



# Jaarrapportage HRN Concessie 2015

26 februari 2016

Definitief

# 1 Inhoudsopgave

1	Inhoudsopgave .....	2
2	Managementsamenvatting .....	4
3	Algemeen klantoordeel .....	6
4	Samenwerking en transparantie.....	8
	4.1 Samenwerking.....	8
	4.2 Transparantie .....	9
5	Sturing .....	11
6	Deur tot deur .....	12
	6.1 Dienstregeling .....	12
	6.2 Drempelloos reizen .....	13
	6.3 Reisinformatie .....	15
	6.4 Aangename OV-knooppunten .....	18
7	Reisgemak.....	19
	7.1 Klantvriendelijkheid .....	19
	7.2 Reinheid .....	20
8	Betrouwbare operatie.....	22
	8.1 Reizigerspunctualiteit.....	22
	8.2 Beter en Meer.....	24
	8.3 Programma Winterweer.....	25
9	Veiligheid .....	26
	9.1 Spoorwegveiligheid .....	26
	9.2 STS Verbeterprogramma .....	27
	9.3 ERTMS.....	27
	9.4 Sociale veiligheid .....	28
10	Duurzaamheid.....	30
	10.1 Afval verminderen en hergebruiken .....	30
11	Vervoerplaatskans .....	32
	11.1 Vervoercapaciteit reizigers in de spits .....	32
	11.2 Materieelontwikkeling .....	34
12	Reizigersgroei.....	36
	Bijlage A: Beknopte programma-overzichten .....	37
	A.1 Winterweer.....	37
	A.2 ERTMS .....	38
	A.3 Vervoercapaciteit .....	39
	A.4 Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten.....	40
	A.4 Be- en Bijsturing van de Toekomst.....	41



A.5 Beter en Meer .....	42
A.6 Klantvriendelijkheid .....	43
A.7 STS-verbeterprogramma .....	44
A.8 Programma Hoogfrequent Spoor .....	45
Bijlage B: Overzicht prestatie- en informatie-indicatoren .....	46
Bijlage C: Maandscores prestatie- en informatie-indicatoren .....	48
Bijlage D: Kwartaalscores prestatie- en informatie-indicatoren .....	49

## 2 Managementsamenvatting

In deze jaarverantwoording over het jaar 2015 worden de operationele prestaties van NS op het hoofdrailnet en de activiteiten die NS uitvoert vanuit de concessie voor het hoofdrailnet toegelicht. Zowel de scores op de prestatie- en informatie-indicatoren als de voortgang op de in het Vervoerplan 2015 benoemde programma's en initiatieven worden hierin beschreven.

De door het ministerie van Infrastructuur en Milieu (IenM) geformuleerde beleidsprioriteiten, te weten deur tot deur, betrouwbare operatie en te drukke treinen, hebben bijgedragen aan onze focus voor 2015. Verbeteringen in de dienstregeling hebben een belangrijke bijdrage geleverd aan het verbeteren van de deur tot deur reis. Zo zijn wij o.a. meer Sprinters in het dal (trajecten Arnhem-Ede-Wageningen, Breda-Dordrecht, Roosendaal-Dordrecht en Heerlen-Sittard) en latere treinen in de avond en in het weekend (Randstad naar omliggende stations) gaan rijden, rijden er meer Intercity's tussen Amersfoort en Deventer en hebben we de nachtelijke bereikbaarheid van Schiphol verbeterd. Ook op andere gebieden hebben wij initiatief genomen om de deur tot deur reis te verbeteren. NS heeft het aantal fietsenstallingen en autoparkeerplaatsen vergroot, de aanmeldtijd voor assistentieverlening verkort en proposities ontwikkeld om het reizen per trein aantrekkelijker en gemakkelijker te maken. In samenwerking met andere vervoerders hebben wij een nieuwe OV serviceformule uitgerold.

Voor de beleidsprioriteit betrouwbare operatie heeft NS, veelal samen met ProRail, grote verbeterprogramma's lopen die zich richten op de toekomst. In het programma Beter en Meer werken NS en ProRail samen aan het verbeteren van de prestaties om het aantal negatieve uitschieters te reduceren met als doel het verhogen van de frequentie van rechtstreekse verbindingen op de drukke trajecten. Ook werken we samen met ProRail aan het verbeteren van de be- en bijsturing in het programma Be- en Bijsturing van de Toekomst. Deze programma's richten zich op de lange termijn verbeteringen. Omdat de operationele prestaties in 2015 onder druk stonden hebben we ook gewerkt aan verbeteringen voor de korte termijn middels de verbeteraanpak verstoringen. Deze initiatieven en acties hebben er in 2015 nog niet voor gezorgd dat onze ambities op het gebied van betrouwbare operatie voor 2015 volledig zijn gerealiseerd.

Op het gebied van vervoercapaciteit investeren we voor de lange termijn in nieuw materieel en wordt de materieelbeschikbaarheid zo goed mogelijk afgestemd op de materieelbehoefte. In 2015 hebben we, specifiek in het traditioneel drukke najaar, te maken gehad met drukke treinen. Met het programma Vervoercapaciteit werken we aan verbetering op dit gebied. Daarnaast is specifiek voor de Intercity direct eind 2015 de dienstregeling in twee stappen uitgebreid. Vanaf het najaar 2015 rijden er tussen Amsterdam en Rotterdam drie treinen per uur en vanaf 17 december 2015 rijden op het drukste traject Schiphol-Rotterdam v.v. vier treinen per uur zodat reizigers meer keus en meer flexibiliteit hebben gedurende de hele spits.

