

# NS Halfjaarverantwoording 2022

Vervoerconcessie HRN 2015-2025





# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>2 Omgaan met corona</b>	<b>6</b>
2.1 Reiziger terug in de trein	6
2.2 Context financiële situatie NS	8
<b>3 Een aantrekkelijke reis</b>	<b>9</b>
3.1 Reizigerspunctualiteit	9
3.1.1 HRN	9
3.1.2 HSL	10
3.2 Zitplaatskans	11
3.2.1 HRN	12
3.2.2 HSL	12
3.3 Aantal drukke treinen in de spits	13
3.4 Reisinformatie	13
3.5 Drempelloos reizen	14
<b>4 Randvoorwaarden</b>	<b>17</b>
4.1 Samenwerking	17
4.2 Samenwerking bij werkzaamheden	17
4.3 Veiligheid	18
4.3.1 Spoorwegveiligheid	18
4.3.2 Sociale veiligheid in de trein en op het station	18
4.4 Toegankelijkheid	20
4.5 Duurzaam Ondernemen	20
<b>5 Programma's</b>	<b>22</b>
5.1 Elke Tien Minuten Een Trein Rotterdam Schiphol Arnhem (ETMET RoSA)	22
5.2 STS-verbeterprogramma	22
5.3 Verbeterprogramma HSL-Zuid	22
5.4 Programma Cybersecurity	23
<b>6 Overzicht Prestatie- en informatie-indicatoren</b>	<b>24</b>

## Samenvatting

Het is van blijvend belang dat onze reizigers verantwoord kunnen reizen. Met alle 20.000 collega's hebben we er in de eerste helft van 2022 hard aan gewerkt om Nederland bereikbaar te houden en om nieuwe en terugkerende reizigers aan de trein te verbinden.

Sinds de versoepelingen van de coronamaatregelen nemen de reizigersaantallen weer toe ten opzichte van 2021, al liggen de aantallen reizigers in het eerste halfjaar van 2022 nog wel circa 30% onder het niveau van de eerste helft van 2019. Van alle reizigers kwam 93,3% op tijd op hun bestemming. Ook op de overige prestatie-indicatoren scoorden we goed. Corona heeft nog steeds impact op de cijfers waardoor de vergelijking met eerdere jaren lastig is. Ze laten wel zien dat reizigers in de eerste helft van 2022 konden rekenen op NS.

Prestatie-indicator	Bodemwaarde	Realisatie eerste helft 2022	Realisatie 2021
Algemeen klantoordeel HRN <sup>1</sup>	7,3	-	7,9
Algemeen klantoordeel HSL <sup>1</sup>	7,2	-	7,9
Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders	94,0%	96,4%	96,5%
Zitplaatskans in de spits HRN	94,3%	98,5%	99,6%
Zitplaatskans in de spits HSL	91,2%	98,3%	99,9%
Aantal drukke treinen per werkweek in de spits HRN	110	23	4
Gebruiksvriendelijke reisinformatie	65,0%	81,1%	79,9%
Klantoordeel sociale veiligheid <sup>1</sup>	7,7	-	8,1
Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	88,9%	93,3%	94,4%
Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN	96,7%	97,8%	98,1%
Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL	82,1%	86,2%	89,2%

Tabel: Managementsamenvatting kpi's

### Financiële situatie NS

NS wordt financieel hard geraakt door corona. In 2020 en 2021 leden we een groot omzetverlies en ook in 2022 zal dat het geval zijn. Tot in elk geval eind 2022 wordt dit verlies grotendeels gecompenseerd door de beschikbaarheidsvergoeding (BVOV) van de overheid. We hebben een besparingsprogramma van € 1,4 miljard opgesteld dat loopt van 2020 tot en met 2024. Ondanks dit besparingsprogramma en de BVOV blijft het verwachte financiële resultaat tot en met het einde van de concessie verlieslatend en ver achter bij het resultaat dat we voor de uitbraak van corona hadden verwacht en loopt de schuld fors op. Afhankelijk van de snelheid waarmee reizigers terugkomen, kunnen verdere verliezen ontstaan die NS niet zonder meer zelf kan dragen. Over de ontwikkeling van de financiële situatie is NS periodiek in overleg met het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (hierna IenW) en de aandeelhouder, het ministerie van Financiën.

### Reizigers terug in de trein

De terugkeer van de reiziger in de trein is topprioriteit voor NS. We zien dat steeds meer reizigers weer graag met de trein reizen: na de rustige maanden januari en februari stijgen de reizigersaantallen weer. Eind juni zaten we op circa 80% van het aantal reizigerskilometers in de vergelijkbare periode in 2019. Reizigers vertonen wel nog steeds ander reisgedrag vergeleken met de eerste helft van 2019.

NS wil reizigers verleiden weer de trein te nemen. We hebben diverse maatregelen genomen om ons productaanbod beter aan te laten sluiten op de veranderende reizigersvraag. Hierbij houden we er rekening mee dat de reiziger meer flexibiliteit wil en prijsbewuster is dan voorheen. Om hieraan tegemoet te komen introduceerden we het Vroegboek Dalticket en een aangepast groepsticket. De verkoopcijfers voor beide producten overtreffen onze verwachtingen. Ook zijn we gestart met de pilot NS Voordeel, waarmee reizigers voordelig een treinticket voor een enkele reis kunnen kopen. Via de Treinwijzer maken we actuele drukte in de trein inzichtelijk. Ook blijven we werken aan de verdere ontwikkeling van druktecommunicatie en -informatie in de NS-app.

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

**Innovatie en bijdragen aan duurzame mobiliteit**

Ook in 2022 blijven we ons inzetten voor het vernieuwen en waar mogelijk verbeteren van onze dienstverlening en dragen we bij aan de doelen uit Toekomstbeeld OV. Zo werken we aan de toekomst van het spoorvervoer. In de eerste helft van 2022 won NS de International Sustainable Railway Award, en organiseerden we de publiekspresentatie van de ICNG. Ook pasten we de reisinformatieborden op het station aan waardoor reizigers in één oogopslag zien wat de lengte van de trein is en hoeveel minuten het nog duurt voordat een trein vertrekt.

Met RiVier, een samenwerkingsverband tussen NS, RET en HTM, zetten we in op innovatie op het gebied van Mobility-as-a-Service. Ook boekten we in het eerste halfjaar goede duurzame resultaten. We werken aan de instroom van ons nieuwe materieel ICNG en SNG en de gemoderniseerde VIRM. Door energiezuinige specificaties verbruiken deze treinen minder energie dan de treinen die worden vervangen. Verder zijn we bezig met een pilot om treinen energiezuiniger op te stellen.



# 1 Inleiding

De impact van corona hield aan in de eerste maanden van 2022. Tot en met februari zat Nederland in een gedeeltelijke lockdown, daarna kwamen de versoepelingen en vanaf 23 maart verviel de mondkapjesplicht in het openbaar vervoer. Ondanks het vervallen van de coronamaatregelen in het tweede kwartaal blijft de terugkeer van de reiziger achter bij de eerdere prognoses. Vooral de forens werkt nog veel thuis en de verwachting is dat die door het hybride werken niet in dezelfde aantallen terugkeert in de trein.

Ook de oorlog in Oekraïne en het tekort aan personeel hebben impact op NS. Energieprijzen stijgen en door materiaaltekort bij ProRail bestaat de kans dat werkzaamheden aan de infrastructuur uitgesteld moeten worden, met mogelijk effect op toekomstige dienstregelingsstappen. Daarnaast hebben we, net als veel andere sectoren in Nederland, te maken met veel openstaande vacatures. Daardoor zijn we in mei genoodzaakt geweest om het besluit te nemen om onze dienstregeling aan te passen rekening houdend met het tekort aan personeel. Het (ad hoc) afschalen van de dienstregeling leidde in sommige delen van het netwerk tot een lagere frequentie, zonder gevolgen voor de benodigde minimumcapaciteit van de treinen. We boden voldoende capaciteit voor het aantal verwachte reizigers. Ook heeft NS (waar mogelijk) treinen ingekort, zodat er één in plaats van twee hoofdconducteurs per trein nodig zijn. Met diverse campagnes online en op de radio en TV en door het inzetten van de Treinsimulator op grote stations proberen we nieuwe collega's te werven.

Ondanks de grote financiële en operationele impact van corona zijn we afgelopen halfjaar blijven werken aan verbetering van het spoorvervoer van de toekomst. Voorbeelden zijn het winnen van de International Sustainable Railway Award, de publiekspresentatie van de ICNG en de aanpassing van reisinformatieborden op het station waardoor reizigers nu in één oogopslag zien wat de lengte van de trein is en hoeveel minuten het nog duurt voordat de trein vertrekt.

## **Aanhoudende impact corona**

In het eerste halfjaar van 2022 was er nog veel onzeker over de nasleep van corona en het effect van de pandemie op de reizigersaantallen voor de komende jaren. Met onder andere nieuwe abonnementsvormen proberen we in te spelen op het veranderde reisgedrag van de reiziger. De reizigersaantallen blijven achter bij eerdere prognoses. Daardoor blijft de financiële impact de komende jaren groot. Tot eind 2022 wordt dit gedeeltelijk gecompenseerd door de beschikbaarheidsvergoeding van de overheid. Daarnaast ondernemen we stappen om te komen tot een kleinere en wendbare organisatie, tot en met 2024 realiseren we zo een besparingsprogramma van € 1,4 miljard. Additionele steun vanuit de overheid blijft de komende jaren echter nodig om de kwaliteit van het spoorvervoer te waarborgen. Om onze opgelopen schulden tijdens corona te kunnen terugbetalen en om te kunnen blijven investeren in het belang van onze reizigers is een financieel gezonde concessie vanaf 2025 nodig met een redelijk rendement voor NS. Hierover zijn we in gesprek met zowel de concessieverlener IenW als de aandeelhouder het ministerie van Financiën.

## **OV is randvoorwaardelijk voor realiseren maatschappelijke opgaven**

Vooruitkijkend zien we dat Nederland een sterk OV nodig heeft. De trein heeft daarin een maatschappelijke functie: het houdt ons land bereikbaar, duurzaam en aantrekkelijk. Corona heeft die onmisbaarheid nog eens aangetoond. Ons land staat voor grote maatschappelijke opgaven zoals klimaatdoelen, woningbouw en economische ontwikkeling. De trein is 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 nieuwe investeringen. Incidenten zoals de onderbezetting van de verkeersleiding van ProRail, de IT-storing in april en de afschaling van dienstregeling door personeelstekort vanaf 13 juni raken de kwaliteit van onze dienstverlening. Samenwerking tussen vervoerders, overheden, reizigersorganisaties en andere belanghebbenden blijft noodzakelijk om een toekomstbestendig OV-systeem te realiseren.

