Actuele wijzigingen en verstoringen van de dienstregeling op de dag zelf blijven apart zichtbaar. De aanpassing is door zowel reizigers als personeel positief ontvangen.

2.3.2 Reisinformatie treinketen⁶

De *Reisinformatie treinketen* is in het eerste half jaar van 2018 84,7%. Dit is 0,8%-punt hoger dan in het eerste half jaar van 2017 toen de realisatie 83,9% was.



Enkele zaken uitgelicht:

NS scoort op de prestatie-indicator reisinformatie treinketen stabiel hoog. Het geautomatiseerde proces van de Reisinformatie treinketen draagt daar sterk aan bij en is een reden waardoor veel automatisch goed gaat. Daar waar aan het begin van de keten nog handmatige handelingen nodig zijn, wordt steeds bekeken hoe dit sneller en beter kan. Vanuit Reisinformatie heeft er, samen met ProRail, een project gelopen om binnen verkeersleiding meer bewustzijn te creëren van het handelen van de treindienstleider op de reisinformatie.

⁶ Door een wijziging in de definitie per 2018, is slechts een beperkt aantal vergelijkingsjaren beschikbaar

Vooral het specifiek en tijdig melden van spoorwijzigingen is hierdoor gestegen, met een positief effect op de prestatie Reisinformatie Treinketen.

Om de reizigers van de meest actuele reisinformatie te voorzien, is een aanbesteding voor de vernieuwing van het contract voor treinvervangend busvervoer de eis opgenomen dat bussen real-time kunnen worden gevolgd. De volgende stap is het onderzoeken hoe deze real-time data het beste richting reizigers ontsloten kan worden.

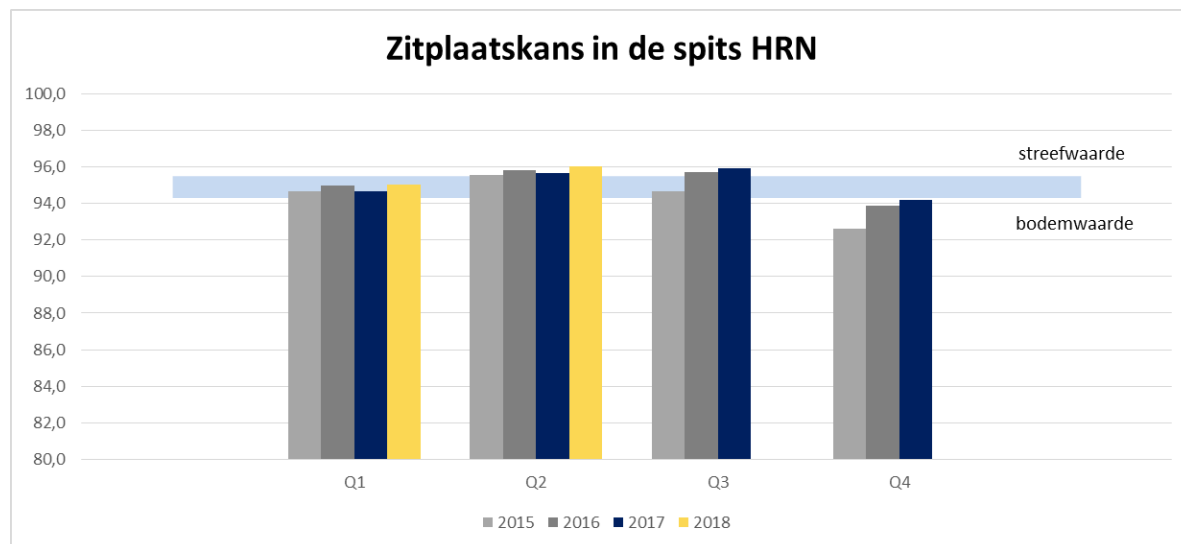
2.4 Zitplaatskans

NS streeft er naar dat reizigers tevreden zijn over hun plek in de trein. We stemmen de beschikbaarheid van het materieel en het aantal (zit)plaatsen zo goed mogelijk af op de behoefte van onze reizigers, waarbij we ook de maatschappelijke kosten meewegen, in de spits is een zitplaats voor iedereen overal en altijd immers niet reëel. In het eerste half jaar van 2018 heeft NS o.a. de frequentie van de treindiensten op de verbinding Amsterdam-Eindhoven verhoogd naar 6 Intercity's per uur, waardoor veel meer plaatsen voor reizigers beschikbaar zijn gekomen. Ook worden reizigers beter geïnformeerd over de drukte per trein, zodat zij bij het plannen van hun reis de afweging kunnen maken om met rustigere treinen te reizen. Daarbij heeft NS een aantal proeven gedaan met extra kortingen voor reizigers die de (hyper)spits mijden. Ook is NS in overleg met stakeholders om naar oplossingen te zoeken voor een overvolle hyperspits, zoals met de Hogeschool Arnhem en Nijmegen (HAN), Radboud Universiteit en het ROC. Ten slotte werkt NS er aan dat er meer materieel op de juiste plaatsen beschikbaar komt.

Ondanks al deze maatregelen blijft het bieden van een zitplaats een grote uitdaging en staan de prestatiecijfers onder druk. Door de toenemende reizigersaantallen lopen we tegen de grenzen aan van de capaciteit van de infrastructuur en kan de beschikbaarheid van opstel- en behandelcapaciteit (op den duur) voor beperkingen zorgen. Daar waar mogelijk werken wij, samen met ProRail, aan maatregelen om dit te mitigeren.

2.4.1 Zitplaatskans in de spits HRN⁷

De *Zitplaatskans in de spits HRN* is in het eerste half jaar van 2018 95,5%. Dit is 0,3%-punt hoger dan in het eerste half jaar van 2017 toen de realisatie 95,2% was.



Enkele zaken uitgelicht:

De zitplaatskans in de spits wordt vooral bepaald door enerzijds het aantal mensen dat op één bepaald moment wil reizen en anderzijds het aantal treinen dat rijdt en de capaciteit van deze treinen. Met de verhoging van de frequentie van de treinen op de route Amsterdam CS - Eindhoven biedt NS veel meer zitplaatsen op deze verbinding. Met de nieuwe dienstregeling biedt NS ook meer zitplaatsen op de verbindingen Eindhoven-Venlo en op Amersfoort-Rotterdam/Den Haag. NS streeft er naar om treinen in de geplande samenstelling te laten rijden, bewaakt deze prestaties en stuurt gericht bij.