NS heeft op tien van de elf reeds ontwikkelde en geïmplementeerde prestatie-indicatoren in 2015 op of boven de bodemwaarde gescoord en op vijf van de elf gestelde prestatie-indicatoren is de afgegeven progressiewaarde gehaald. Bij één prestatie-indicator scoort NS onder de bodemwaarde, namelijk Vervoerscapaciteit in de spits HSL Zuid diensten (binnenland).

Voor de prestatie-indicatoren reizigerspunctualiteit en vervoercapaciteit zijn de progressiewaarden niet gehaald en waren de prestaties minder goed dan in 2014. De verklaring hiervoor is gedeeltelijk gelegen in het aantal grote verstoringen in 2015. Daarnaast was de groei van het aantal reizigers hoger dan verwacht. Tegelijkertijd hadden we minder bijsturingsmogelijkheden en hebben we soms onvoldoende capaciteit aangeboden (vanwege planning, uitvoering of een onverwacht hoger aanbod van reizigers). Het achterblijven van deze operationele prestaties, heeft zich ook geuit in het oordeel van de klant; het algemeen klantoordeel blijft achter bij de progressiewaarde en de prestaties van

vorig jaar. Ook heeft de negatieve berichtgeving in de media over incidenten bij NS hier een rol in gespeeld.

Op andere gebieden zijn wel goede resultaten behaald ondanks de incidenten en negatieve aandacht in de media. Zo is het klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station ruim boven de progressiewaarde. Het sluiten van de toegangspoortjes op 27 stations (waarmee het totaal op 54 stations komt) en de opening van nieuwe stations hebben hieraan bijgedragen. Ook onze scores op informatie bij ontregeling in de trein en op het station en reisinformatie treinketen zijn hoger dan de progressiewaarden.

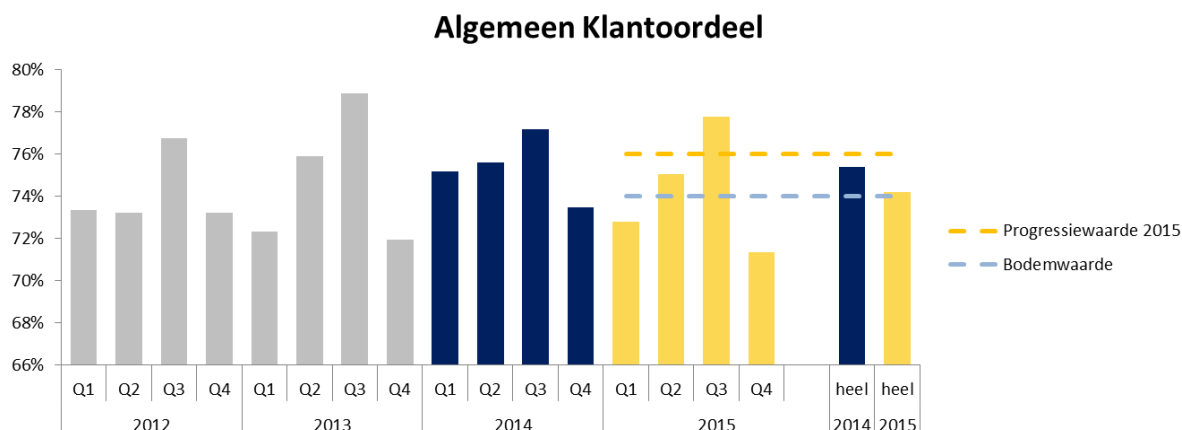
Hieronder is een overzicht weergegeven van de prestatie-indicatoren welke verder worden toegelicht in de paragrafen over de diverse prestatiegebieden.

Prestatiegebied	Prestatie-indicator	Realisatie 2015	Bodemwaarde 2015	Progressiewaarde 2015
Algemeen	Algemeen klantoordeel binnenland HRN	74,2%	74%	76%
	Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten	79,4%*	75%	79%
Deur-tot-deur reis	Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten	n.t.b.	PM	PM
	Reisinformatie treinketen	81,8%	78,0%	79,0%
Reisgemak	Vervoerscapaciteit reizigers in de spits	98,7%	98,7%	98,8%
	Vervoerscapaciteit in de spits HSL Zuid diensten (binnenland)	89,5%	97,5%	97,5%
	Aandachtstrajecten t.a.v. vervoerscapaciteit in spits	96,7%	96,5%	96,7%
Reisinformatie	Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station	79,9%	75,0%	76,0%
Veiligheid	Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station	80,1%	78%	79%
Betrouwbaarheid	Reizigerspunctualiteit (gezamenlijke indicator met de infrastructuurbeheerder)	91,0%	90,0%	91,5%
	Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (voor zover toerekenbaar aan NS)	94,2%	94,0%	95,0%
	Aandachtstrajecten t.a.v. reizigerspunctualiteit (gezamenlijke indicator met de infrastructuurbeheerder)	94,1%	93,7%	95,0%

\* Score t/m Q3. In Q4 mochten er geen respondenten gewonnen worden op de Thalys in verband met de terreurincidenten en veiligheidsmaatregelen in Parijs

In het Vervoerplan 2016 beschrijven wij onze ambities en leggen we uit hoe wij deze in 2016 willen realiseren.

### 3 Algemeen klantoordeel



In 2015 gaf 74,2% van de reizigers op het hoofdrailnet (binnen de landsgrenzen) het reizen per trein in het algemeen (algemeen klantoordeel) een rapportcijfer 7 of hoger. Hiermee komt deze score overeen met de bodemwaarde. De hoge ambitie van 76% is niet gehaald. In het Vervoerplan 2016 hebben wij de bijgestelde progressiewaarde afgegeven en beschrijven wij welke initiatieven wij ondernemen om de prestaties te verbeteren.