## **Opbouw van deze rapportage**

In deze halfjaarrapportage 2022 licht NS de operationele prestaties op het hoofdrailnet (HRN) toe in het licht van corona en de nasleep daarvan. In hoofdstuk twee gaan we in op de beleidsprioriteiten; 1) een verantwoorde reis- en werkomgeving, 2) reiziger terug in de trein en 3) reizigersspreiding. In hoofdstuk drie lichten we de prestatiegebieden toe. Ten slotte behandelen we de randvoorwaarden en programma's uit het vervoerplan.

## 2 Omgaan met corona

In coronatijd werd een bijzonder beroep gedaan op onze maatschappelijke rol om Nederland bereikbaar te houden. We blijven het van belang vinden dat onze reizigers verantwoord kunnen reizen. NS neemt maatregelen in de trein en op het station (samen met ProRail) om dit mogelijk te maken. Gezondheid van reizigers en medewerkers staat voorop en operationele maakbaarheid is ons uitgangspunt.

### 2.1 Reiziger terug in de trein

#### Verantwoorde reis- en werkomgeving

NS stuurt ook in 2022 op een veilige reis- en werkomgeving. Het afgelopen halfjaar is de maatschappij weer grotendeels opengegaan. In februari verviel de 1,5-meterregel en op 23 maart werd de mondkapjesplicht in het openbaar vervoer opgeheven. Waar nodig en waar mogelijk hebben we het afgelopen halfjaar toezicht gehouden op het naleven van de dan geldende coronamaatregelen.

Daarnaast hebben we preventieve maatregelen genomen voor verantwoord werken. Bijvoorbeeld het doorlopend beschikbaar stellen van beschermingsmiddelen, (hygiëne-)maatregelen in personeelsverblijven en het bieden van handelingsperspectieven voor het werken in coronatijd. Ook in de treinen en op de stations namen we waar nodig (preventie-)maatregelen, zoals verhoogde aandacht voor hygiëne, de ventilatie op orde houden en communicatie over coronamaatregelen. NS volgde het Protocol verantwoord blijven reizen in het Openbaar Vervoer. Sinds 14 april is dit protocol niet langer in werking.

Na het vervallen van de coronamaatregelen moesten reizigers weer wennen aan de nieuwe situatie met onder andere verder geïntensiverde service- en controlerondes door hoofdconducteurs. We zagen dat dit leidde tot meer agressiemeldingen in treinen. We hebben onze veiligheidsmedewerkers flexibel en gericht ingezet op 'hoog risico'-locaties (evenementen) en –trajecten. Dit hebben we gedaan in goed overleg met politie, gemeenten en andere vervoerders.

#### Reizigersspreiding

Evenals in voorgaande jaren blijft de spreiding en druktebeleving van onze reizigers belangrijk voor NS. Ook het eerste halfjaar hebben we hierop ingezet via:

- Het doorlopend monitoren en analyseren van de bezettingsgraden en de reispatronen gedurende de dag en de week. Bijvoorbeeld via het volgen van de drukteperceptie (hoeveel meldingen komen er binnen bij welke bezettingsgraad), het terugkoppelen van de treinbezettingen aan regionale overleggen en het aanpassen van de drukte-indicatie indien opportuun. Een volledige analyse van spreiding over de dagen van de week kan nog niet gegeven worden. Dat komt doordat in het begin van het jaar nog sprake was van een lockdown. Ook de korte periode na de lockdown is door vakanties en weersinvloeden moeilijk te vergelijken met voorgaande jaren. Het lijkt erop dat de regelmatige spitsreizigers als gevolg van het thuiswerken nog minder op woensdag en vrijdag reizen. Dit blijkt ook uit diverse onderzoeken onder reizigers. Omdat dit leidt tot minder efficiënt gebruik van spoorinfrastructuur en materieel vinden we deze ontwikkeling zorgelijk.
- Het deelnemen en bijdragen aan de diverse overleggen met betrekking tot spreiding, samen met regionale overheden, bedrijven en onderwijsinstellingen. Eén van de samenwerkingsverbanden waar NS aan deelneemt is 'Goedopweg'. Hierin hebben grote werkgevers (+250 medewerkers) in het Stationsgebied Utrecht de handen ineen geslagen om 'samen het stationsgebied veilig en duurzaam bereikbaar houden'. De deelnemers hebben diverse ambities opgesteld met betrekking tot spreiding en de modal shift. Twee andere voorbeelden van regionale overlegtafels zijn: 'Samen Bouwen aan Bereikbaarheid' in de metropoolregio Amsterdam en 'Zuid-Holland Bereikbaar' in Zuid-Holland.
- We werken aan de verdere ontwikkeling van druktecommunicatie en -informatie in de NS-app, bijvoorbeeld via de Treinwijzer en de zitplaatszoeker.
- We monitoren of nieuw geïntroduceerde propozities de reizigers verleiden te reizen in de daluren.

### **Reizigers terugwinnen**

Het aanpassen van het productaanbod, waaronder het kaartassortiment, is een van de middelen waarmee NS inzet op de terugkeer van de reiziger in de trein. We houden er hierbij rekening mee dat de reiziger meer flexibiliteit wil en prijsbewuster is dan voorheen.

Om aan deze wensen tegemoet te komen, hebben we het Vroegboek Dalticket geïntroduceerd. Hiermee krijgt de reiziger 10% korting in de daluren als het ticket binnen een bepaalde periode voorafgaand aan de reis wordt gekocht. Ook introduceerden we een aangepast groepsticket. Hiermee kunnen reizigers in groepsverband met korting reizen tijdens daluren (al vanaf twee in plaats van vier personen in de oude situatie). De verkoopcijfers van beide producten overtreffen onze verwachtingen. Daarnaast zijn we gestart met de pilot NS Voordeel. Met NS Voordeel kunnen reizigers voordelig een treinticket voor een enkele reis kopen. De korting varieert van 10% tot 60% ten opzichte van het normale tarief. De pilot loopt tot eind augustus 2022 voor reizen per NS-trein op één traject. We verwachten de resultaten van de pilot in het derde kwartaal. Aan de hand daarvan bepalen we of en hoe we verder gaan met NS Voordeel.

Met RiVier, een samenwerkingsverband tussen NS, RET en HTM, zetten we in op innovatie op het gebied van Mobility-as-a-Service. We experimenteren met nieuwe ketendiensten en integreren deze in het bestaande productaanbod. In juni hebben we via RiVier de aansluiting van e-scooters van Check gerealiseerd voor consumenten en zakelijke klanten.

Op het gebied van internationaal reizen met de trein hebben we in samenwerking met strategische partners een technische basis gelegd om een groter deel van Europa online te boeken. Bestemmingen tot 700km zijn momenteel al bij NS International online te boeken. Afgelopen maanden zijn o.a. grote stations in Zweden en extra verbindingen naar Tsjechië toegevoegd. Ook op het gebied van selfservice zijn stappen gezet. Bijvoorbeeld met het boeken van tickets via de mobiele app en persoonlijke reisinfo in 'Mijn NS International'. Dit wordt continue uitgebreid en geoptimaliseerd. Bovendien is het sinds dit jaar mogelijk om sommige producten zelf om te boeken.

### **Impact instroom ICNG**

NS werkt samen met leverancier Alstom aan het ontwikkelen, het testen en de instroom van de Intercity Nieuwe Generatie (ICNG). Op 19 april 2022 zijn we gestart met de eerste fase van het NS Proefbedrijf. Op 2 en 3 juli vond de publiekspresentatie van de ICNG plaats op station Rotterdam Centraal met zo'n 3.500 enthousiaste bezoekers.

De opleiding voor hoofdconducteurs en trainmanagers voor de ICNG is in april gestart. In oktober start de opleiding voor machinisten, benodigde aanpassingen van de software zorgen hier voor enige vertraging. De gevolgen van onder andere corona, de uitkomsten van het testprogramma en de situatie in Oekraïne blijven impact hebben op de planning. Het blijft onze ambitie om de instroom van de ICNG in de reizigersdienst tussen Amsterdam en Breda eind dit jaar te starten en te voltooien in 2023. Het NS Proefbedrijf richt zich op kwaliteit en betrouwbaarheid, die gaan boven snelheid. De prioriteit ligt bij het oplossen van kinderziektes en het bereiken van de benodigde betrouwbaarheid voor de start van de reizigersdienst.

### **Gevolgen krappe arbeidsmarkt personeel**

De krapte op de arbeidsmarkt na corona is groter dan verwacht. Hoewel NS was voorbereid op een uitstroom aan collega's door bijvoorbeeld (vervroegd) pensioen en vertrekregelingen, en op de groeiende vraag bij een aantal afdelingen, zoals IT, blijft de aanwas van nieuwe collega's sterk achter bij de verwachtingen, zelfs na uitgebreide wervingscampagnes.

NS zet alles op alles om te voorkomen dat reizigers hinder ondervinden van het tekort aan medewerkers. Daarbij wordt veel van collega's gevraagd. Ook hieraan zit een grens. In mei heeft NS dan ook het besluit moeten nemen om de dienstregeling af te schalen in verband met de tekorten aan personeel. Per 13 juni is de tienminutendienstregeling tussen Arnhem, Schiphol en Rotterdam teruggebracht van zes naar vier treinen per uur. Ook heeft NS (waar mogelijk) treinen ingekort, zodat er één in plaats van twee hoofdconducteurs per trein nodig zijn. NS heeft reserves die normaal achter de hand worden gehouden voor de bijsturing, op de dag zelf ingezet voor de reguliere dienst, wat uiteraard effect kan hebben bij onvoorziene omstandigheden.

Sinds 2021 zet NS in op wervingscampagnes op TV, radio, online en sociale media om nieuw personeel aan te trekken. Deze campagnes heeft NS in het eerste halfjaar van 2022 geïntensiveerd, inclusief de daarbij

behorende budgetten. Ook heeft NS een aandraagbonus voor collega's in het leven geroepen. Door beide maatregelen is het aantal sollicitanten flink gestegen.

Tevens heeft NS maatregelen genomen om meer collega's te behouden voor werk. Zo wordt onderzocht of een beroep gedaan kan worden op (aankomend) gepensioneerd personeel om (deels) bij NS te blijven werken en worden mogelijkheden onderzocht om parttime contracten uit te breiden. Daarnaast is NS bezig om slimmer om te gaan met opleidingen. Het vervallen van de BOA-bevoegdheid voor Hoofdconducteurs past hier bijvoorbeeld in. Kortom: NS wil er alles aan doen om zo veel mogelijk rijdend personeel aan NS te binden. Niettemin zijn de vooruitzichten niet goed en de verwachting is dat de arbeidsmarkt gedurende langere tijd krap blijft.