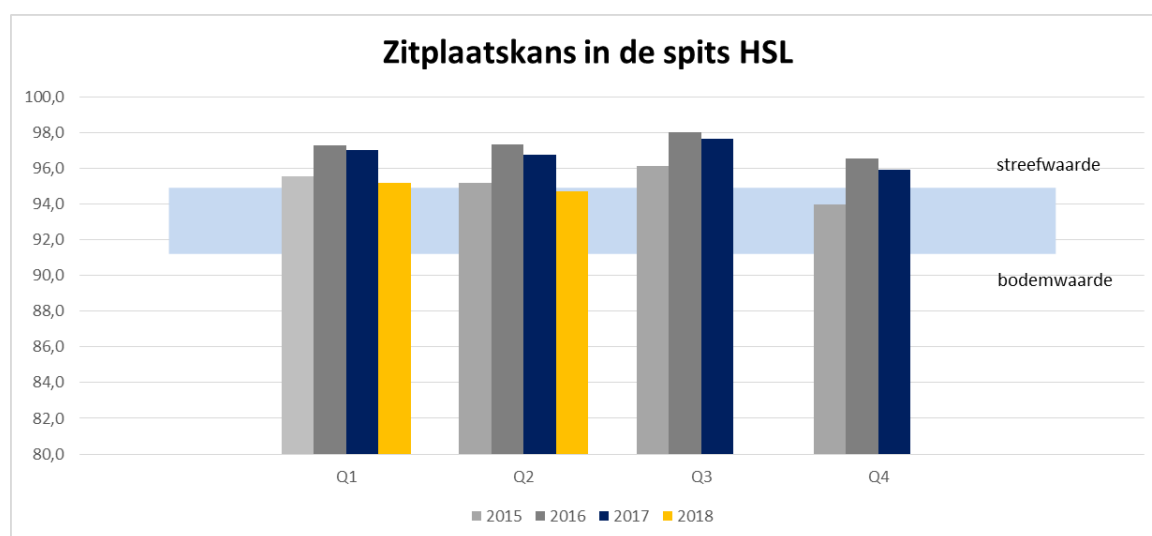
⁷ De vergelijking met 2016 is op basis van een herkende waarde voor 2016 die afwijkt van over 2016 gerapporteerde cijfers als gevolg van een nieuwe methode voor het vaststellen van de prestatie-indicator.

NS experimenteert op het traject Arnhem CS – Den Bosch met de 'zitplaatszoeker': in de NS app wordt weergegeven in welk deel van de trein het druk is en in welk deel rustiger. Hiermee wil NS een betere spreiding binnen de trein stimuleren.

De voorbereiding voor de introductie van de Sprinter Nieuwe Generatie (hierna: SNG) is in volle gang. Volgens de huidige planning gaat in september een beperkt aantal treinen in de dienstregeling rijden met reizigers t.b.v. commerciële validatietesten. Vanaf eind 2018 volgt verdere gefaseerde instroom van de SNG treinen. Met de instroom van het nieuwe Sprintermaterieel zal het Intercitymaterieel dat nu soms als Sprinter wordt ingezet weer in de Intercitydienst gaan rijden. Bij elkaar lijkt op de korte termijn daarmee voldoende materieel te moeten zijn om de verwachte reizigersgroei te faciliteren. Op de lange termijn zal vanwege de toenemende reizigersgroei en de geplande uitstroom van bestaand materieel extra behoefte genereren voor nieuw materieel.

2.4.2 Zitplaatskans in de spits HSL⁸

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



Enkele zaken uitgelicht:

De populariteit van de snelle treinverbinding Amsterdam CS – Rotterdam CS overstijgt alle verwachtingen. Op het drukste traject Rotterdam CS – Schiphol Airport v.v. is er een forse stijging zichtbaar van reizigersaantallen van 19% t.o.v. 2017. De sterke reizigersgroei is een uitdaging voor NS, desondanks hebben wij in het eerste half jaar de gevolgen voor de reizigers kunnen beperken. Zowel de groei als de dip in de prestaties (reizigerspunctualiteit) in het tweede kwartaal vanwege de vele veranderingen (zie paragraaf 2.2.2), leveren een risico op voor een goede score op de KPI zitplaatskans HSL. Bij uitval en vertraging van drukke spitsreinen wordt direct een groot gedeelte van de reizigers geraakt, dit komt doordat bij een vertraagde trein zowel de reizigers instappen die al van plan waren om in de trein plaats te nemen als de reizigers die al vroeg aanwezig waren voor de volgende trein. De vertraagde trein is dan extra druk met veel staande reizigers, terwijl in de daaropvolgende niet vertraagde trein lege stoelen zijn. Een dag met vertragingen op de HSL heeft meteen een grote impact op deze prestatie-indicator gezien de relatief kleine scope. Via het Verbeterprogramma HSL-Zuid sturen NS en ProRail op reductie van uitval en vertraging.

Wij werken continu aan het verbeteren van de zitplaatskans, in het bijzonder tijdens de spitsuren. In het eerste half jaar van 2018 is Intercity Brussel verlengd van zes naar zeven bakken, waardoor meer reizigers een zitplaats hebben. Daarnaast worden er verschillende maatregelen genomen om de reisinformatie te verbeteren. Zo worden reizigers geïnformeerd over de drukte per trein, zodat zij bij het plannen van hun reis de afweging kunnen maken om een rustiger alternatief te kiezen. Dit gebeurt door communicatie op de perrons aan de hand van informatieposters en via de drukte-indicator op de NS app. Aanvullend aan deze verbeterde reisinformatie, is er tijdelijk korting voor reizigers die de (hyper)spits mijden, in de vorm van 40% korting op de IC direct toeslag in de daluren.

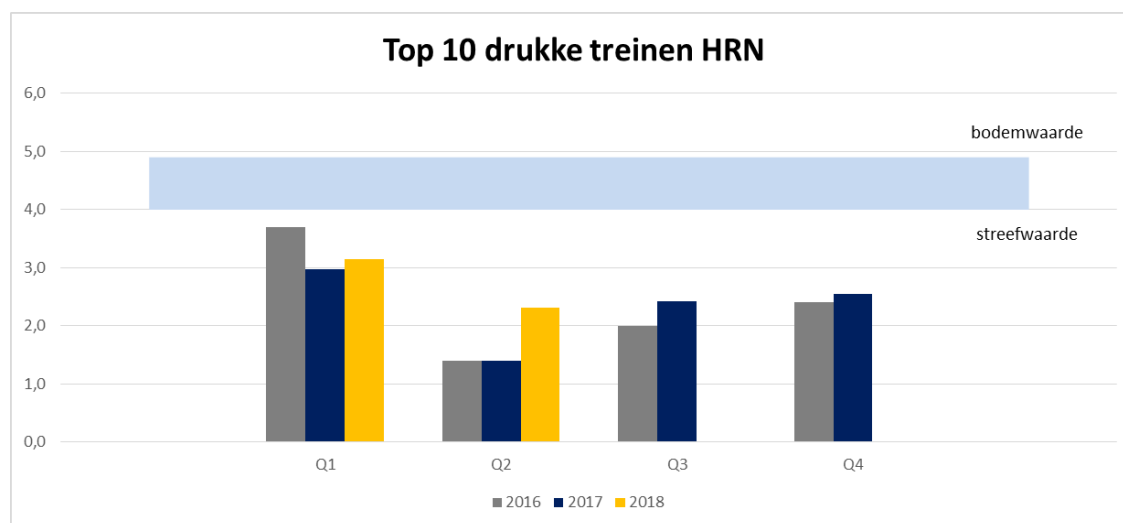
⁸ De vergelijking met 2016 is op basis van een herkende waarde voor 2016 die afwijkt van over 2016 gerapporteerde cijfers als gevolg van een nieuwe methode voor het vaststellen van de prestatie-indicator.