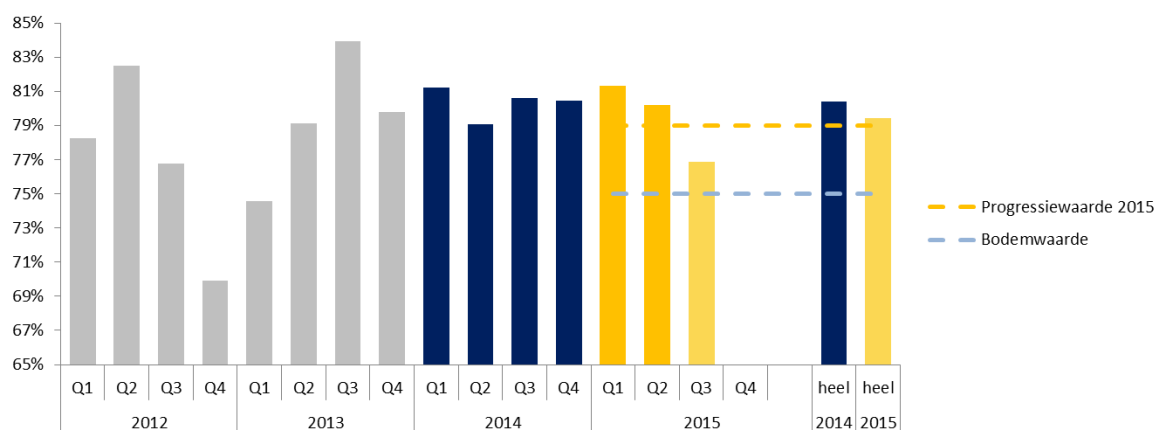
Het algemeen klantoordeel wordt voor een groot deel beïnvloed door de operationele prestaties op het gebied van reizigerspunctualiteit en vervoercapaciteit. Het jaar is gestart met een gemiddelde winter, waarbij het weer leidde tot twee dagen met een aangepaste dienstregeling. Dit had weinig effect op de klanttevredenheidsscores. Wat wel veel effect had waren de grootschalige ICT-storingen waardoor de treindienstleiderspost in Utrecht niet kon functioneren eind januari en begin februari en de grote stroomstoring eind maart. In deze gevallen lag de dienstregeling in een groot gebied rondom Utrecht stil. In totaal waren er in 2015 meer 'zwarte' dagen<sup>1</sup> (13) dan in 2014 (3), dit heeft een negatief effect gehad op het algemeen klantoordeel.

November 2015 kenmerkte zich opnieuw door lage punctualiteit en hoge uitval. In het vierde kwartaal kwam dit nadrukkelijk terug in het informatie-indicator 'Klantoordeel op tijd rijden', welke in deze periode 4,9 procentpunt lager uitkwam dan dezelfde periode in 2014. De aandacht in december over de vervoercapaciteit zorgde daarnaast ook voor een negatief sentiment waardoor ook de scores op het algemeen klantoordeel in het vierde kwartaal laag uitvielen.

Op het gebied van gastvrijheid van het NS-personeel is dit jaar een aantal stappen gezet door conducteurs verder te trainen in servicegericht gedrag. Ook de OV-Servicewinkels werken met een nieuw serviceconcept dat al meerdere keren getest en positief bevonden is en hiermee op bijdraagt aan de prestatie-indicator algemeen klantoordeel.

<sup>1</sup> Zwarte dagen zijn dagen waarop de aankomstpunctualiteit lager is dan 75% (gemeten op 3 minuten) of er meer dan 10% uitval wordt gemeten.

### Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten



In 2015 gaf 79,4% van de reizigers reizend op het HSL-traject een 7 of hoger voor de algemene dienstverlening<sup>2</sup>. Dit is ongeveer gelijk aan de progressiewaarde van 79% en ruim boven de bodemwaarde van 75%. Wel is de score iets lager dan het relatief goede jaar 2014 (80,4%). Dit wordt waarschijnlijk mede veroorzaakt doordat de operationele prestaties van de IC direct in 2015 slechter waren dan in 2014.

Naast genoemde initiatieven onder algemeen klantoordeel die voor al onze treinen relevant zijn, hebben we ook een aantal maatregelen genomen specifiek voor de HSL-Zuid diensten. Voor Thalys zijn met name op het gebied van reisinformatie bij verstoringen de oproepen en de processen omtrent reisinformatie verbeterd. Voor verbetering in de dienstregeling voor de HSL-Zuid diensten verwijzen we naar paragraaf 'Dienstregeling op de HSL-Zuid'.

<sup>2</sup> In het vierde kwartaal mochten er geen respondenten gewonnen worden op de Thalys in verband met veiligheidsmaatregelen en de terreurincidenten in Parijs. Het definitieve cijfer voor het algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten is daarom gebaseerd op de eerste drie kwartalen.

## 4 Samenwerking en transparantie

### 4.1 Samenwerking

NS spant zich in voor een betere deur tot deur reis voor reizigers. NS werkt intensief samen met consumentenorganisaties, decentrale overheden, lenM, andere vervoerders en de infrastructuurbeheerder ProRail om haar diensten af te stemmen op de behoeften van de reizigers. Dat doet NS op verschillende manieren:

- Binnen de samenwerkingsstructuur van de landsdelige en landelijke OV en Spoortafels hebben lenM, decentrale overheden, vervoerders, ProRail en consumentenorganisaties twee keer per jaar (landelijk en in 5 landsdelen) bestuurlijk overleg gevoerd over strategische en concessie-overstijgende thema's met als doel verbetering van de deur tot deur reis per OV.
- Met de consumentenorganisaties verenigd in het Locov wordt op diverse niveaus overleg gevoerd over o.a. de OV chipkaart en ontwikkelingen op de consumentenmarkt, de dienstregeling, drukte in treinen, buitendienststellingen en toegankelijkheid. Er zijn in het afgelopen jaar 7 formele Locov-vergaderingen op directieniveau geweest, tal van themasessies voor experts en een werkbezoek aan de fabriek van CAF die voor NS de nieuwe Sprinter bouwt. In 2015 zijn tevens diverse formele adviestrajecten doorlopen op het gebied van tarieven, dienstregelingswijzigingen, herfstmaatregelen, methodieken voor klanttevredenheid en de aanpassing van diverse abonnementen.
- In het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB)-verband werkt NS samen met collega vervoerders rondom vraagstukken die betrekking hebben op het OV betaalsysteem.
- Met ProRail werkt NS o.a. intensief samen in het programma Beter & Meer, dat als doel heeft de operationele prestaties op het spoor te verbeteren ten behoeve van frequentieverhoging in het kader van PHS en spoorwegveiligheid. Samen met lenM en ProRail wordt gewerkt aan de implementatie van ERTMS in Nederland. Verder onderzoeken ProRail en NS gezamenlijk (veiligheids-) incidenten op het spoor, worden gezamenlijke afwegingen en keuzes gemaakt om de veiligheid te vergroten en wordt samengewerkt om de hinder na suicide op het spoor zoveel mogelijk te beperken.
- NS werkt ook intensief samen in het sector-brede programma 'OV toekomstbeeld'. Dit programma heeft als doel het realiseren van een gezamenlijk toekomstbeeld voor het openbaar vervoer (niet alleen spoor) met een horizon 2040 en vindt plaats onder regie van lenM. In het programma werken, in diverse deelstromen, de volgende partijen samen: vertegenwoordigers van decentrale overheden van de vijf landsdelige OV en Spoortafels, ProRail en de personenvervoerders. Op deelonderwerpen is er ook betrokkenheid van de consumentenorganisaties, Rijkswaterstaat, kennisinstututen zoals het Planbureau voor de Leefomgeving (PBL), het Kennisinstituut voor Mobiliteit (KIM). Verder wordt er ook inspiratie opgedaan bij partijen (net) buiten het traditionele OV, zoals universiteiten, planologen en aanbieders van nieuwe vormen van mobiliteit zoals Über.

In 2015 hebben deze vormen van samenwerking geleid tot diverse resultaten waarvan hier een selectie:

- Opzet dashboard deur-tot-deur: in opdracht van de OV en Spoortafels heeft NS een projectleidersrol vervuld in de ontwikkelfase van het dashboard deur-tot-deur. Dit dashboard brengt de verbetering in de reis van deur-tot-deur in beeld. Het projectteam, bestaande uit partijen die betrokken zijn bij de OV & Spoortafel heeft mogelijkheden van een dashboard



verkend, uitgangspunten en scope gedefinieerd en indicatoren geselecteerd en geconcretiseerd. Het document Opzet dashboard deur-tot-deur wordt in het voorjaar van 2016 aan de OV & Spoortafels behandeld. Na akkoord zal de implementatiefase starten om te komen tot een eerste versie van het dashboard.

- Dienstregeling 2017: NS heeft in 2015 intensief gesprekken gevoerd met andere vervoerders, decentrale overheden en consumentenorganisaties over de dienstregeling 2017, die relatief veel wijzigingen bevat ten opzichte van de dienstregeling in 2016. Deze gesprekken hebben in een aantal gevallen geleid tot optimalisatie van de dienstregeling dankzij gezamenlijke inspanning van betrokken partijen.
- Verbeteraanpak OV-bereikbaarheid Schiphol: in 2015 is overeenstemming bereikt over de uitwerking van de korte termijnmaatregelen ter verbetering van de transfercapaciteit op Schiphol, inclusief de financiering. Partners in de verbeteraanpak zijn Schiphol, gemeente Amsterdam, IenM, Stadsregio Amsterdam en ProRail.
- In Eindhoven is een shuttlebus station Eindhoven – Eindhoven Airport gerealiseerd (incl. reisinfo en kaartverkoop) door samenwerking tussen gemeente Eindhoven, Samenwerkingsverband Regio Eindhoven, Hermes, Eindhoven Airport en NS.
- Verbeteraanpak Stations (onderdeel van het programma Beter & Meer): in 2015 is samen met ProRail de gezamenlijke website [www.stations.nl](http://www.stations.nl) gelanceerd en is er een gezamenlijke servicedesk actief. Op deze wijze kunnen vervoerders en overheden bij één loket geholpen worden bij vragen, aanpassingen etc.
- In 2015 zijn op 27 stations de poortjes in gebruik genomen, waarbij met individuele gemeenten afspraken zijn gemaakt over het moment van ingebruikname en groepen die gebruik kunnen maken van een speciale passagepas indien het station een interwijkfunctie heeft. Het sluiten van deze poortjes moet het aantal zwartrijders en agressie in de trein verminderen.
- In diverse landsdelen werkt NS mee aan regionale ontwikkel- en uitvoeringsagenda's. Onder andere in de landsdelen Noord- en Oost-Nederland hebben vervoerders, overheden, ProRail en reizigersorganisaties een OV Ontwikkelagenda vastgesteld, die de ambities en afspraken voor betere OV-verbindingen, aantrekkelijke knooppunten en innovatie in het openbaar vervoer bevat. In de Zuidvleugel is door Bestuurlijk Platform Stedenbaan gewerkt aan een Uitvoeringsagenda Ketenmobiliteit. Dit betreft een inventarisatie van knelpunten en oplossingsrichtingen. De uitvoeringsagenda beslaat alle stations en grote OV-knooppunten in Zuid Holland en is een co-product van Metropoolregio Rotterdam Den Haag, provincie Zuid Holland, de regio's, en vervoerders HTM en RET en NS.