## 2.2 Context financiële situatie NS

NS wordt financieel hard geraakt door corona. In 2020 en 2021 leden we een groot omzetverlies en dat zal ook in 2022 het geval zijn. Tot in elk geval eind 2022 wordt dit deels gecompenseerd door de beschikbaarheidsvergoeding (BVOV) van de overheid. We houden echter rekening met omzetverlies als gevolg van corona tot het einde van de concessieperiode. Er zijn maatregelen nodig om weer financieel gezond te worden, het treinkaartje betaalbaar te houden en Nederland ook in de toekomst bereikbaar te houden. In het Transitieplan 2021-2024 van NS uit juli 2021 staan de maatregelen die wij kunnen nemen om onze opbrengsten te verhogen en kosten te verlagen en de maatregelen die de overheid kan nemen.

We hebben een besparingsprogramma van € 1,4 miljard opgesteld dat loopt van 2020 tot en met 2024. Dat programma bestaat uit besparingen op investeringen en operationele uitgaven en moet vanaf 2025 leiden tot een jaarlijkse kostenreductie van circa een kwart miljard euro per jaar. We werken toe naar een efficiëntere en kleinere organisatie en kijken kritisch naar onze investeringen. Dat doen we bijvoorbeeld door vervangings- en uitbreidingsinvesteringen in materieel aan te sluiten op nieuwe prognoses van reizigersgroei. Een wendbare bedrijfsvoering is cruciaal om snel in te kunnen spelen op veranderende omstandigheden en wensen van onze reizigers. Daarnaast worden ook lopende plannen en programma's geraakt door de gevolgen van corona. We evalueren, waar nodig met partners zoals ProRail, alle lopende en geplande projecten.

Ondanks de beoogde besparingen van € 1,4 miljard blijft het verwachte financiële resultaat tot en met het einde van de concessie verlieslatend en ver achter bij het resultaat dat we voor de uitbraak van corona hadden verwacht. Vanwege de onzekerheden over het toekomstige verloop van corona, in combinatie met de snel oplopende inflatie en onzekerheden rond het herstel van de economie, kennen de voorspellingen over de toekomstige reizigersvraag een enorme bandbreedte. Afhankelijk van de snelheid waarmee reizigers terugkomen, kunnen verliezen ontstaan die NS niet zonder meer zelf kan dragen. Over de ontwikkeling van de financiële situatie is NS in overleg met lenW en de aandeelhouder het ministerie van Financiën.



## 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** wordt sinds 2021 geregistreerd door de OV Klantenbarometer (OVKB). De cijfers van het OVKB worden jaarlijks gepubliceerd, deze zijn zodoende niet opgenomen in de Halfjaarverantwoording

Op 3 april ontstond een IT-storing met impact op meerdere cruciale systemen, zoals de systemen waarmee de treindienst kan worden bijgestuurd in geval van verstoringen op het spoor. Toen hierop een bovenleidingbreuk bij Hoofddorp volgde, moest NS het treinverkeer vanaf het middaguur stilleggen. De rest van de dag heeft er nagenoeg geen trein meer gereden. NS heeft die dag veel gevraagd van de zelfredzaamheid van reizigers. Zij moesten lang wachten voordat duidelijk werd hoe lang de verstoring duurde en uiteindelijk zelf vervoer regelen. Deze situatie was ook enorm frustrerend voor medewerkers. NS heeft daarom excuses aangeboden aan alle reizigers en collega's. Om van de storing van 3 april te leren en om een soortgelijke situatie in de toekomst te voorkomen, heeft NS door drie partijen onafhankelijk onderzoek laten doen. Op verzoek van NS heeft het Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement (COT) onderzoek gedaan naar het verloop van de storing en de crisisorganisatie van NS. Ook zijn er twee deelonderzoeken gedaan. Eén naar de IT-systemen (onderzoeksbureau Bell Labs) en één naar de mogelijkheden voor een alternatief reisaanbod bij dergelijke storingen (onderzoeksbureau Railistics). Hierbij zijn ook vragen en suggesties van de medezeggenschap van NS, vakbonden, Rover, de Tweede Kamer en lenW meegenomen.

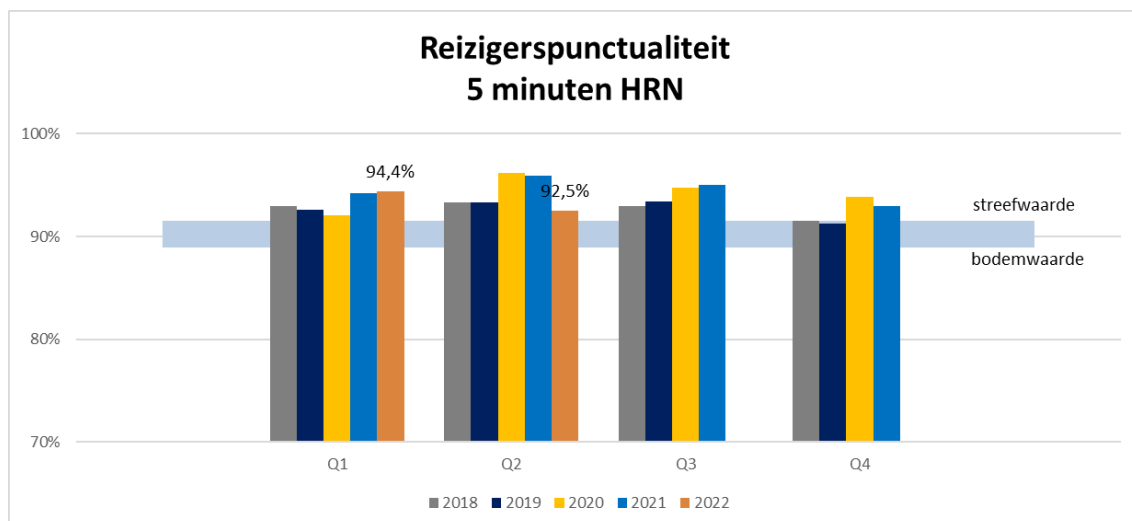
### 3.1 Reizigerspunctualiteit

#### 3.1.1 HRN

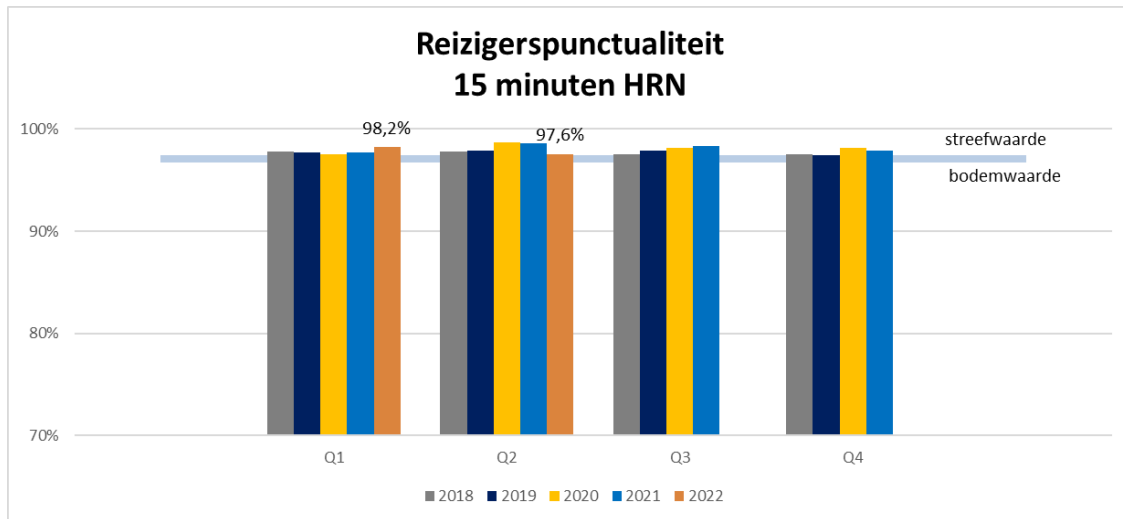
Door versoepelingen van de coronamaatregelen zijn de reizigersaantallen in de eerste helft van 2022 toegenomen ten opzichte van 2021, maar liggen nog circa 30% onder het niveau van de eerste helft van 2019. Na de nog rustige maanden januari en februari waarin Nederland nog in een gedeeltelijke lockdown zat, is de stijging ingezet. In het tweede kwartaal van 2022 lagen de reizigersaantallen in de weekenden weer bijna op het niveau van 2019. Eind juni zaten we op circa 80% van het aantal reizigerskilometers in de vergelijkbare periode in 2019.

Vóór corona was er een dip in de prestaties in de ochtend- en avondspits als gevolg van de volle treinen. Deze lagere prestaties waren in 2021 zo goed als verdwenen omdat de halteringen korter waren door de lagere reizigersaantallen. In de eerste helft van 2022 is de dip tijdens de ochtendspits nog steeds vrijwel afwezig. Tijdens de avondspits komt de dip terug, zij het in mindere mate.

De Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN is in het eerste halfjaar van 2022 93,3%.