Om reizigers een grotere kans op een zitplaats te bieden, ondernemen we ook actie op het perron en in de trein. Zo stimuleren NS medewerkers op de perrons een betere spreiding van reizigers over de trein en worden medewerkers van Veiligheid & Service ingezet op de trein om grijs- en zwartrijders te weren.

Ondanks de getroffen maatregelen zullen deze wellicht onvoldoende zijn om de zitplaatskans te verbeteren. De verwachting is dat de reizigersaantallen in de tweede helft van 2018 blijven toenemen. Gezien de traditioneel drukke maanden september en oktober nemen we maximaal maatregelen om de veiligheid in de trein en op het perron te waarborgen, reizigers te informeren en te stimuleren om de drukste treinen te mijden en achterblijvers op te vangen.

2.4.3 Top 10 drukke treinen⁹

De *Top 10 drukke treinen HRN* is in het eerste half jaar van 2018 2,7%. Dit is 0,5%-punt hoger (in dit geval: slechter) dan in het eerste half jaar van 2017 toen de realisatie 2,2% was. De verwachting is desondanks dat de progressiewaarde voor 2018 van 4,0% gehaald zal worden.



Enkele zaken uitgelicht:

De samenstelling van de top-10 wordt ieder half jaar door het ministerie van IenW en NS vastgesteld. Door reizigersgroei scoren de verbindingen die ook in de top-10 van 2017 voor kwamen slechter. De overige verbindingen uit de top-10 scoren beter dankzij een ruimere materieelinzet. Op dagen met grotere incidenten scoort deze KPI minder goed. Het is voor deze KPI o.a. belangrijk om meer treinen in de geplande lengte te laten rijden. Dit doen we door deze treinen actief te volgen en bij te sturen.

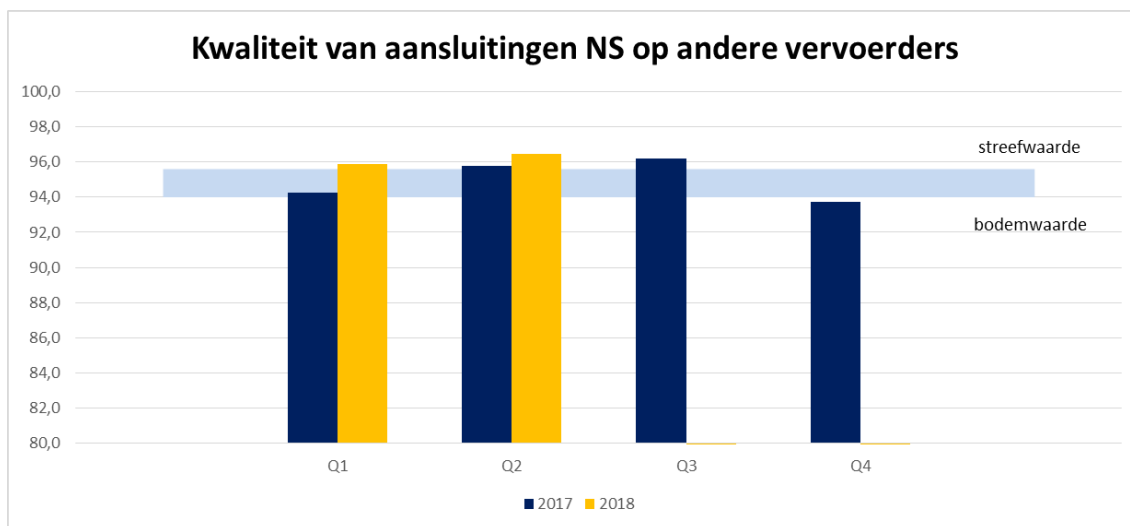
2.5 Drempelloos reizen¹⁰

2.5.1 Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders

De *Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders* is in het eerste half jaar van 2018 96,5%. Dit is 1,5%-punt hoger dan in het eerste half jaar van 2017 toen de realisatie 95,0% was.

⁹ De 'Top tien drukke treinen HRN' geeft een indicatie van de kans dat een reiziger die tijdens de spits in de trein stapt op één van de vooraf geselecteerde 10 drukste reisrelaties geen vervoerplaats heeft. Met geen vervoerplaats bedoelen we dat de reiziger bij zijn vertrekstation en/of bij het overstapstation op zijn reis in een trein stapt waarbij het totaal aantal reizigers groter is dan het aantal vervoerplaatsen. In 2018 betreft het de corridors Amsterdam Holendrecht – Utrecht Centraal, Helmond Brandevoort – Eindhoven, Helmond – 's Hertogen Bosch, Amsterdam Sloterdijk – Heemstede Aerdenhout, Zaandam – Haarlem, Den Haag Laan v NOI – Amsterdam Sloterdijk, Amsterdam Sloterdijk – Haarlem, Helmond – Eindhoven, Den Haag Laan v NOI – Amsterdam Centraal, Rotterdam Blaak – Roosendaal.

¹⁰ Door een wijziging in de definitie per 2018, is slechts een beperkt aantal vergelijkingsjaren beschikbaar



Enkele zaken uitgelicht:

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

De kwaliteit van aansluitingen hangt vooral af van de aankomstpunctualiteit van de treinen. Daardoor hangt deze samen met alle verbeteringen van de operationele prestaties, die ook worden uitgevoerd in het kader van reizigerspunctualiteit. Daarnaast doet NS gericht analyses om de prestaties te verbeteren op deze aansluitingen. Waar mogelijk wordt de dienstregeling gedurende het jaar iets aangepast om betere aansluitingen te realiseren.

Gemakkelijk naar en van de trein

Een drempelloze reis betekent niet alleen een goede aansluiting op andere vervoerders, maar ook goede services om de reis voor en na de trein zo prettig mogelijk te maken. Zo is het belangrijk dat reizigers die met de fiets naar het station komen, de fiets goed kwijt kunnen. In het eerste half jaar van 2018 zijn ruim 70% van de automatische stallingen omgebouwd naar de nieuwe Zelfservice stalling (ZSF). Voor 31 juli 2018 zullen er 44 Zelfservice stallingen opgeleverd zijn, waar men de 1^e 24 uur gratis de fiets kan stallen. Daarnaast zijn er nieuwe en huidige stallingen met bemensing geopend met het 1^e 24 uur gratis beleid (in totaal 17 stallingen), zoals bij station Maastricht, Utrecht CS, Apeldoorn en Amsterdam Zuid. De aankomende jaren zullen er nog veel meer stallingen openen waar de 1^e 24 uur gratis worden om de fiets te stallen..