## 4.2 Transparantie

In het eerste jaar van de concessie 2015-2024 heeft NS op een aantal manieren de transparantie over haar prestaties verbeterd. De halfjaar- en de jaarverantwoording (voorliggend document) zijn uitgebreider dan voorheen en NS rapporteert nu per maand en per kwartaal over enkele tientallen



prestatie- en informatie-indicatoren. Dit laatste doet NS op de internetsite<sup>3</sup>. De indicatoren waarover NS rapporteert zijn integraal opgenomen in de bijlage C en D.

Daarnaast zullen per 2016 enkele nieuwe informatie-indicatoren gerapporteerd worden. Dit zijn reistijdwinst, bezettingsgraad, aantal verstoringen veroorzaakt door NS, gemiddelde hersteltijd na een verstoring, klantoordeel ketenreis en betrouwbaarheid OV chipkaart systeem NS. Het meetsysteem voor de indicator gemiddelde hersteltijd na een verstoring is in afrondende fase van ontwikkeling, de overige informatie-indicatoren zijn gereed.

Verder stelt NS, net als andere vervoerders, dagelijks prestatiegegevens zoals punctualiteit en uitval beschikbaar ten behoeve van het ProRail prestatiedashboard.

NS werkt nog aan verdere verbetering van de inzichtelijkheid en betrouwbaarheid van de door haar gepubliceerde prestatie-cijfers. Ook worden de prestatie-indicatoren opgenomen in het NS jaarverslag en zijn daarmee onderwerp van een controle door de accountant.

---

<sup>3</sup> Zie: <http://www.ns.nl/over-ns/corporate-governance/transparant-over-prestaties.html>

## 5 Sturing

Een van de belangrijke stuurinstrumenten in de concessie is de scorecard met 12 prestatie-indicatoren waarover NS ieder kwartaal rapporteert en per (half) jaar een verantwoordingsrapportage verstuurt. In 2015 is gewerkt aan een nieuwe methodiek voor het klanttevredenheidsonderzoek, reizigerspunctualiteit, vervoercapaciteit en kwaliteit van aansluitingen.

Bij het ingaan van de concessie liepen bij NS verbetertrajecten om de meting van operationele prestaties nauwkeuriger en meer vanuit klantperspectief te meten. Daarnaast was bij ingaan concessie de methodiek voor kwaliteit van aansluitingen op andere vervoerders nog niet gereed. Deze prestatie-indicator is in 2015 ontwikkeld en meet vanaf 1 januari in welke mate NS een overstap mogelijk maakt op die stations waar veel reizigers overstappen van een trein van NS naar een trein van een andere vervoerder. Dit doen we door te meten in welke mate de NS-treinen op tijd aankomen op die stations waar veel reizigers overstappen op andere treinvervoerders.

In 2015 is het ontwerp en de uitrol van het nieuwe klanttevredenheidsonderzoek afgerond. Dit klanttevredenheidsonderzoek wordt gebruikt voor zowel nationale als internationale treinen en maakt het daardoor mogelijk om alle treinen binnen de reikwijdte van de concessie te meten en hierover te rapporteren. Dit onderzoek is een online onderzoek dat na de reis door reizigers wordt ingevuld, waardoor alle fases van de reis worden gemeten. Dit geeft ons meer inzicht in hoe de verschillende fases worden beoordeeld en hoe we samen met andere vervoerders de deur tot deur reis kunnen verbeteren. Er is met het nieuwe klanttevredenheidsonderzoek een jaar schaduwgedraaid, en vanaf 1 januari 2016 zal dit de bron zijn voor klantoordelen van NS.

Door de introductie van de OV-chipkaart is voor vervoerders een nieuwe bron van gegevens beschikbaar gekomen waarmee reizigersstromen gemeten kunnen worden. Op basis hiervan wil NS reizigerspunctualiteit en vervoercapaciteit nauwkeuriger en meer vanuit klantperspectief gaan meten. In 2014 en 2015 zijn de systemen hiervoor gereed gemaakt en zijn de methodes besproken met belanghebbenden. Zoals in het vervoerplan 2016 is beschreven zullen in 2016 nieuwe prestatie-indicatoren bepaald worden op basis van deze systemen en zal worden schaduwgedraaid. Het streven is om per 1 januari 2017 op basis van deze nieuwe systemen te gaan rapporteren.

Daarnaast zijn voor lenM ook de in de concessie genoemde programma's een sturingsinstrument. Veel van die programma's dragen bij aan de kwaliteitsverbeteringen in de dagelijkse operatie. Enkele andere programma's zijn gericht op lange termijn verbeteringen van het spoorvervoer in Nederland in het algemeen en worden in samenwerking tussen lenM en ProRail uitgevoerd. Meer informatie over de programma's zijn weergegeven in de bijlage.

## 6 Deur tot deur

### 6.1 Dienstregeling

#### 6.1.1 Dienstregeling 2015

De in het vervoerplan 2015 genoemde verbeteringen voor de binnenlandse dienstregeling 2015 (meer Sprinters in het dal, latere treinen in de avond en in het weekend, meer Intercity's tussen Amersfoort en Deventer en het verbeteren van de nachtelijke bereikbaarheid Schiphol) zijn alle gerealiseerd in 2015. Daarnaast is vooruitlopend op de "versnelling van de IJssellijn" in 2017 reeds per dienstregeling 2015 in de brede spits een 3e en 4e Sprinter tussen Wijchen en Nijmegen gaan rijden.

Naast deze binnenlandse verbeteringen zijn ook de internationale verbeteringen volgens planning gerealiseerd (vervroegen van de eerste Intercity Amsterdam naar Berlijn en verhogen van de frequentie op de HSL tussen Amsterdam en Rotterdam naar 3 keer per uur in het najaar 2015. Met ingang van dienstregeling 2016 4 keer per uur).