Figuur: Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN



Figuur: Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN

### Enkele zaken uitgelicht

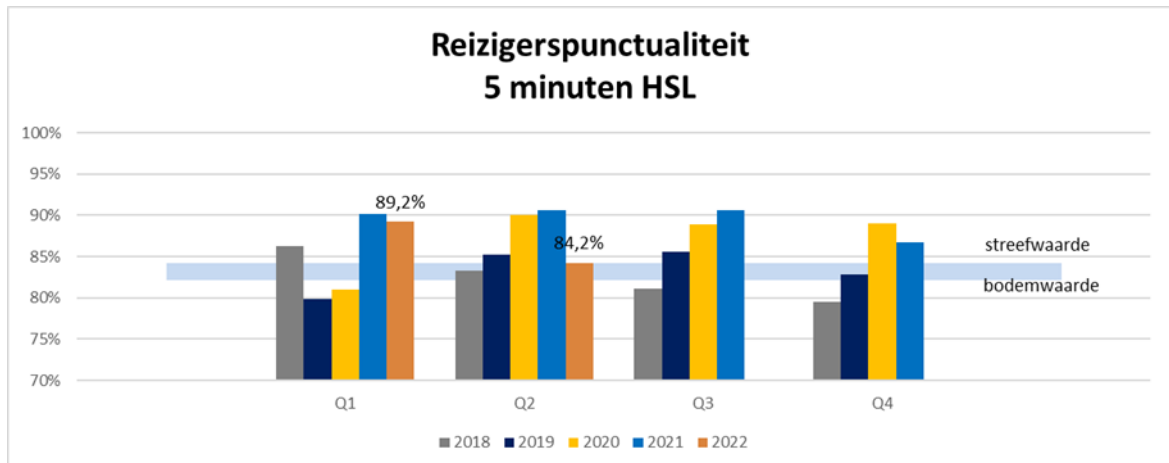
- Op de corridor Rotterdam Centraal–Schiphol Airport–Arnhem Centraal rijdt NS sinds dit jaar een tienminutendienstregeling (ETMET RoSA). Om de implementatie succesvol te laten verlopen heeft NS samen met ProRail maatregelen getroffen, zoals aanpassingen aan de infrastructuur, meer rangeermachinisten in Rotterdam en Arnhem en extra aandacht voor suicidepreventie. Deze extra maatregelen hebben we getroffen, omdat het rijden van extra treinen mogelijk een negatieve impact kan hebben op de Reizigerspunctualiteit, doordat er minder be- en bijsturingmogelijkheden zijn bij calamiteiten. Door de extra maatregelen hebben we de vooraf gestelde doelen voor de Reizigerspunctualiteit op dit traject gehaald. Vanaf 13 juni hebben we de extra treinen op de ETMET RoSA corridor uit de dienstregeling gehaald vanwege personeelstekort.
- Het uitblijven van winterse omstandigheden was gunstig voor de Reizigerspunctualiteit. Later in het afgelopen halfjaar waren er wel grote storingen die de prestaties negatief hebben beïnvloed. Met name in mei waren er relatief veel impactvolle verstoringen, waaronder relatief veel aanrijdingen. Doordat in mei ook de reizigersaantallen weer hoger waren, was het lastiger om vertragingen in te lopen door korter te halteren.
- In mei en juni had het ad hoc opheffen van treinseries als gevolg van personeelstekorten negatieve impact op de resultaten. Dit komt door opheffingen die minder dan twee weken voor uitvoering gebeuren: die kunnen niet meer op tijd worden verwerkt in de dienstregeling. In juni was de impact circa -1,3% procentpunt op de KPI Reizigerspunctualiteit 5 minuten.

### 3.1.2 HSL

Op de HSL zijn de reizigersaantallen in de eerste helft van 2022 sterker toegenomen dan op het HRN. Dit komt vooral door de toename van internationale reizigers. Ook zijn de internationale treinen stapsgewijs opgeschaald. De score in de eerste helft van 2022 blijft op peil, ondanks de drukker wordende treinen.

Er is een onderscheid tussen het eerste en tweede kwartaal van 2022. In het eerste kwartaal was de Reizigerspunctualiteit hoog in vergelijking met voor corona. In het tweede kwartaal van 2022 was de Reizigerspunctualiteit vergelijkbaar met de prestaties van voor corona. De hogere reizigersaantallen drukken op de halteertijden, waardoor meer vertragingen ontstaan en we deze moeilijker kunnen inlopen. Ook zorgt de opschaling van de internationale treinen voor meer hinder tussen treinen onderling, veelal vanwege vertraging die al in het buitenland is opgelopen.

De Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL is in het eerste halfjaar van 2022 86,2%.



Figuur: Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL

### Enkele zaken uitgelicht

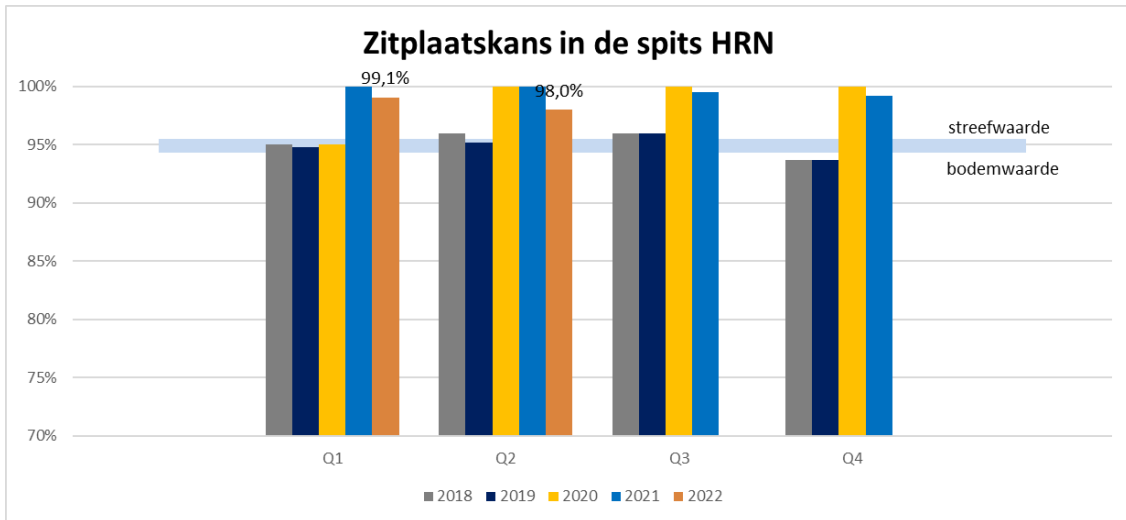
- Op 31 januari trok storm Corrie over het land. Dankzij de plaatsing van de windschermen op de Brug Hollandsch Diep konden we de treindienst over de HSL blijven rijden.
- Sinds 7 februari heeft de 1000-serie (Amsterdam Centraal–Rotterdam Centraal) nauwelijks gereden vanwege een hoog verzuim onder personeel. Op 12 juni hebben we de 1000-serie weer opgestart.
- In april waren er een aantal flinke verstoringen, zoals:
  - Op 3 april leidde een landelijke IT-storing tot het stilleggen van het Nederlandse treinverkeer, met forse impact op de binnenlandse HSL-dienst. Internationale treinen reden grotendeels wel, waardoor reizigers over de HSL konden reizen.
  - Op dinsdag 26 april veroorzaakte een GSM-R-storing meerdere stilstanden op de HSL.
- Sinds 1 mei 2022 ligt er een Tijdelijke SnelheidsBeperking (TSB) op de HSL bij Rotterdam Stadion (80 km/u) vanwege de staat van het spoor. Hoewel dit geen hoofdoorzaak is van vertraging, zorgt de TSB in een aantal gevallen voor vertragingen boven de 5 minuten-grens. Hierdoor is de impact per maand -0,3% procentpunt.
- In mei en juni had het ad hoc opheffen van treinseries als gevolg van personeelstekorten negatieve impact op de resultaten. Dit komt door opheffingen die minder dan twee weken voor uitvoering gebeuren: die kunnen niet meer op tijd worden verwerkt in de dienstregeling. In juni was de impact ruim -2,5% procentpunt.

## 3.2 Zitplaatskans

NS stuurt voor het HRN en 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

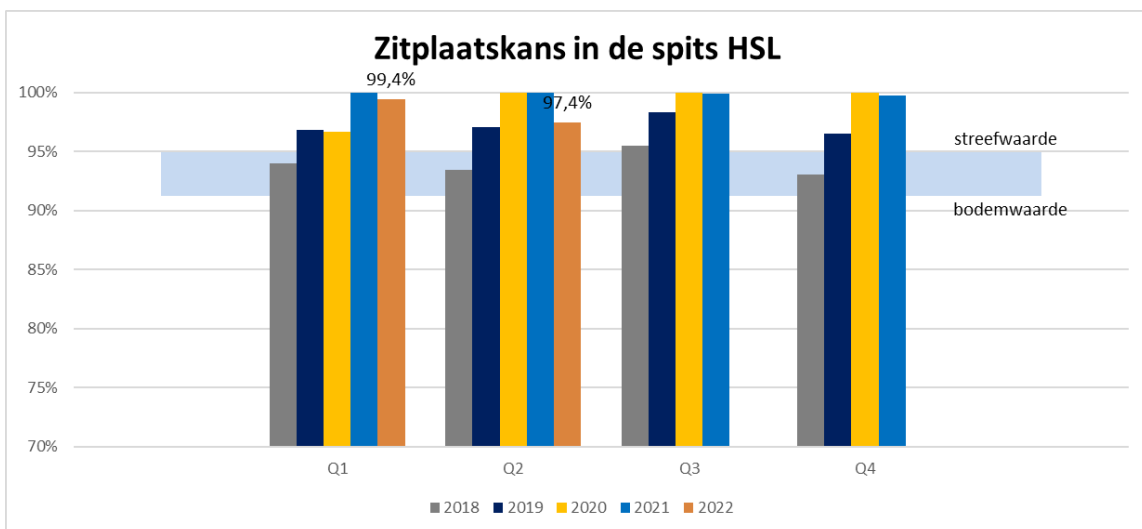


Figuur: Zitplaatskans in de spits HRN

#### Enkele zaken uitgelicht

- Na twee jaar met scores van (nagenoeg) 100% zitplaatskans in de spits zorgt de geleidelijke toename van reizigers in de spits weer voor een lichte daling van de KPI. De scores zijn nog steeds ruim hoger dan voor corona, toen de zitplaatskans circa 95% was.
- Per dienstregeling 2022 heeft NS de frequentie van Intercity's tussen Arnhem en Schiphol, tussen Schiphol en Rotterdam via Leiden en tussen Rotterdam en Dordrecht verhoogd van vier naar zes treinen per uur per richting. Met de spitsreizigersaantallen uit 2019 was deze uitbreiding belangrijk om meer reizigers een zitplaats te bieden (zie paragraaf 3.5 voor overige dienstregelingsstappen).
- De geleidelijke toename van reizigers volgde in maart en april gelijke tred met de terugkeer naar de oorspronkelijke treinfrequenties, waardoor de zitplaatskans nog steeds boven de 98% bleef.
- Inmiddels zijn de SGM-Sprinters uitgestroomd, wat we helemaal hebben opgevangen met de instroom van het nieuwe Sprinter-materieeltype SNG.
- In de materieelbijsturing hebben we een tool in gebruik genomen die bij afwijkingen van het materieelplan helpt om de keuze te maken die het aantal sta-minuten voor de reizigers het meest beperkt. Deze tool prioriteert real-time de treinen op basis van het verwachte aantal sta-minuten, zodat beschikbaar materieel wordt ingezet waar dit voor de reizigers de meeste toegevoegde waarde heeft.