Voor de reizigers die per auto naar het station afreizen, heeft NS tot nu toe dit jaar 174 parkeerplekken extra gerealiseerd. De voorbereidingen voor andere projecten zijn in volle gang, waarmee het aantal opgeleverde extra parkeerplekken in 2018 naar verwachting boven de 500 uit komt. Daarnaast lopen diverse gesprekken met stakeholders (met name gemeenten en provincies) om ook de komende jaren extra P+R faciliteiten blijven te realiseren.

Een veelgevraagde vorm van voor- en natransport is de OV-fiets. De vraag naar OV-fiets blijft ook dit jaar flink groeien, eind juni waren er al ruim 1.600.000 ritten gemaakt. Dit is ruim 30% meer dan vorig jaar. De OV-fiets is dus erg populair. Om aan de vraag te voldoen zijn er opnieuw 6.000 nieuwe OV-fietsen besteld en werken we hard aan het optimaal afstemmen van vraag en aanbod. Echter stijgt de vraag nu harder dan het aanbod dat wij kunnen leveren.

Gemakkelijk betalen

NS onderzoekt samen met partners innovatieve manieren van betalen. Zo wordt 'achteraf betalen voor de consumentenmarkt' in de vorm van NS Flex¹¹ nog steeds op kleine schaal beproefd. Momenteel breiden we de proef uit naar 800 tot 1000 gebruikers. NS heeft de commerciële (grootschalige) livegang van NS Flex gepland in het tweede gedeelte van 2018. Vanaf dat moment gaat NS campagne voeren met NS Flex en is de verwachting dat het aantal klanten zal toenemen.

¹¹ NS Flex is letterlijk flexibiliteit en gemak op een OV-chipkaart: het is een nieuw product van NS voor consumenten, waarbij zij geen saldo meer hoeven te laden op hun OV-chipkaart. Je betaalt je gemaakte reizen en deur-tot-deur diensten achteraf en je kan eenvoudig abonnementsvormen wijzigen

De beoogde start van de pilot 'Betalen met je bankpas' is in de tweede helft van 2018. Certificering van de bancaire transactieketen is de grootste uitdaging. In de pilot wordt alleen bij NS door klanten gereisd. HTM zal een kleine interne technische proef uitvoeren binnen de pilot.

In de eerste helft van 2018 is de pilot op de Valleilijn voor single check in / single check out geëindigd. De resultaten hiervan zijn opgeleverd in Eindevaluatie Pilot Valleilijn. Deze Eindevaluatie is overgedragen aan het ministerie van IenW, als onderdeel van de onderzoeken die bijdragen aan de landelijke besluitvorming door het NOVB over Enkelvoudig in- en Uitchecken op het Spoor, die zal plaatsvinden in de tweede helft van 2018.

Zoals afgesproken in het NOVB zijn de kosten van € 1,- voor restitutie van saldo van de OV-chipkaart aan de balie per 1-1-2018 afgeschaft.

3 Randvoorwaarden

3.1 Samenwerking en transparantie

Een optimale deur-tot-deurreis kan NS niet alleen verzorgen, deze maken we alleen waar samen met onze partners. Een intensieve samenwerking met veel partijen is noodzakelijk om het gezamenlijke belang te kunnen realiseren: een comfortabele reis voor alle reizigers. Daarvoor werkt NS nauw samen met vele partners, onder meer binnen de landsdelige- en landelijke OV- en spoortafels.

In de eerste helft van 2018 heeft NS weer bijgedragen en deelgenomen aan zowel de landsdelige als de landelijke OV- en Spoortafels. De voorbereidingen voor de najaarstafels zijn inmiddels door ministerie van IenW gestart. NS droeg in de afgelopen maanden ook bij aan het programma Toekomstbeeld OV. NS neemt deel aan de werkstromen Netwerkuitwerking en Ketens en knopen. Ook wordt er actief gewerkt aan een inventarisatie van mogelijkheden voor alternatieve financiering en bekostiging. Met de consumentenorganisaties in het Locov zijn diverse bijeenkomsten gehouden en adviesprocedures doorlopen, waaronder de voorgenomen dienstregeling van 2019. Bovendien is NS in gesprek geweest met de consumentenorganisaties over de (internationale) reisinformatie, ontwikkeling op materieelgebied, NS Flex, tarieven en tariefberekeningen en de OV-gids. De samenwerking met ProRail verloopt daarnaast naar tevredenheid. De samenwerking in projecten en programma's is het afgelopen jaar beter verankerd in de lijnorganisaties, bijvoorbeeld activiteiten rondom Verbeteraanpak Trein.

Binnen het NOVB zijn we doorlopend met elkaar in gesprek. In het eerste half jaar van 2018 is besloten over de aanschafprijs voor de OV-chipkaart, is de informatiehuishouding (het delen van data met derde partijen) ingericht, is besloten om gezamenlijk het programma OV betalen te starten (de visie Persoonlijk reizen en betalen) en vindt er in de tweede helft van 2018 besluitvorming plaats over enkelvoudig in- en uitchecken.

Om als NS transparanter te zijn, zijn er stappen gezet en is er vastgesteld aan de hand van welke criteria NS data niet, vertrouwelijk of openbaar deelt. Dit is toegepast op het domein reizigersgedrag. Zodra voldaan is aan een aantal juridische voorwaarden, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), worden de openbare data gedeeld. Ook wordt er gewerkt aan het dashboard waarop deze data ontsloten gaat worden.

3.2 Samenwerking ten behoeve van toekomstbestendig en efficiënt spooronderhoud

Om voor de lange termijn het spoor toekomstbestendig te kunnen onderhouden heeft ProRail het programma Toekomstbestendig Werken Aan het Spoor (TWAS) onder de beheerconcessie ingericht. NS is vanaf de start in het tweede kwartaal van 2018 aangesloten bij TWAS. Doel is het concretiseren van de keuzes die leiden tot een optimalisatie in de driehoek (beschikbare middelen – kwaliteit van de infra – hinder voor reizigers en verladers). NS draagt hier continu aan bij.

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

3.3 Veiligheid

3.3.1 Spoorwegveiligheid

NS heeft de afgelopen jaren veel maatregelen getroffen om het aantal STS-passages te reduceren. Daarbij is nadrukkelijk samengewerkt met alle betrokkenen in het sector brede STS-verbeterprogramma. Zowel bij het verminderen van de kans op een rood sein nadering als het bij verminderen van de kans om door een rood sein te rijden, zijn de maatregelen zoals benoemd in de LTSA uitgevoerd.¹² Dit heeft geleid tot een reductie van het aantal STS-passages voor NS van circa 50% t.o.v. 2013, de laatste jaren is het aantal stabiel. Daarnaast hebben wij als NS, met de besluitvorming over het verzwaren van het remcriterium bij de VIRM en de invoering van ORBIT, ten opzichte van de sector nog aanvullende maatregelen getroffen om het aantal STS-passages de komende periode verder te reduceren. Voor een uitgebreide toelichting over ORBIT en remcriterium, zie paragraaf 4.3 STS-Verbeterprogramma.