#### 6.1.2 Onderzoeken voor dienstregeling 2016 en verder

Voor de dienstregeling 2016 heeft NS in 2015 een aantal onderzoeken uitgevoerd ter verbetering van de dienstregeling. De uitwerking van de dienstregeling 2016 is verwerkt in het vervoerplan 2016.

*Er is een aantal verschillen tussen de uitwerking in het vervoerplan 2016 en de onderzoeken in het vervoerplan 2015, te weten:*

- De dienstregeling in Zuid Nederland is niet gewijzigd aangezien deze onder andere veel negatieve klanteffecten had.
- De extra Sprinters tussen Assen en Groningen zullen rond de zomer 2017 (in plaats van per augustus 2016) kunnen rijden wanneer de infrastructuur te Assen klaar is.
- In tegenstelling tot eerder verwacht is het in 2016 wel gelukt om station Utrecht Lunetten weer 4 keer per uur te bedienen. In tegenstelling tot eerder ingeschat is het in 2016 niet noodzakelijk om de Intercity's Amsterdam – Lelystad in te korten tot Almere.

In 2015 is daarnaast gewerkt aan het ontwerp voor dienstregeling 2017, hieraan wordt in 2016 nog verder gewerkt. Deze dienstregeling krijgt een geheel nieuwe structuur, met veel verbeteringen voor de reizigers, zoals: meer treinen, versnelling van treinen, minder overstappen en minder lang wachten

De samenwerking met de HTM heeft per dienstregeling 2015 twee concrete productverbeteringen opgeleverd:

- In de ochtendspits is het mogelijk gemaakt een extra tram dynamisch in te passen waardoor het reiscomfort voor ca 150 reizigers per dag is verbeterd.
- In de late avonduren is ervoor gezorgd dat meer tramritten naar Den Haag Centraal een goede overstap hebben op de laatste vertrekkende treinen.

De samenwerking met de RET heeft zich in 2015 geconcentreerd op het voorbereiden van de overgang van de Hoekse Lijn van NS naar RET per 2017.

Door de dienstregelingsuitwerking in een vroegtijdig stadium aan alle busvervoerders aan te leveren, zijn veel busvervoerders in staat hun dienstregeling op de (gewijzigde) treindiensten aan te sluiten.

NS heeft in 2015 samen met Arriva de basis gelegd voor een andere opzet van Zwolle in de dienstregeling 2017. Dit gaat ertoe leiden dat de aansluitingen van Intercity's op de regionale dienstregeling te Groningen en Leeuwarden significant robuuster worden.

### 6.1.3 Dienstregeling op de HSL-Zuid

Met het programma Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten realiseert NS een tijdige implementatie van het HSL-aanbod conform de afspraken die gemaakt zijn met IenM (zie bijlage A).

Voor 2015 zijn in het kader van dit programma een aantal verbeteringen op de HSL-Zuid benoemd, welke allen conform planning of eerder gerealiseerd zijn. Zo rijdt de Thalys sinds half december 14 maal per dag naar België en Frankrijk. Twee treinen ('s ochtends en 's avonds) naar Lille bieden voor deze bestemming een dagelijkse heen- en terugreis mogelijkheid. Ook rijdt de Intercity direct inmiddels 4 maal per uur tussen Amsterdam en Rotterdam.

De kwaliteit van met name de Intercity direct, was in 2015 niet op het gewenste niveau en wordt nader toegelicht in paragraaf 8.1.

## 6.2 Drempelloos reizen

### 6.2.1 Voor- en natransport

#### *Parkeren fiets en auto*

- Fietsenstallingen zijn open van een kwartier voor de eerste trein tot een kwartier na de laatste trein. In 2015 zijn er 20.000 fietsenstallingsplekken op diverse stations bijgekomen, waaronder de oplevering van nieuwe bewaakte stallingen op stations Beverwijk, Delft en Deventer. Om de bestaande capaciteit beter te benutten maken we fietsenstallingen aantrekkelijker. Zo is NS samen met partners in 2014 gestart met het aanbieden van een nieuw fietsconcept waarbij het mogelijk is om 24 uur gratis een fiets te stallen. Het in- en uitchecken evenals de afhandeling van de betaling voor het langer stallen dan 24 uur gaat met de OV-chipkaart. Stallingen in Utrecht, Breda en Arnhem zijn voorzien van dit nieuwe fietsconcept. Hiernaast zijn in 2015 een aantal stallingen voorzien van een vorm van gratis stallingen: Beverwijk, Delft, Heemstede-Aerdenhout, Leiden, Bilthoven, Zwolle en Deventer. In deze stallingen kan minimaal één dag gratis een fiets gestald worden. NS draagt financieel bij in de exploitatie van deze stallingen. Ook zijn stallingen aantrekkelijker gemaakt door de opening van fietswinkels op stations Amsterdam, Delft, Hilversum en Utrecht. Hier kunnen reizigers hun fiets laten repareren en fietsonderdelen en accessoires kopen. Verder is het inmiddels in 34 stallingen mogelijk om met de OV-chipkaart op rekening te betalen.
- Goede parkeerterreinen zijn een belangrijke voorwaarde voor reizigers om met de trein te reizen. Om deze faciliteiten te verbeteren is in 2015 gewerkt aan uitbreiding van de capaciteit door het toevoegen van onbetaalde plekken en zijn in samenwerking met lokale overheden 787 betaalde plekken toegevoegd op diverse locaties. Om de parkeerterreinen aantrekkelijk te maken voor reizigers krijgen zij korting op betaalde parkeerterreinen bij NS stations wanneer zij met hun OV-chipkaart gereisd hebben. Het is inmiddels mogelijk om makkelijk in- en uit te rijden met een Maestro betaalpas. Minimaal 1% van de parkeercapaciteit is toegewezen als parkeerplaatsen voor minder-validen.