### 3.2.2 HSL



Figuur: Zitplaatskans in de spits HSL

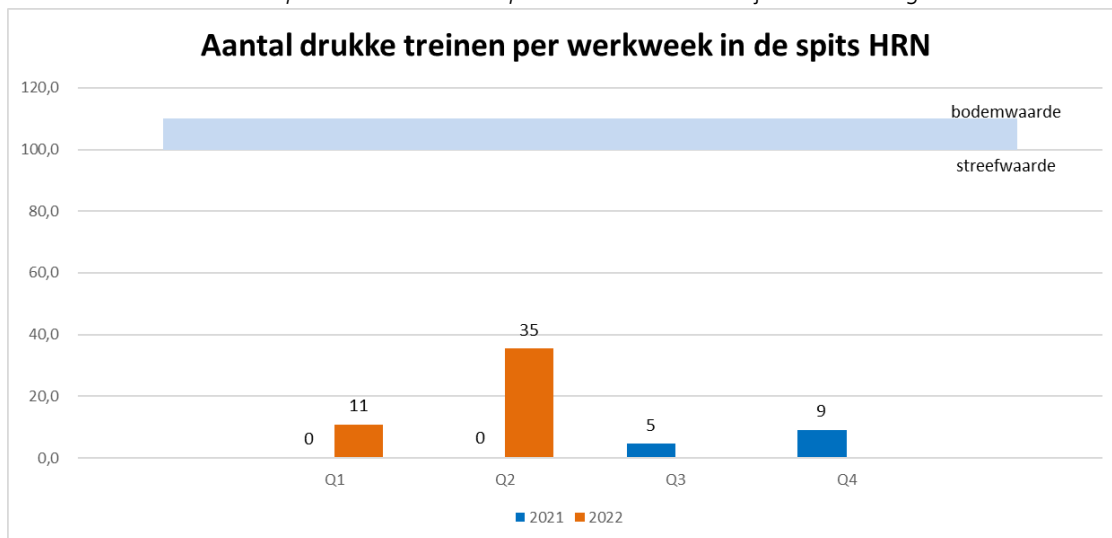
### Enkele zaken uitgelicht

- Bij de Zitplaatskans in de spits HSL gelden grotendeels dezelfde ontwikkelingen als bij de HRN Zitplaatskans spits. Wel ging de terugkeer van de spitsreizigers hier sneller, waardoor de lagere treinfrequentie (drie in plaats van vijf treinen per uur door het niet rijden van de 1000-serie) grotere impact had vanaf maart.
- Sinds 12 juni rijden we op de HSL weer de gebruikelijke treinfrequentie, na eerdere afschaling van de 1000-serie in de eerste maanden van het jaar.

### 3.3 Aantal drukke treinen in de spits

Sinds 2021 is er de nieuwe prestatie-indicator Aantal drukke treinen per werkweek in de spits HRN, die zicht biedt op treinen boven de 'VOL-norm'.

Het *Aantal drukke treinen per werkweek in de spits* is in het eerste halfjaar van 2022 gemiddeld 23.



Figuur: Aantal drukke treinen in de spits

### Enkele zaken uitgelicht

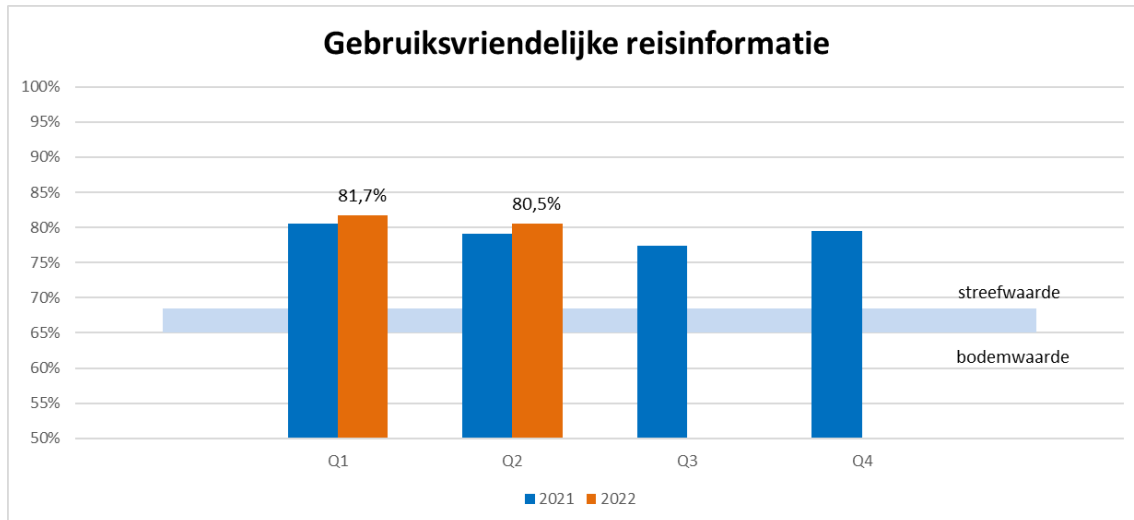
- Na twee jaar met nauwelijks drukke treinen in de spits zorgt de geleidelijke toename van reizigers in de spits weer voor meer drukke treinen, nog steeds wel ver onder het niveau van voor corona.
- Met name in mei waren er relatief veel drukke treinen in de spits. De grootste impact vond plaats op 19 mei toen door onweer en harde wind veel treinen in de spits uitvielen. Op die dag waren er 30 drukke treinen, dus meer dan het gemiddelde aantal per week in het eerste halfjaar van 2022.

### 3.4 Reisinformatie

Reisinformatie speelt een belangrijke rol in de deur-tot-deurreis. 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 2022 81,1%.





Figuur: Gebruiksvriendelijke reisinformatie

#### Enkele zaken uitgelicht

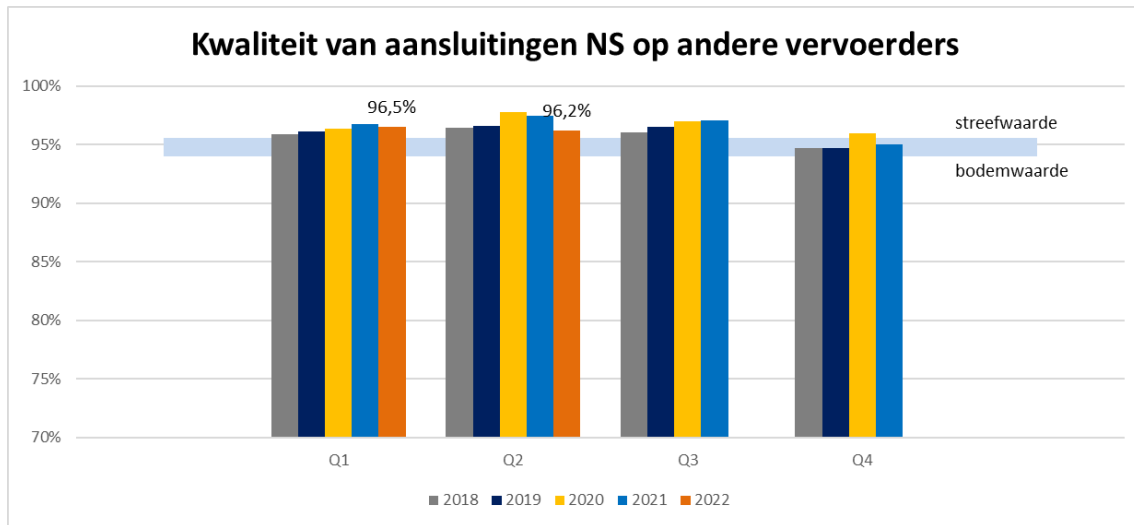
- De reisinformatieborden op de stations zijn in mei aangepast. Sindsdien tonen ze hoe lang de treinen zijn en welke kant ze op rijden. Reizigers weten nu beter waar de trein langs het perron zal stoppen en ze kunnen zo sneller instappen.
- Niet alleen de vertrektijd van de trein maar ook hoeveel minuten dat het nog duurt voordat de trein vertrekt, staat sindsdien op de reisinformatieborden. Zo zien reizigers in één oogopslag of ze zich moeten haasten om de trein te halen of niet.
- We hebben de methodiek om vertraging van een bepaalde trein op het aankomende station te voorspellen verbeterd. Daarmee zijn de vertragingvoorspellingen die reizigers zien op de borden op het station nog vaker correct.

### 3.5 Drempelloos reizen

Voor reizigers is niet alleen de reis van station tot station maar de hele reis van deur tot deur belangrijk. De meeste reizigers maken gebruik van meerdere modaliteiten tijdens 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 dat reisinformatie over de hele keten beschikbaar is, met goede aanvullende diensten zoals fietsparkeerplekken bij stations en eenvoudige betaalmogelijkheden. De hele sector werkt samen om het betalen van het OV te vereenvoudigen.

## Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders

De Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders is in het eerste halfjaar van 2022 96,4%.



Figuur: Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders

De KPI Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders meet de aankomstpunctualiteit van NS-treinen (incl. NS International) 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

- Door de lagere reizigers aantallen door corona in de eerste maanden van het jaar en het personeelstekort vanaf mei, heeft in het eerste halfjaar een aantal treinseries tijdelijk niet gereden. Dit betrof onder andere het nachtnet, contract-uitgaanstreinen, diverse spitstreinen en eerdere afschaling in de avond van hoogfrequente corridors. Het afschalen van de treindienst leidde in sommige delen van het netwerk tot een lagere frequentie, zonder gevolgen voor de benodigde minimumcapaciteit van de treinen. NS bood voldoende capaciteit voor het aantal verwachte reizigers. Mogelijke afschaling hebben we te allen tijden vroegtijdig gecommuniceerd met IenW en regionale vervoerders.
- NS kijkt terug op een succesvolle implementatie van de dienstregelingsaanpassingen per 2022: in Noord-Holland, de verbetering van de dienstregeling tussen Leeuwarden–Zwolle en de frequentieverhoging in de brede spits (van circa 6.30 tot circa 9.30 en 15.00-19.00 uur) tussen Alphen aan de Rijn–Woerden. Verder gaat de verbinding Leiden–Utrecht (via Woerden) van twee naar vier rechtstreekste treinen en verhoogt NS de snelheid in Zeeland. Ook de 5<sup>e</sup> en 6<sup>e</sup> Intercity op het traject Arnhem–Utrecht–Schiphol–Leiden–Den Haag–Rotterdam en de Tienminuten Sprinter Dordrecht–Rotterdam reden per ingang van dienstregeling 2022. Door een aangepaste dienstregeling in de nasleep van corona zijn deze Intercity's tussen 21 februari en 10 april afgeschaald naar vier in plaats van zes per uur. Vanaf 11 april tot maandag 13 juni reed NS hier weer de volledige dienstregeling. Sindsdien rijdt NS door personeelstekort opnieuw vier in plaats van zes keer per uur een Intercity op het traject Arnhem–Schiphol–Leiden–Rotterdam. De Tienminuten Sprinter Dordrecht–Rotterdam rijdt wel zes keer per uur.
- Ter voorbereiding op de dienstregelingen van komende jaren voert NS gesprekken met landelijke en regionale stakeholders over de uitwerking daarvan. We bespreken onder andere de verdere optimalisatie van de dienstregeling in Zeeland, extra Intercity's tussen Breda–Eindhoven, de 5e en 6e Sprinter Dordrecht–Den Haag, het uitwerken van de dienstregeling tijdens de werkzaamheden van de stations in Groot-Amsterdam (vanaf 2023) en mogelijke snelheidsverhogingen op de Hanzelijn. Ook werken we verder aan de implementatie van de dienstregeling van de Airport Sprinter, in combinatie met het rijden door van de Intercity Direct-treinen van de HSL naar de Hanzelijn.
- Binnen Toekomstbeeld OV 2040 draagt NS bij aan de langetermijnvisie op het spoor. Ook werkt NS aan de realisatie van de plannen in het Nationaal Groeifonds (verstedelijking Oude Lijn, doortrekken



Noord/Zuidlijn) en nemen we deel aan diverse externe studies (Amsterdam Bay Area, Ontwikkelpad Noord-Nederland-Randstad, Koningscorridor, ontwikkeling A12 traject).