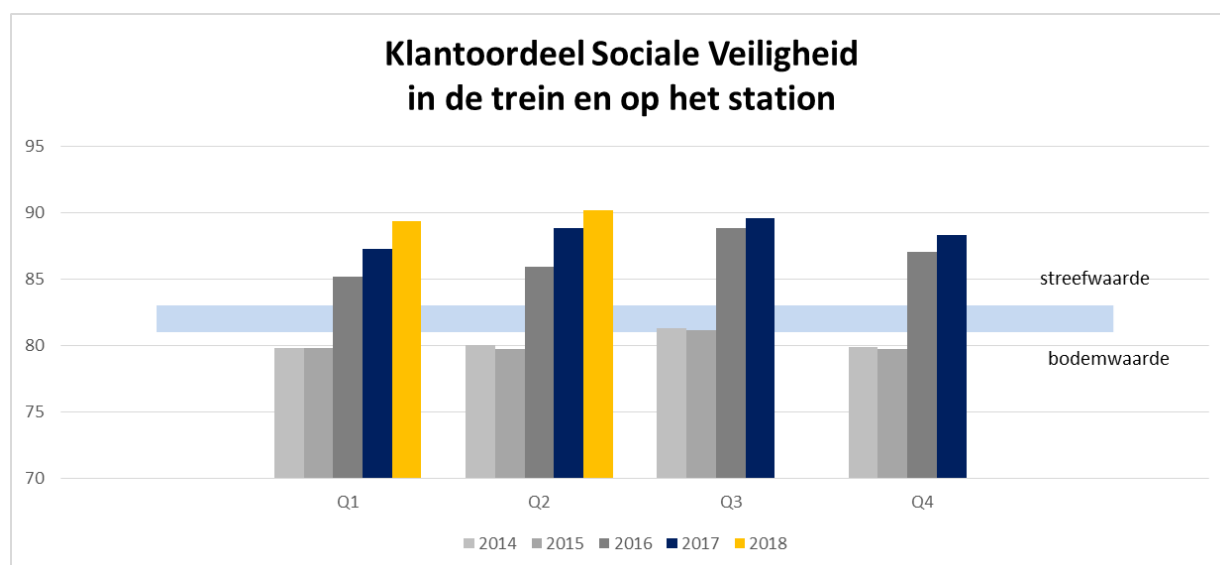
Afgelopen jaren is kwalitatief onderzoek uitgevoerd naar de impact op werkbelasting en afleiding. In het eerste half jaar van 2018 is verder invulling gegeven aan het eye tracking onderzoek, dat input levert voor het onderzoek in de simulator voor machinisten. Naar verwachting, afhankelijk van een aantal externe factoren, kan in de tweede helft van 2018 gestart worden met de simulatormeting. Daarnaast is aandacht besteed aan het thema 'innovaties in het vervoer' in een door NS georganiseerd symposium, met sprekers uit verschillende sectoren (luchtvaart, wegverkeer, spoor). Het symposium werd bezocht door een breed publiek (o.a. ProRail, ministerie van IenW, ILT, KLM, Luchtmacht).

Op het gebied van Fit to Drive is in een interne campagne voor managers aandacht gegeven aan het herkennen van signalen dat machinisten mogelijk niet 'fit to drive' zijn. Ook wordt het thema besproken in werkoverleggen met machinisten. Daarnaast is er een lange termijn aanpak voor fit to drive opgesteld, waardoor het onderwerp onder de aandacht blijft bij ons personeel en bespreekbaar blijft.

In 2017 is besloten op een andere manier veiligheidsincidenten te onderzoeken en te kijken naar het leerpotentieel van de organisatie. In het eerste half jaar van 2018 is deze nieuwe werkwijze voor het onderzoeken en leren van incidenten ingericht en opgenomen in het Veiligheidsbeheersysteem van NS.

3.3.2 Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station¹³

Het *Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station* is in het eerste half jaar van 2018 90%. Dit was 2%-punt hoger dan in het eerste half jaar van 2017 toen de realisatie 88% was.



Reizigers willen zich veilig voelen op het station en in de trein. Niet alleen fysieke veiligheid als brede perrons en het wegnemen van obstakels, maar juist ook sociale veiligheid is hierin belangrijk. Daarom neemt NS maatregelen op de stations waar de subjectieve en objectieve veiligheid laag is.

¹² Lange Termijn Spooragenda - Netwerk Nederland - OV op het goede spoor

¹³ Er is geen vergelijking met 2015 en eerder beschikbaar in verband met een methode wijziging van deze prestatie-indicator.

Deze maatregelen bestaan uit het gericht inzetten van Veiligheid & Service personeel, particuliere beveiligers, zodat reizigers zich op alle stations en in treinen veilig voelen.

Enkele zaken uitgelicht:

Afgelopen jaar zijn er afspraken gemaakt tussen alle vervoerders om de incidentregistratie te uniformeren. Vanaf 2018 wordt o.b.v. deze afspraken geregistreerd (ABC-methodiek). Deze uniforme incidentregistratie draagt bij aan een gezamenlijke aanpak. In de eerste helft van 2018 is de HIC aanpak met vervoerders, vakbonden, politie, het Rijk en DO's voortgezet

Daarnaast wordt de integrale aanpak van sociale veiligheid vorm gegeven in Landelijke Veiligheidsarrangementen. Het afgelopen half jaar zijn er diverse nieuwe veiligheidsarrangementen gesloten. Ook heeft NS afspraken gemaakt om gerichter informatie uit te ruilen met de Landelijke Eenheid van de Politie ten aanzien van bedelaars, wat ertoe geleid heeft dat het aantal meldingen in de trein en op stations is gedaald. De antiterrorismemaatregelen worden continu actueel gehouden.

3.4 Toegankelijkheid

NS heeft de ambitie om reizigers met een beperking gedurende de hele reis gelijkwaardige reismogelijkheden te bieden: waar mogelijk zelfstandig, en met hulp waar nodig. Toegankelijkheid is een vast onderdeel geworden van ontwerpprocessen en NS integreert toegankelijkheid standaard in nieuwe producten en diensten, zoals bij het bestellen van treinen. Het realiseren van een volledig toegankelijke treinreis is een kwestie van lange adem. Daarom werkt NS niet alleen aan de lange termijn doelen, maar ook aan knelpunten die met eenvoudige maatregelen op korte termijn kunnen worden opgelost.

In het eerste half jaar van 2018 zijn diverse zaken gerealiseerd. Zo is met ingang van de dienstregeling 2018 assistentieverlening geïntroduceerd op de stations Rheden, Horst Sevenum, Soest Zuid, Krabbendijke en Beilen en in juni 2018 is het nieuwe boekings- en reisbewakingsstelsel voor assistentieverlening opgeleverd. Daarnaast is de techniek opgeleverd om pushberichten te sturen over de uitstapzijde in de reisinformatie-app. Door dit pushbericht worden reizigers op verzoek proactief geïnformeerd over de uitstapzijde. Momenteel wordt het pushbericht door een aantal personen met een visuele beperking getest. Einde van 2018 start de instroom van de SNG, deze is voorzien van een schuiftrede bij de rolstoelgang, zodat ook deze trein zelfstandig toegankelijk wordt.