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

- Voor de pilots over tariefdifferentiatie hebben we met het NS-panel onderzocht hoeveel reizigers willen betalen als zij kunnen kiezen tussen een betaalde en een gratis bewaakte fietsenstalling. Hieruit blijkt dat er een kleine groep bereid is te betalen en dat de rest kiest voor gratis bewaakte stallingen van de fiets.
- In 2022 is de fietsenstalling Almere Busplein geopend met het eerste 24 uur-gratis-concept, ook de bestaande stalling Dordrecht is overgegaan op dit concept. Voor het einde van het jaar openen we nog een aantal nieuwe stallingen met dit concept.
- De nieuwe in- en uitcheckzone 'bike lanes' in de bemenste stallingen leveren we naar verwachting nog dit jaar op in Almere Centrum en Amsterdam Centraal.

### **Eenvoudig betalen**

- Deze zomer start de klantproef 'Reizen met je betaalpas', waarbij 10.000 reizigers met hun betaalpas kunnen in- en uitchecken bij NS. De voorbereidingen hiervoor zijn in volle gang; zowel qua techniek met het aanpassen van de incheckpalen en -poorten als in klantcommunicatie. Als de klantproef succesvol is, volgt aan het einde van dit jaar de landelijke uitrol van 'Reizen met je betaalpas' voor de (generieke betaalmethodes) treinen van NS en andere vervoerders.
- Daarnaast hebben we de eerste fase van 'Treinreizen met GPS' bijna afgerond, waarin met een klein aantal treinreizigers deze betaalmethode is beproefd. Binnenkort wordt in het landelijke programma van NS, Arriva en Translink bepaald of deze proef naar de volgende fase kan.

### **MaaS**

NS werkt aan het verder uitbreiden van het deur-tot-deuraanbod met nieuwe modaliteiten en nieuwe aanbieders. Om deze diensten succesvol aan te kunnen bieden, investeert NS in de integratie van het deur-tot-deuraanbod met NS Flex en de NS Business Card. Hierdoor vereenvoudigen we gebruik en betalen. Daarnaast werken we aan het verbeteren en uitbreiden van de NS-app om nieuwe deelmodaliteiten op te nemen en de reiziger op een gepersonaliseerde manier (digitaal) te begeleiden tijdens hun reis. De eerste uitbreiding van de NS-app met e-scooters van Check was in juni. NS verwacht de komende maanden meerdere aanbieders te gaan ontsluiten via de NS-app.

## 4 Randvoorwaarden

Om de dienstverlening aan onze reizigers goed uit te voeren en de wensen van onze stakeholders goed in te vullen, zijn er randvoorwaarden waaraan we willen en moeten voldoen. Hieronder vallen samenwerking met bijvoorbeeld consumentenorganisaties en ProRail, samenwerking bij werkzaamheden, veiligheid, toegankelijkheid en duurzaam ondernemen.

### 4.1 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. Hierdoor willen we ook onze maatschappelijke impact vergroten en bijdragen aan urgente opgaven. Enkele voorbeelden:

- NS werkt doorlopend samen met ProRail. In de dagelijkse operatie werken de collega's van NS en ProRail aan de best mogelijke prestaties. Verstoringen en de afhandeling daarvan onderzoeken en evalueren we samen om continu te blijven verbeteren. In projecten en programma's als het Middellange Termijn (MLT)-proces werken we samen aan de ambities en opgaven voor de ( nabije) toekomst.
- In Toekomstbeeld OV werken we met de spoorsector aan de toekomstvisie op het spoor. In het eerste halfjaar heeft NS een bijdrage geleverd aan verschillende studies in het kader van TBOV.
- Via de Mobiliteitsalliantie werken we samen in de mobiliteitssector aan de duurzame bereikbaarheid van Nederland. Zo organiseerde de Mobiliteitsalliantie begin dit jaar de Mobiliteitspoort als eerste kennismaking van de mobiliteitssector met de minister van IenW. In het kader van de gemeenteraadsverkiezingen publiceerde de Mobiliteitsalliantie een 9-puntenplan met concrete voorstellen waarbij economische groei en klimaatvriendelijk vervoer samengaan met veilige, bereikbare en leefbare steden.
- NS heeft het eerste halfjaar doorlopend gesproken met reizigersorganisaties (zoals in het Locov) over actualiteiten (bijvoorbeeld rond corona) en over terugkerende onderwerpen zoals de dienstregeling voor het volgende jaar.
- We laten ministeries, Kamerleden en decentrale overheden graag kennismaken met ons product en onze organisatie. Zo ontvingen we de staatssecretaris van IenW voor een werkbezoek.
- ProRail en NS hebben in de eerste helft van 2022 gewerkt aan de implementatie van de openstaande maatregelen uit de winterweerevaluatie van juni 2021, zijnde een reductie van de kerninfrastructuur in relatie tot de afgeschaalde dienstregeling.
  - Voor de kerninfracfasen is een nieuwe systematiek ontwikkeld. Voor de zwaarste kerninfracfase, vergelijkbaar met de huidige kerninfracfase 3, leidt dit tot circa 300 minder wissels, waarbij de landelijk uitgedunde dienstregeling van NS gereden kan worden. NS en ProRail hebben dit voorstel in mei besproken in het Locov. In de tweede helft van 2022 vindt besluitvorming plaats over implementatie.
  - Afgelopen maanden is onderzocht hoe meer balans kan worden aangebracht met een afgeschaalde dienstregeling van NS die nog minder beslag legt op de infrastructuur. Daarbij is de hypothese onderzocht of het gebruik van de kerninfrastructuur vergaand kan worden teruggebracht bij de reguliere en landelijke uitgedunde dienstregeling. Dit wordt de komende periode nader uitgewerkt.

### 4.2 Samenwerking bij werkzaamheden

De eerste helft van 2022 stond ook qua werkzaamheden in het teken van corona, schaarste vanwege de oorlog in Oekraïne en hoge energieprijzen. Een beperkt aantal werkzaamheden kon niet, of alleen aangepast, uitgevoerd worden. Aan de andere kant hadden we maar beperkte mogelijkheid om bussen als vervangend vervoer in te zetten. Deze omstandigheden vereisten intensief en goed contact met ProRail en onze stakeholders om zo betrouwbare en veilige treindiensten te kunnen bieden. Een voorbeeld hiervan zijn de werkzaamheden rondom Hoogenveen en Spoorzone Ede, die beiden na goed overleg tussen ProRail, aannemers en NS grotendeels wel konden worden uitgevoerd. Tegelijkertijd staan we nog steeds voor een grote vervangingsopgave van het spoor, die bij ongewijzigd beleid tot een toename van hinder zal leiden. Daarbij is voor NS van groot belang dat de kosten en baten van alle partijen integraal en transparant worden afgewogen, zoals klanthinder en de gevolgen voor de vervoerconcessie. Op initiatief van ProRail nemen we

deel aan het managementoverleg vervoer en masterplan waarin we steeds verder vooruitkijken om werkzaamheden en de dienstregeling op elkaar af te stemmen.

Tegen deze achtergrond ondernemen we de volgende acties:

- NS blijft bijdragen aan de instrumenten in het programma TWAS (Toekomstbestendig Werken Aan het Spoor), door deelname aan werkgroepen en het kernteam.
- NS maakt logistieke scenario's om de grootschalige werkzaamheden in de Schipholtunnel vanaf 2023 uit te kunnen voeren en stemt deze af met de andere betrokken partijen.
- ProRail start met een managementoverleg vervoer en masterplan. Doel van dit overleg is met reizigers- en goederenvervoerders meer grip te krijgen op de impact van werkzaamheden door 1) expliciet kaders vast te stellen, 2) vanaf zeven jaar vooruit te kijken naar (grote) werkzaamheden en de impact hiervan op het product voor de reiziger en 3) te sturen op specifieke complexe of risicovolle buitendienststellingen. NS neemt hier actief deel aan.
- Aanscherpen van afspraken met busleveranciers; n.a.v. het tekort aan bussen tijdens de werkzaamheden van ProRail rondom Meppel tussen 7 en 23 mei. Ondanks dat NS van tevoren conform afspraken bussen had aangevraagd, bleken er op het laatste moment te weinig bussen geleverd te kunnen worden als gevolg van een tekort aan chauffeurs bij busleveranciers. Busdiensten vielen uit, reizigers kregen te maken met lange wachtrijen en/of moesten omreizen. Vooruitlopend op werkzaamheden en buitendienststellingen in de zomerperiode heeft NS de afspraken met busleveranciers aangescherpt. Busleveranciers informeren NS vroegtijdig of het aantal gespecificeerde bussen geleverd kan worden. Als dat niet het geval is, kan NS op tijd communiceren naar reizigers, zodat reizigers een helder handelingsperspectief hebben.

## 4.3 Veiligheid

### 4.3.1 Spoorwegveiligheid

Reizen per spoor is een van de veiligste vormen van mobiliteit. NS zet zich in om het huidige veiligheidsniveau te continueren en waar mogelijk te verbeteren, terwijl we tegelijkertijd groei op het spoor realiseren. Hierbij gaat het om twee pijlers: 1) het beheersen van de veiligheidsrisico's en 2) het vasthouden van onze veiligheidsprestaties. Veiligheid op het spoor realiseer je met alle partijen in de sector. Met de sector werken we aan een gedragen visie op spoorwegveiligheid en een gedegen uitvoering van verbetermaatregelen.