3.5 Duurzaamheid

Het spoor is van essentieel belang voor de bereikbaarheid van Nederland. Spoorvervoer is duurzaam en kan met relatief weinig ruimtebeslag massale vervoerstromen aan. Graag willen wij de trein nog duurzamer maken. Sinds 2017 rijden al onze treinen op windenergie. We brengen onze CO₂ uitstoot terug naar 0 en gaan verantwoord om met energie en afval, ook in de inkoop. Samen met partners stimuleren we de keuze voor duurzame mobiliteit, dit hebben we in de eerste helft van 2018 gedaan met het uitwisselen van best practices, het inbrengen van de relatieve positie t.o.v. de auto bij de mobiliteitstafel van het klimaatakkoord en door bij zakelijke klanten van NS het Low car diet en autoloze dinsdag onder de aandacht te brengen.

Door verschuivingen van enkele acties is de prognose van de energie-efficiëntie in 2018 lager dan het beoogde ambitie van 2%. Dit is te verklaren door de verlate instroom van de SNG ten opzichte van de oorspronkelijke planning. Hierdoor zal het effect van de instroom van de energiezuinige SNG en tegelijk uitstroom van oud materieel zich pas in 2019 manifesteren.

Onderzoek naar verdere uitrol en gebruik van hulpmiddelen voor rijdend personeel om energiezuinig te kunnen rijden en opstellen loopt en uitrol van deze hulpmiddelen zal naar verwachting in het najaar starten. We hebben, samen met ProRail, in het eerste half jaar van 2018 het ministerie van IenW op de hoogte gesteld van de potentie van 19,5% energiereductie als we overgaan op een bovenleidingspanning van 3KV. Verzocht is een vervolgonderzoek te starten om de maatschappelijke kosten- baten analyse te valideren en aan te vullen met de gevolgen van 3kV voor capaciteitsvergroting op het spoor. Daarnaast loopt de aanbesteding voor treinvervangend busvervoer, daarin wordt een groeipad naar klimaatneutraal busvervoer uitgevraagd, o.a. ondersteund door eisen en beschikbaarstelling van het verduurzamingsbudget.

4 Programma's

4.1 Programma Beter en Meer – Verbeteraanpak Trein A2

Dit programma is een samenwerking van ProRail en NS.

Mijlpalen uit het Vervoerplan 2018	Toelichting halfjaarrapportage
In 2018 zijn, naast evaluatie van het programma zelf, geen separate mijlpalen gepland vanuit de Verbeteraanpak Trein op de A2-corridor.	<p>Met ingang van de dienstregeling 2018 rijdt er tussen Amsterdam en Eindhoven elke tien minuten een intercity en kan het programma Verbeter Aanpak Trein A2 (VATA2) als afgerond beschouwd worden. Zowel de evaluatie als de decharge heeft plaatsgevonden en de treindienst op de A2 corridor is nu onderdeel van de reguliere operatie.</p> <p>In lijn met de brief van de staatssecretaris van 31 januari 2018 over de volgende PHS corridors zal NS samen met ProRail in 2019 de eerste verbetermaatregelen op de corridor Schiphol-Utrecht-Nijmegen (SUN) implementeren.</p>

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

De realisatie van de doelen vindt gefaseerd plaats, in steeds ongeveer 2 parallel lopende concrete projecten die een doorlooptijd kennen van 1 á 2 jaar. Vanwege het lerend karakter van het programma wordt de inhoud van nieuw te starten projecten steeds bepaald op basis van opgedane ervaringen en inzichten.

Mijlpalen uit het Vervoerplan 2018	Toelichting halfjaarrapportage
Het proces voor de bijsturing van personeel bij NS wordt aangesloten op de nieuwe mogelijkheden die ICT ontwikkeling biedt.	Om het proces van personele bijsturing aan te laten sluiten bij de ICT-mogelijkheden is een aantal proeven nodig. Een ervan staat gepland voor de tweede helft van 2018. Tijdens deze proef zal worden gekeken wat de doeltreffendste manier van centrale bijsturing is: op welke manier de deelnemers het meest effectief samen kunnen werken.
Doorontwikkeling van het CMBO: Centraal doorvoeren en integrale monitoring.	In Q4 2017 is er een onderzoek gedaan naar de manieren waarop het CMBO als beslisstructuur en - orgaan verbeterd kan worden. Uit dit onderzoek zijn zeven concrete maatregelen gekomen (onder meer het niet langer toetsen van standaard versperringsmaatregelen, het verbeteren van de vindbaarheid van werkwijzen en het gestructureerd vastleggen van redeneerlijnen). Elk van de zeven maatregelen is inmiddels geïmplementeerd. Doorontwikkeling van het CMBO blijft onder continue aandacht.
VGB: ontwikkelen 1ste fase en opstart maatregelen.	Het afgeven van een zo betrouwbaar mogelijke prognose bij verstoringen is essentieel in het proces van eerste fase en opstart. In de eerste helft van 2018 is een start gemaakt met onderzoeken op welke manieren de prognose verbeterd kan worden. Dit zal in de tweede helft van 2018 worden gecontinueerd. Eenduidige, tijdige communicatie en rolvast handelen komen hierin ook aan bod.
Er wordt in Eindhoven een prototype ontwikkeld en beproefd voor een beter materieel besturingsproces op de knoop. Bij succes wordt besloten hoe het resultaat landelijk uitgerold kan worden.	In de eerste helft van 2018 is er vanuit het BBT-project Besturing Materieel Inzet een ontwerp opgeleverd voor het werkproces ten behoeve van materieelinzet op de knoop. Dit ontwerp is in Q2 door gaming beproefd.

4.3 STS-Verbeterprogramma

Mijlpalen uit het Vervoerplan 2018	Toelichting halfjaarrapportage
<p><u>S-Borden:</u> Plan van aanpak uitrol Upgrading S-borden op goederenemplacementen (door ProRail).</p>	<p>N.a.v. de evaluatie van de pilot op Houtrakpolder heeft ILT nog aanvullende vragen gesteld. Deze moeten nog worden beantwoord voordat ProRail het ministerie van IenW zal verzoeken om bijlage 4 van het besluit spoorverkeer aan te passen. Het project voor de landelijke uitrol is in voorbereiding (t.b.v. aanbesteding) maar loopt hierdoor mogelijk vertraging op.</p>
<p><u>ORBIT:</u> De huidige ORBIT-programmaplanning van NS en ProRail is dat NS in 2018 start met de serie-inbouw in VIRM, ICM, DDZ en SLT. Volgens planning zijn deze materieelseries in 2018 voorzien van ORBIT, met uitzondering van de SLT. De SLT is volgens planning in 2019 gereed, omdat hier pas in het najaar van 2018 door NS aan begonnen kan worden.</p>	<p>De serie-inbouw van het materieel is gestart en ligt op schema. De materieelserie SGM zal ook voorzien worden van ORBIT. Overleg met het ministerie van IenW over de planning voor de treinseries FFF en SNG loopt.</p>
<p><u>ORBIT:</u> Om het draagvlak bij machinisten te vergroten (hoeveelheid onnodige waarschuwingssignalen minimaliseren) werkt NS intensief samen met ProRail en neemt NS volgende beheersmaatregelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het verbeteren van de ORBIT-attentiecures bij lage snelheden door NS en ProRail; • Het verbeteren van de communicatie aan machinisten over de werking van ORBIT bij S-borden; • Ad-hoc gesprekken met machinisten om het effect op de waardering voor ORBIT naar aanleiding van verbetermaatregelen te kunnen meten. • Implementatie van een structurele oplossing in de ORBIT-software door ProRail om te bepalen of een trein remmend of niet remmend is; • Implementatie van een verbeterd algoritme in de ORBIT-software door ProRail voor de bepaling of een trein remmend of niet remmend is. 	<p>Er is in de afgelopen periode een aantal technische maatregelen genomen, zowel door NS als ProRail. Hieronder vallen onder andere het aanpassen van de ORBIT attentiecures, maatregelen om het aantal onterechte signaleringen bij lage snelheden te voorkomen en de invoering van een aangepast algoritme voor de bepaling of trein remmend of niet remmend is. Het aantal onnodige signaleringen is door de combinatie van deze maatregelen ca. 80% gedaald.</p> <p>Overige maatregelen getroffen of te treffen binnen S&O:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In maart en mei hebben we artikelen geplaatst in de machinisten info om over de voortgang van ORBIT te informeren. • Er zal bij de voorlichting over ORBIT extra aandacht zijn voor de technische werking van ORBIT als ook aan de werkwijze bij S-borden. • Er wordt een TWO module ORBIT ontwikkeld voor de Regio's, zodat er in de najaar TWO's aandacht aan besteed kan worden. • ORBIT wordt een onderdeel van de machinisten begeleidingen en herinstructies. Dit betekent extra aandacht voor ORBIT tijdens de begeleidingen. • ORBIT is onderdeel van de BLM. Alle op te leiden machinisten worden meegenomen in ORBIT • ORBIT is opgenomen op de wensenlijst van onderwerpen LHM 2019.

<p><u>ORBIT:</u> Een ander risico betreft de betrouwbaarheid en correctheid van de door ORBIT gegeven waarschuwingssignalen. Om dit risico te mitigeren neemt NS volgende beheersmaatregelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aanpassing van de ORBIT trein - en wal-software dan wel toeleverende systemen (OPO of Procesleiding); • Monitoring van de ontwikkeling van de ORBIT-betrouwbaarheid en correctheid zodra er door NS nieuwe materieelsoorten van ORBIT worden voorzien of bij het veranderen van de routes die door de ORBIT treinen worden bereden. 	<p>Bij wijzigingen of werkzaamheden (inclusief uitwijkoefeningen van VL Posten) wordt door ProRail tegenwoordig bekeken wat de impact op ORBIT is en worden er – in overleg met NS – passende maatregelen genomen. Bij wijzigingen in de ORBIT-keten en bij uitbreiding van het materieelpark dat van ORBIT gebruik maakt, zorgen NS en ProRail gezamenlijk voor een monitoring programma, waarbij de hoogste prioriteit het voorkomen van onwenselijke signaleringen heeft.</p>
<p><u>Remcriterium:</u> NS heeft in 2017 het principebesluit genomen om het remcriterium (het technisch afdwingen van sterkere remming bij het naderen van een rood sein) van het IC-materieel te verzwaren, te beginnen met het VIRM-materieel. In 2018 werkt NS dit besluit verder uit om te bepalen wanneer het VIRM-materieel aangepast kan worden en wanneer eventuele impact op de dienstregeling geïmplementeerd kan worden. Voor VIRM start bovendien de engineering van de aanpassing. Parallel werkt NS het besluit ook uit voor de overige materieelsoorten: voor ICM en DDZ zijn nog vervolgonderzoek en besluitvorming nodig. Pas dan kan een definitief besluit worden genomen tot verzwaring van het remcriterium van deze materieelsoorten.</p> <p>Om de spoorwegveiligheid onder ATB verder te verbeteren ziet NS nog verschillende mogelijkheden, waaronder baken-0. NS start hierover graag het gesprek met het ministerie van IenW en ProRail om voortvarend verder te werken aan het beperken van het aantal STS-passages.</p> <p>Voor het Sprintermaterieel (SGM, SLT, FLIRT en SNG) onderzoekt NS eerst de impact op de dienstregeling.</p> <p>In de halfjaarrapportage 2018 zal NS meer inzicht geven in de planning voor het aanpassen van het VIRM materieel en de besluitvorming over de materieelsoorten ICM en DDZ.</p>	<p>Besluit tot aanpassing VIRM is genomen. Het VIRM-materieel is eind 2021 voorzien van een verzaamd remcriterium.</p> <p>Onderzoek overige IC-materieelsoorten is nog niet gestart. Dit zal in 2018 nog gestart worden. Onderzoek impact sprintermaterieel is nog niet gestart.</p> <p>N.a.v. het verzoek om baken-0 in te voeren heeft ingenieursbureau Systra opdracht gekregen van het ministerie van IenW om onderzoek te doen naar de noodzaak om aanvullende maatregelen te nemen. Dit onderzoek is juist gestart. Moment van oplevering nog niet bekend.</p>
<p><u>Plannen laatste 36 uur voor uitvoering plan:</u> Voor het plannen van ledig materieeltreinen in de laatste 36 uur voor uitvoering plan moet gezamenlijk met ProRail nog een oplossing bepaald worden.</p>	<p>In samenwerking met ProRail is gewerkt aan een tweetal planningsaspecten. Voor de planning van rangeerbewegingen zijn maatregelen genomen en geïmplementeerd. Dit onderdeel is daarmee afgerond. Voor de planning van ledig materieeltreinen dient de oplossingsrichting nog bepaald te worden.</p>

4.4 Programma Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten

Met de succesvolle productintroductions op de HSL in het voorjaar van 2018 zijn alle doelstellingen van het programma behaald. Het ministerie van IenW gaat het programma evalueren om hiermee te kunnen bezien of het programma formeel afgerond kan worden.