In dit eerste halfjaar werkten we onder andere aan het volgende:

- De verzwaring van het remcriterium van de materieelseries ICM, DDZ en SLT. Deze verloopt conform plan en we verwachten dat de ombouw op de verschillende afgesproken einddata zoals staan aangegeven in het NS Vervoerplan 2022 zijn gerealiseerd.
- NS heeft verschillende gesprekken gevoerd met lenW, ProRail en de programma-directie ERTMS om het risico van STS-passages met hoge snelheid te mitigeren. De realisatie van de door ProRail en NS voorgestelde STM-ATB oplossing is in onze optiek nodig om een voldoende veilig systeem te realiseren. Deze gesprekken hebben helaas nog geen resultaat opgeleverd.
- Het integraal en proactief meenemen van veiligheid in het ontwerp van nieuwe ontwikkelingen zoals ERTMS en ATO. Bij deze nieuwe technologische ontwikkelingen besteden we expliciet aandacht aan de Human factor.
- De verdere versterking van de veiligheidscultuur. Dat doen we door leerervaringen binnen NS en de sector te delen op onder andere congressen en in het Directeuren Overleg Spoorweg Veiligheid (DOSV) en door de afhandeling van meldingen van onveilige situaties te versnellen door te sturen op de doorlooptijd ervan.

### 4.3.2 Sociale veiligheid in de trein en op het station

We bieden onze reizigers een veilige, betrouwbare en comfortabele reis. We nemen maatregelen om sociale-veiligheidsincidenten te voorkomen en om adequaat te kunnen reageren op incidenten. Ook treffen we maatregelen om de sociale-veiligheidsbeleving van reizigers en medewerkers positief te beïnvloeden. Dit doen we samen met onze partners als ProRail, ministeries, politie en andere vervoerders. We zetten in op een veilige, betrouwbare en comfortabele reis door regie te voeren op de dagelijkse uitvoering van sociale veiligheid met slimmer toezicht, intake en opvolging. Ook zetten we in op een wendbare en slagvaardige organisatie door onder meer digitalisering.



Na het vervallen van de coronamaatregelen moesten reizigers weer wennen aan de nieuwe situatie met onder andere het hervatten van service- en controlerondes door hoofdconducteurs. We zagen dat dit leidde tot meer agressiemeldingen in treinen. We hebben extra personeel ingezet, ook bij evenementen. Omdat er specifieke 'hotspots' zijn waar veel overlast plaatsvindt, zijn we in gesprek met de ministeries van Justitie en Veiligheid (JenV) en lenW om samen dit maatschappelijke probleem aan te pakken.

#### *Securitymaatregelen Eurostar:*

- De securitymaatregelen zijn verder geprofessionaliseerd. Huidige technische securitymiddelen worden dit jaar nog verder vervangen zodat deze 'state of the art' zijn. De controle van de reizigers en bagage verloopt soepel.
- Op 5 april 2022 is de derde Eurostar per dag gaan rijden. Alle treinen vanuit Amsterdam waren afgelopen halfjaar uitverkocht (maximaal 255 tickets). De vierde dagelijkse trein staat gepland voor begin september.
- Een risico voor de nabije toekomst is dat de huidige terminal op Amsterdam Centraal in verband met de verbouwing van het station in het kader van het Programma Hoogfrequent Spoor (PHS) in november 2023 moet verdwijnen. Er is nog geen besluitvorming over een alternatief voor de terminal van de Eurostar, in een gezamenlijke stuurgroep met ProRail en lenW wordt hiernaar gezocht.
- Al voor de uitbraak van corona was de belangstelling voor Brussel als eindbestemming per Eurostar zeer gering. Tijdens corona heeft lenW vanwege de lagere reizigersaantallen op de coronagerelateerde reisbeperkingen ontheffing verleend van de concessieverplichtingen om reizigers mee te nemen tussen Nederland en Brussel. Hierdoor neemt het beveiligingsproces van het voorste treindeel minder tijd in beslag en kan de reistijd tussen Nederland en Londen in de toekomst mogelijk worden verkort. Gezien de tijdswinst voor de Eurostar en de betere reiservaring hebben we lenW gevraagd de verplichting uit de hoofdconcessie te halen. Deze wijziging is inmiddels doorgevoerd.

#### *Sociale veiligheid*

- NS heeft van lenW een subsidie van €10 miljoen ontvangen voor het verbeteren van de sociale veiligheid. Dit is een verlenging van een eerder toegekende subsidie vanuit het Programma Sociale Veiligheid uit 2015. Met de subsidie continueert NS tot 2025 de bestaande extra capaciteit van V&S-medewerkers voor de inzet op hoog risicolocaties en -tijdstippen om overlast en agressie te voorkomen.
- NS heeft namens de OV-sector aan de bel getrokken bij het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) en lenW vanwege agressie die voortkomt uit migratieproblematiek, met name rondom de asielcentra. Hier is een actieprogramma uit voortgekomen dat we, in overleg met Directeur-Generaal Migratie, Directeur-Generaal Politie en lenW, met de sector verder uitwerken. We verwachten de eerste resultaten in het tweede halfjaar van 2022.
- Bij de verdere professionalisering van de Meldkamer NS staat het samenwerkingsconcept 'Toezicht, intake en opvolging' centraal. Inmiddels hebben we 'Toezicht' en 'Intake' overgezet op de nieuwe meldkamerapplicatie, 'Opvolging' volgt. Op de ontwikkeling van toezicht op afstand met behulp van cameratoezicht zetten we ook volop in. Verder maken reizigers in toenemende mate gebruik van de mogelijkheid om overlast en onveilige situaties via Whatsapp te melden bij de Meldkamer NS.

#### *Security*

- Voor het beschermen van onze eigendommen op NS-locaties gebruiken we in de Security Control Centers in Utrecht en Amsterdam in toenemende mate gecontroleerde 'Toegang Op Afstand' (hekken, camera's, intercom, etc.). De uitrol van de NS-pas om onbevoegd betreden te voorkomen loopt voor de zogenaamde 'derden' (contractanten, ketenpartners, leveranciers, etc.).
- In het kader van informatiegestuurd werken hebben we een 'OBE Risico Matrix' opgesteld om alle private NS-assets te scoren op securityrisico's gezien vanuit de OBE-maatregelen (Organisatie, Bouwkundig, Elektronisch).
- lenW heeft onlangs toegezegd dat het programma 'Suïcidepreventie en versnelling van de afhandeling' (financieel) verlengd wordt tot 2027. De uitwerking van het actieprogramma volgt in het tweede halfjaar van 2022 in nauwe samenwerking met ProRail. NS en ProRail verwachten

daarmee het aantal suicides (inclusief de intenties en pogingen) op het spoor verder terug te dringen en de afhandeltijd na een suicide te reduceren.

#### 4.4 Toegankelijkheid

NS wil dat mobiliteit in Nederland voor iedereen altijd dichtbij, altijd betaalbaar en altijd duurzaam is. Ook voor reizigers met een beperking. Een toegankelijke treinreis is voor ons dan ook meer dan een kwaliteitsaspect dat in hoge mate op prijs gesteld wordt: het is een basisbehoefte van reizigers. In 2022 bereikten we hierbij een belangrijke mijlpaal: sinds dit jaar zijn alle Sprinters van NS toegankelijk. Wanneer iemand niet mee kan met de trein, raakt dit de reiziger persoonlijk. Daarom vormt toegankelijkheid inmiddels een vast onderdeel van onze ontwerpprocessen en werken we samen met belangenorganisaties aan de verdere ontwikkeling van toegankelijkheidsproducten en diensten.

In dit eerste halfjaar werkten we onder andere aan het volgende:

- Met de nieuwe toegankelijke Intercity van het type ICNG hebben we in mei een speciale toegankelijkheidstestrit uitgevoerd. Tijdens de rit werden onder andere de schuifrede en het rolstoeltoegankelijk toilet beproefd door een testpersoon in een rolstoel. De ICNG stroomt naar verwachting eind dit jaar in.
- In het eerste halfjaar is wederom een aantal Sprinters van het type SNG ingestroomd. Deze Sprinters hebben een schuifrede, een rolstoeltoegankelijk toilet en voelbare informatie.
- NS is in mei gestart met een groot onderzoek onder reizigers met een beperking. Onderdeel van dit klantonderzoek zijn reizigers met een licht verstandelijke beperking. Samen met deze doelgroep werkt NS aan informatievoorziening in beeld en begrijpelijke tekst.
- NS heeft een pilot uitgevoerd om informatie over grote verstoringen zichtbaar te krijgen op de schermen in de trein. In deze pilot is gebleken dat het technisch niet mogelijk is deze informatie tijdig en betrouwbaar via de schermen aan te bieden. Na afstemming met de belangenorganisaties zoekt NS momenteel naar een alternatieve manier om deze informatie beschikbaar te krijgen.

#### 4.5 Duurzaam Ondernemen

Reizen met de trein is de duurzaamste vorm van vervoer en daarmee dragen we bij aan het verduurzamen van de maatschappij: klimaatneutraal, met hergebruik van materialen, ruimte-efficiënt en met een grote bijdrage aan de leefbaarheid en bereikbaarheid van stedelijke gebieden. We stimuleren 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. Stap voor stap verbeteren we onze prestaties door in te zetten op fossielvrij, circulair en groen ondernemen. Samenwerking met partners is nodig om verdere verduurzaming hierop mogelijk te maken. Zo dragen we bij aan het Parijs-akkoord en aan het behalen van een aantal Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties.

##### *Fossielvrij ondernemen*

- We werken aan de instroom van nieuw materieel, ICNG en SNG, en de gemoderniseerde VIRM. Door energiezuinige specificaties verbruiken de nieuwe en gereviseerde treinen (bij dezelfde inzet) minder energie dan de treinen die we vervangen.
  - Het totale energieverbruik voor het rijden van treinen (kWh)/totale aantal reizigerskilometers (rkm) was in het eerste halfjaar van 2022 -28% ten opzichte van 2005.
  - Het energieverbruik in werkplaatsen was in het eerste halfjaar +1% ten opzichte van 2019.
- In april, mei en juni hebben we een pilot met maatregelen ter verbetering van energiezuinig opstellen uitgevoerd op opstel terrein Binckhorst. De resultaten van de pilot volgen in tweede helft van 2022.
- De voorbereidingen van de aanbesteding voor het nieuwe tractie-energiecontract vanaf 2025 lopen, maar worden beïnvloed door de huidige energiecrisis: we hebben een extra externe marktconsultatie ingelast omdat door de huidige omstandigheden marktpartijen moeilijk langjarige afspraken aan kunnen gaan voor grote contracten. We houden er rekening mee dat de uitkomsten van deze consultatie effect hebben op de aanbesteding.
- NS en Eneco hebben besloten om de pilot zonnepanelen op één P+R terrein af te ronden vóór realisatie door onvoldoende capaciteit op het elektriciteitsnet van de netbeheerder tot 2029. De uitkomsten van de evaluatie gebruiken we bij mogelijke toekomstige projecten.