Mijlpalen uit het Vervoerplan 2018	Toelichting halfjaarrapportage
<p><u>IC Brussel:</u> Ten behoeve van omklap IC Brussel zijn het gereedmaken van de middelen (ombouwen Traxx-locomotieven met juiste software, ombouwen IC Brussel stammen tot sandwich-configuraties, opleiden medewerkers) en het uitvoeren van een oefen- en proefbedrijf de belangrijkste mijlpalen.</p>	<p>Alle operationele voorbereidingen zijn conform plan verlopen en per 9 april 2018 is de IC Brussel over de HSL-Zuid en L4 (België) geïntroduceerd. De besturing op verbeterende prestaties loopt via het verbeterprogramma HSL-Zuid.</p>
<p><u>Eurostar:</u> Voor de Eurostar is het aantal beschikbare Velaro treinstellen met de toegelaten software voor Nederland bepalend voor de timing van infasering / introductie. Toelating van de software van Siemens staat vooralsnog gepland op 1 december 2017, waarna het ombouw proces van de treinen start.</p>	<p>Toelating is op 22 december 2017 door Siemens verkregen. Alle operationele voorbereidingen zijn conform plan verlopen, doordat eerst onder ontheffing en daarna onder de toelating gereden kon worden. Per 4 april 2018 is Eurostar Amsterdam – Londen vice versa commercieel gaan rijden. In de richting Londen – Amsterdam betreft het een directe verbinding. In de richting Amsterdam – Londen betreft het een indirecte verbinding, waarbij reizigers in Brussel door de noodzakelijke beveiliging- en paspoortcontroles gaan. Dit is conform afspraken in de vervoerconcessie 2015-2025.</p> <p>Afhankelijk van de aanvullende (internationale) afspraken van de overheid wordt eind 2019 (dus dienstregeling 2020) verwacht een doorgaande verbinding van Amsterdam richting Londen te kunnen effectueren door realisatie van beveiliging- en paspoortcontroles in Nederland.</p>

4.5 Verbeterprogramma HSL Zuid

Mijlpalen uit Vervoerplan 2018	Toelichting halfjaarrapportage
<p><u>Continue evaluatie HSL-Zuid diensten Intercity direct, 1100-serie (Den Haag – Eindhoven) en IC Brussel</u> In het Verbeterprogramma worden de prestaties van de binnenlandse treinproducten op de HSL (IC direct, IC1100) en m.i.v. 2018 IC Brussel nauwlettend gevolgd.</p> <p>Het Verbeterprogramma kijkt voortdurend naar de effectiviteit van maatregelen en mogelijkheden om verder te optimaliseren op basis van 'continu verbeteren'. Een gevolg hiervan is dat de set aan verbetermaatregelen dynamisch is. De scope van het maatregelenpakket bevat de gehele keten, waaronder logistiek, infrastructuur, materieel, personeel en be- en bijsturing.</p> <p>Aan de Stuurgroep HSL wordt vier keer per jaar de voortgang van het Verbeterprogramma gerapporteerd. Maandelijks worden de prestaties op de HSL en de voortgang van verbetermaatregelen besproken in het Alliantieoverleg HSL.</p>	<p>Het Verbeterprogramma HSL-Zuid werkt, samen met de gehele keten en ProRail, continu aan het implementeren van het dynamisch maatregelenpakket over de volle breedte van de "LIMPOB-aspecten (logistiek, infrastructuur, materieel, personeel en organisatie, be- en bijsturing)" zoals afgesproken met het ministerie IenW en neemt aanvullende acties die voortkomen uit de tijdelijke dip door de veranderingen op de HSL in het voorjaar. Ook wordt hierbij nauw samengewerkt met partnervervoerder NMBS. Binnen het Verbeterprogramma HSL-Zuid zijn waar mogelijk verbeteringen voorgesteld in de externe analyse HSL in gang gezet, bijvoorbeeld continue sturing op vertrekpuntualiteit en het gebruik van simulatie in de opleiding.</p> <p>Daarnaast is vanaf de start van 2018 Intercity Brussel toegevoegd aan de scope van het Verbeterprogramma, dat her geformuleerd is als het Verbeterprogramma HSL-Zuid (voorheen Verbeterprogramma IC-direct).</p>

5 Overzicht prestatie- en informatie-indicatoren

Halfjaarrapport eerste halfjaar 2018

Prestatiegebied	Prestatie-indicator	Bodem- waarde	Progressie- waarde	Streef- Waarde	Realisatie t/m eerste halfjaar 2018	Realisatie t/m eerste halfjaar 2017
Algemeen	Algemeen klantoordeel	74%	78%	80%	84%	78%
	Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten	68%	73%	73%	83%	74%
Deur-tot-deur reis	Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders*	94,0%	94,6%	95,6%	96,5%	95,0%
	Reisinformatie treinketen*	81,4%	83,1%	83,1%	84,7%	83,9%
Reisgemak	Zitplaatskans in de spits HRN	94,3%	95,0%	95,5%	95,5%	95,2%
	Zitplaatskans in de spits HSL	91,2%	94,9%	94,9%	94,9%	96,9%
	Top 10 drukke treinen HRN	4,9%	4,0%	4,0%	2,7%	2,2%
Reisinformatie	Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station	75%	80%	80%	86%	83%
Veiligheid	Klantoordeel sociale veiligheid	81%	83%	83%	90%	88%
Betrouwbaarheid	Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	88,9%	90,4%	91,1%	93,1%	91,4%
	Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN	96,7%	97,0%	97,3%	97,8%	97,4%
	Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL	82,1%		84,1%	84,8%	81,2%

Prestatiegebied	Informatie-items	Realisatie t/m eerste halfjaar 2018	Realisatie t/m eerste halfjaar 2017
Algemeen	Binnen tijdsnorm opgenomen telefoongesprekken	65,0%	54,6%
	Binnen tijdsnorm beantwoorde brieven	49,4%	65,7%
	Waardering klant voor dienstverlening Klantenservice*	78%	76%
	Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel in de trein	82%	81%
	Klantoordeel vriendelijkheid personeel in de trein	91%	91%
	Klantoordeel hulpvaardigheid personeel op het station	82%	80%
	Klantoordeel vriendelijkheid personeel op het station	84%	82%
	Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel op het station	85%	83%
	Klantoordeel afhandeling klachten	65%	61%
Deur-tot-deur reis	Klantoordeel deur tot deur reis	82%	79%
Reisgemak	Klantoordeel vervoercapaciteit in de spits	72%	65%
	Bezettingsgraad spits	41,5%	42,2%
	Schone treinen*	81%	73%
	Klantoordeel reinheid interieur treinen	67%	60%
	Klantoordeel reinheid stations	79%	77%
Reisinformatie	Klantoordeel over het gebruik van de OV Chipkaart	89%	86%
	Klantoordeel reisinformatie bij nul tot 15 minuten vertraging	96%	95%
Veiligheid	Klantoordeel reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging	41%	38%
	Trefkans conducteur	60,4%	59,5%
Betrouwbaarheid	Aantal STS-passages hoofdrailnet	25	24
	Klantoordeel op tijd rijden	84%	80%
	Aankomstpunctualiteit 3 minuten	92,2%	90,0%
	Aankomstpunctualiteit 5 minuten	96,0%	94,8%
	Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL	93,5%	92,5%
	Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS	97,8%	96,9%
	Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten	87,2%	87,3%
	Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS	2,4%	4,7%
	Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten	5,4%	7,1%
	Gereden treinen	97,5%	97,6%
	Overslaan stations	0,02%	0,02%
	Gerealiseerde aansluitingen	94,2%	90,6%
	Aantal verstoringen veroorzaakt door NS	82	97