#### *Circulair ondernemen*

- In 2021 hebben we 66% (2019: 13%) van de ingekochte goederen (49.000 ton) beoordeeld op de mate van circulariteit; binnen deze categorie is 91% circulair (2019: 60%), mede door de herinrichting van het opstel terrein Arnhem met veel hergebruik van materialen. In het eerste halfjaar van 2022 hebben we 67% van de inflow (de instroom van materialen) gemeten: 84% is circulair.
- De modernisering van VIRM-materieel loopt door in 2022 en daarbij hergebruiken we 99%. Voorbeelden daarvan zijn:
  - Treinvloeren worden gebruikt voor meubels, tafeltennistafels en tafelfoetbaltafels.
  - Opnieuw.nl maakt van treinplafondplaten en instaptredes bureaubladen, tafels en meubels.
  - Honderden treinramen van gemoderniseerde dubbeldekker Intercity's worden ingezet bij de bouw van een treinwerkplaats (kuilwielenbank) in Leidschendam.
- NS deelt circulaire kennis met de internationale spoorwegen en spoorindustrie om zo meer impact te maken.
- NS wordt internationaal erkend als circulaire koploper: in juni 2022 ontvingen we de International Sustainable Railway Award.

#### *Groen ondernemen*

- De voorbereidingen voor de aanbesteding van een nieuw cateringcontract voor bedrijfsrestaurants lopen. De aanbesteding vindt naar verwachting eind 2022 plaats en we verwachten de gunning in het eerste halfjaar van 2023.

## 5 Programma's

### 5.1 Elke Tien Minuten Een Trein Rotterdam Schiphol Arnhem (ETMET RoSA)

Mijlpalen uit vervoerplan	Toelichting halfjaarverantwoording 2022
Implementatie van laatste verbetermaatregelen en monitoring van de uitvoering van de treindienst	<p>Voor dienstregeling 2022 stond de frequentieverhoging van vier naar zes Intercity's per uur tussen Rotterdam–Schiphol–Arnhem gepland. Deze frequentieverhoging zorgt ervoor dat er 'Elke Tien Minuten Een Trein' rijdt op het hele traject.</p> <p>Voorafgaand aan de definitieve frequentieverhoging voerden we in 2021 14 succesvolle testwoensdagen in een wekelijkse cyclus uit. Daarnaast hebben we samen met ProRail verbeteringen per domein (personeel, materieel, knoop, infrastructuur, be- en bijsturing, incidentenbestrijding en ketensimulaties) geïnventariseerd en afgestemd met lenW.</p> <p>Na een succesvolle implementatie van de frequentieverhoging bij de start van dienstregeling 2022 is het verbeterprogramma ETMET RoSA in april 2022 opgeheven. Een aantal maatregelen ronden we nog af of worden gerealiseerd: dit werk is belegd in de lijnorganisatie van NS en ProRail om te verzekeren dat de maatregelen worden voltooid zoals afgesproken.</p> <p>Als gevolg van de afgeschaalde dienstregeling door personeelstekort sinds 13 juni is monitoring van de treindienst op dit moment niet mogelijk.</p>

### 5.2 STS-verbeterprogramma

Mijlpalen uit vervoerplan	Toelichting halfjaarverantwoording 2022
Verzwaard remcriterium van de materieelseries ICM, DDZ en SLT.	De verzwaaring van het remcriterium van de materieelseries ICM, DDZ en SLT verloopt conform plan zoals beschreven staat in het NS Vervoerplan 2022. We verwachten dat we de ombouw op de daarin beschreven einddatum hebben gerealiseerd.

### 5.3 Verbeterprogramma HSL-Zuid

Mijlpalen uit vervoerplan	Toelichting halfjaarverantwoording 2022
In 2022 volgt het Verbeterprogramma 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 het verbeterproces doorgaat. Daarnaast zorgt de voorbereiding van de instroom van de ICNG voor complexiteit. Dit heeft invloed op de prestaties. Daarom blijft het Verbeterprogramma de ontwikkelingen op de voet volgen en indien nodig ondersteunt het de lijnorganisatie bij verbetermaatregelen.	<p>Het Verbeterprogramma HSL-Zuid richt zich op het verbeteren van de binnenlandse prestaties van de IC direct, IC Den Haag-Eindhoven en de IC Brussel.</p> <p>In het eerste halfjaar heeft het Verbeterprogramma de lijnorganisatie ondersteund bij het vinden en implementeren van mitigerende maatregelen voor specifieke capaciteitsproblemen rond de HSL als gevolg van corona en quarantaineverplichtingen. Mede dankzij deze inspanningen hebben we toegewerkt naar een volledige dienstregeling op de HSL. Daarnaast heeft het Verbeterprogramma HSL-Zuid meegedacht over de acceptatiecriteria voor de volgende testfase van ICNG. Ook hebben we klankbordsessies georganiseerd met operationele medewerkers om ideeën en issues te inventariseren en verbeteringen door te voeren.</p>



## 5.4 Programma Cybersecurity

Mijlpalen uit vervoerplan	Toelichting halfjaarverantwoording 2022
NS geeft mede vorm aan de nieuwe Cyber Security Governance spoorsector.	Het ontwerp van de Cyber Security Governance is afgerond en geïmplementeerd. De governance wordt momenteel geëvalueerd en op basis van de uitkomsten van de evaluatie doorontwikkeld.
NS neemt, voor zover relevant, deel aan in het kader van deze governance bepaalde gremia.	NS neemt samen met ProRail, Programmadirectie ERTMS en lenW deel aan de in de governance bepaalde gremia. NS levert daarnaast de voorzitter voor de Inhoudelijke tafel en ProRail levert de voorzitter voor de Tactische tafel. Daarmee is deze mijlpaal behaald.
Opstellen plan van aanpak voor cybersecurity voor Roadmap Vitaal Spoorvervoer	<p>Voor de uitwerking van het actieprogramma Vitaal Spoorvervoer heeft NS meegewerkt aan het opstellen van de drempelwaarden. Aanvullend is vanuit de Cyber Security Governance een bijdrage geleverd aan de volgende activiteiten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het opzetten en inrichten van de Spoor-ISAC (Information Sharing and Analysis Centre).</li> <li>2. Het bijwerken van het dreigingsbeeld voor de spoorsector.</li> <li>3. Verbetering van Cyber Security incidentmanagement in de keten.</li> </ol> <p>Gebaseerd op de aanbevelingen uit de Roadmap Vitaal Spoor worden verdere acties uitgewerkt voor het plan van aanpak en de roadmap van de Cyber Security Governance.</p>





## 6 Overzicht Prestatie- en informatie-indicatoren

Prestatiegebied	Prestatie-indicator	Bodem-waarde	Streef-Waarde	Realisatie t/m Q2 2022	Realisatie t/m Q2 2021
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 Gebruik ketendiensten	94,0% n.t.b.	95,6% n.t.b.	96,4% n.t.b.	97,1% n.t.b.
Reisgemak	Zitplaatskans in de spits HRN	94,3%	95,5%	98,5%	99,9%
	Zitplaatskans in de spits HSL	91,2%	94,9%	98,3%	100,0%
	Aantal drukke treinen per werkweek in de spits HRN	110	100	23	0
Reisinformatie	Gebruiksvriendelijke reisinformatie	65,0%	68,5%	81,1%	80,3%
Veiligheid	Klantoordeel sociale veiligheid*	7,7	7,9	-	-
Betrouwbaarheid	Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	88,9%	91,5%	93,3%	95,2%
	Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN	96,7%	97,4%	97,8%	98,2%
	Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL	82,1%	84,2%	86,2%	90,4%

Prestatiegebied	Informatie-items			Realisatie t/m Q2 2022	Realisatie t/m Q2 2021
Algemeen	Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel*			-	-
	Klantoordeel klantenservice			79%	86%
Deur-tot-deur reis	Klantoordeel overstaptijd van ander openbaar vervoer*			-	-
Reisgemak	Klantoordeel zitplaatskans*			-	-
	Bezettingsgraad in de spits			31,8%	17,6%
	Klantoordeel netheid treinen*			-	-
	Klantoordeel veiligheid stations*			-	-
	Klantoordeel over het gebruik van de OV-chipkaart*			-	-
	Reizigerskilometers in de spits *1 mln.			1.854,5	852,3
	Reizigerskilometers in het dal *1 mln.			4.253,7	2155,8
Reisinformatie	Zitplaatskans in het dal HRN			99,3%	100%
	Zitplaatskans in het dal HSL			99,5%	100%
	Klantoordeel reisinformatie bij vertraging*			-	-
Veiligheid	Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in het dal			70%	75%
	Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de spits			83%	91%
Betrouwbaarheid	Aantal STS-passages HRN			18	7
	Klantoordeel op tijd rijden*			-	-
	Aankomstpunctualiteit 3 minuten HRN			94,5%	95,9%
	Aankomstpunctualiteit 5 minuten HRN			97,2%	97,9%
	Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL			94,8%	96,0%
	Aankomstpunctualiteit HSL			88,3%	92,6%
	Gereden treinen HSL			92,7%	93,1%
	Gereden treinen HRN			96,3%	96,5%
	Aantal verstoringen veroorzaakt door NS			120	82
Treinkilometers per infrakilometer			62,6	59,2	

				Verwachting 2022	Realisatie 2021
Duurzaamheid	Energie per reizigerskilometer (Wh/rkm)**			78,1	127,6
	CO2-uitstoot per reizigerskilometer (gram per rkm)			0	0

### Informatie-indicatoren: Bezettingsgraad spits, Reizigerskilometers en Energie en CO2 uitstoot per reizigerskilometer

Met terugwerkende kracht per 1 januari 2021 is in afstemming met lenW de definitie van de informatie-indicatoren Bezettingsgraad spits, Reizigerskilometers en Energie en CO2-uitstoot per reizigerskilometers aangepast. Het betreft een aanpassing van de databron omdat sinds corona de veldwerkmetingen niet meer plaatsvinden.

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

\*\* Het vergelijkende cijfer is als gevolg van een definitiewijziging voor vergelijkingsdoeleinde aangepast.