*OV-fiets en NS Zonetaxi*

- In 2015 is het aantal OV-Fiets ritten gestegen naar 1,9 miljoen, en kan op 285 locaties een OV-fiets worden gehuurd. In samenwerking met lokale overheden wordt gekeken om ook de relatief kleinere stations te voorzien van OV-fietsen. Naast het aantal verhuurlocaties, is ook het aantal OV-fietsen toegenomen. Niet alleen zijn 1.000 nieuwe OV-fietsen aangeschaft, ook zijn versleten OV-fietsen gerecycled. Hierdoor kunnen deze weer jaren mee. Om de gebruikerservaring nog verder te verbeteren is het nieuwe model OV-fiets geselecteerd door gebruikers middels een gebruikerstest in juli. Sinds oktober 2015 kan de reiziger met de Reisplanner Xtra app de voorraad OV-fietsen per locatie inzien.
- Het aantal locaties met NS Zonetaxi is uitgebreid tot 136. Reizigers kunnen met behulp van hun OV-chipkaart online registreren als gebruiker. Een gebruiker kan vervolgens met de Reisplanner Xtra een rit boeken. Betaling geschiedt achteraf middels incasso.

**6.2.2 Toegankelijkheid**

NS heeft in 2015 na overleg met lenM en belangenorganisaties verder invulling gegeven aan de concessie afspraken om het reizen per trein voor mensen met een beperking verder te verbeteren. Naast de realisatie van een aantal maatregelen zijn er afspraken gemaakt over de maatregelen die NS de komende jaren realiseert. Deze maatregelen zijn beschreven in het Actualisatierapport 2015.

In 2015 heeft NS de volgende concrete verbeteringen gerealiseerd:

- Verkorting van de aanmeldtijd voor assistentieverlening van drie naar één uur op alle stations waar NS assistentie verleent (hier zijn in 2015 acht stations, te weten Geldermalsen, Deurne, Dronten, Boxtel, Rijssen, Raalte, Nunspeet en Delft, aan toegevoegd). De verkorting van de aanmeldtijd heeft ertoe geleid dat inmiddels ruim 30% van de reizigers die assistentie aanvragen, dit binnen drie uur voor vertrek doet. Deze service levert een belangrijke bijdrage aan het vergroten van de reisflexibiliteit van deze reizigers.
- In 2015 is tien procent van alle zitplaatsen in de treinen gemarkeerd als priority seat. Dit zijn zitplaatsen die met voorrang zijn bedoeld voor mensen met een sta-/loopbeperking zoals zwangere vrouwen, ouderen en mindervalide reizigers.
- Uitrol van een nieuwe kaartautomaat die bruikbaar is voor rolstoelgebruikers. De hoogte van het apparaat (en daarmee van het scherm) is lager en de schermen zijn voorzien van een speciale button. Wanneer de rolstoelgebruiker op deze button drukt, scrolt de noodzakelijke informatie direct naar de plaats op het scherm waar rolstoelgebruikers het beste bij kunnen.
- Ontwikkeling van een online boekingsmogelijkheid voor de OV-chip Plus. De OV-chip Plus is een product waarmee het reizen voor reizigers met een visuele beperking per trein eenvoudiger wordt. Het realiseren van een online boekingsmogelijkheid was een belangrijke wens van de Oogvereniging. Vanaf het moment dat de online boekingsmogelijkheid beschikbaar is kunnen ook reizigers met een visuele én auditieve beperking reizen met de OV-chip Plus. De ontwikkeling voor de OV-chip Plus wordt volgend jaar voortgezet en is naar verwachting in de loop van 2016 gereed.
- In 2014 is het besluit genomen om een schuifrede aan te brengen bij de rolstoelingang van treinen. Deze schuifrede maakt in het merendeel van de gevallen een zelfstandige instap in

treinen mogelijk. In 2015 is deze specificatie meegenomen bij de bestelling van nieuwe treinen. Ook bij de revisie van de Sprinter Lighttrain (SLT) zijn deze specificaties meegenomen.

### 6.2.3 OV-betaalgemak

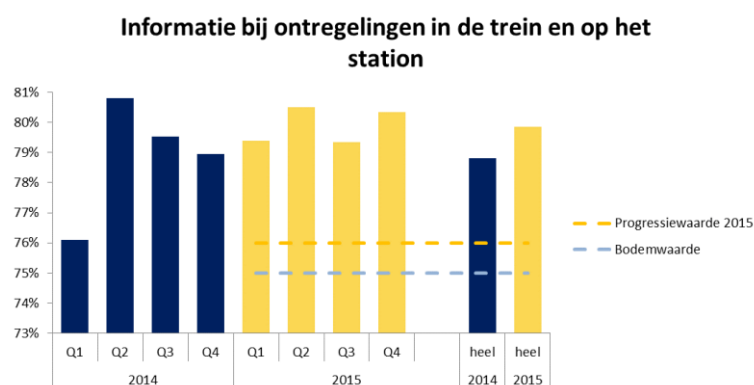
Om onze reizigers een gebruiksvriendelijk en toegankelijk OV-betaalsysteem te bieden in hun reis van deur tot deur heeft NS, vaak in samenwerking met overige vervoerders, een aantal verbeteringen doorgevoerd en het betaalgemak van de OV-chipkaart verbeterd. De volgende initiatieven zijn in 2015 gerealiseerd:

- We hebben een aantal proposities ontwikkeld om het reizen per trein aantrekkelijker en gemakkelijker te maken; introductie van retour samenreiskorting en de eenmalige OV-chipkaart met toekomstige datum, een OV-brede retailactie met OV dagkaarten bij het Kruidvat. Daarnaast kunnen alle kinderen van 4 tot en met 11 jaar gebruik maken van een gratis KidsVrij abonnement op hun eigen OV-chipkaart waarmee zij het hele jaar onbeperkt meereizen met een betalende volwassene en kunnen reizigers naar Eindhoven Airport nu een ticket kopen waarbij de treinreis en het overig OV in één keer wordt aangeschaft.
- Het is nu mogelijk om online een vergeten check-out gemakkelijk te corrigeren via internet ([www.uitcheckgemist.nl](http://www.uitcheckgemist.nl) en [www.ns.nl/checkuit](http://www.ns.nl/checkuit)).
- De betaalmogelijkheden bij alle balies en kaartautomaten hebben we verruimd; het is nu mogelijk om hier met creditcard te betalen.
- Voor de sector-brede acties op het gebied van OV-betalen (o.a. verlagen kosten tot één euro voor restitueren van chipkaartsaldo aan balie, voortgang van de proef single check-in check-out en de Visie OV Betalen 2.0) verwijzen we naar de voortgangsrapportages van NOVB (Nationaal Openbaar Vervoer Beraad).

### 6.3 Reisinformatie

Over de reguliere dienstverlening, maar zeker ook tijdens werkzaamheden en verstoringen, wil NS haar reizigers tijdig en juist van advies voorzien, zodat zij handelingsperspectief behouden en regie over de eigen reis hebben. In het vervoerplan 2015 zijn twee belangrijke doelstellingen benoemd: verbeteren van de kwaliteit van beschikbaarheid van de reisinformatie van deur tot deur en het sneller verspreiden van betrouwbare informatie over verstoringen. Bij deze doelstellingen zijn twee prestatie-indicatoren vastgesteld op het gebied van reisinformatie: informatie bij ontregeling in de trein en op het station (geeft weer óf de informatie gegeven is) en reisinformatie treinketen (zegt iets over de tijdigheid en juistheid van de informatie).

### 6.3.1 Informatie bij ontregeling in de trein en op het station



In 2015 verschaftte NS informatie op stations en in treinen in 79,9 % van de ontregelingen. Daarmee scoren we boven de bodem- en progressiewaarde (respectievelijk 75,0% en 76,0%). De kwaliteit van de omroep in treinen is door verbeterde 'warme omroep'<sup>4</sup> in 2015 verder toegenomen. Overige initiatieven die die een bijdrage hebben geleverd aan een betere IBO-score zijn onder andere:

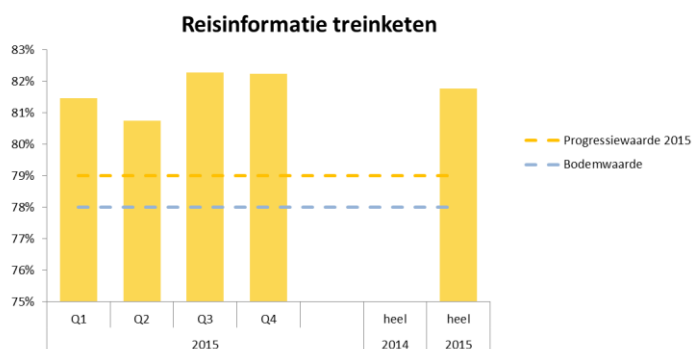
- Moderne software voor informatie op de schermen in de trein (verhoging beschikbaarheid schermen, stabielere systemen)
- Nauwe samenwerking met leveranciers heeft geleid tot aanscherpen van werkwijzen (verhoging beschikbaarheid schermen).
- De in 2015 ingerichte interne processen (procestafels) helpen om stappen te maken door een intensivering en betere structurering van de afstemming tussen reisinformatie en haar ketenpartners.

In 2015 is hard gewerkt aan het realiseren van het eerder en consistentier verspreiden van verstoringinformatie met oorzaak, prognose en advies uit het systeem InfoPlus. Dit is een uitbreiding van het huidige reisinformatiesysteem InfoPlus. In 2015 is de software van verstoringinformatie opgeleverd en een gebruiksacceptatietest succesvol uitgevoerd. Het technische platform had echter nog niet de kwaliteit die nodig is om continu beschikbare reisinformatie te waarborgen. Het in productie nemen van verstoringinformatie als onderdeel van de reguliere reisinformatie is daarom opgeschoven naar 2016.

<sup>4</sup> Voor nadere toelichting, zie paragraaf 7,1



### 6.3.2 Reisinformatie treinketen



Op het gebied van het tijdig melden van vertragingen en spoorwijzigingen (reisinformatie treinketen) scoorde NS in 2015 81,8 %. Hiermee scoren we boven de bodem- en progressiewaarde (respectievelijk 78,0% en 79,0%). In 2015 is hard gewerkt aan het realiseren van het eerder en consistent verspreiden van verstoringinformatie met oorzaak, prognose en advies uit het systeem Infoplus. Daarnaast hebben we onder meer de volgende acties ondernomen om de reisinformatie van deur tot deur verder te verbeteren:

- Redesign van de reisplanner op ns.nl.
- Nieuwe versie van de Reisplanner Xtra (o.a. Overstaps op hetzelfde perron zijn herkenbaar gemaakt in het reisadvies, real-time beschikbaarheid van OV-fietsen per locatie, treinsamenstelling opgenomen).
- Nieuwe versie van de NS International app (o.a. duidelijker in look en feel, reisbewaking).
- Nieuwe versie van de gele vertrekstaten (o.a. meer consistent met de Infoplus uitingen).
- Inventarisatie gedaan samen met ProRail en de NDOV-beheerorganisatie over het leveren van toegankelijkheidsgegevens aan het NDOV als open data.
- Tariefinformatie is beschikbaar als open data op het NDOV-loket.
- Vertrektijden eenduidig beschikbaar gemaakt voor een breed scala aan middelen middels een URL.
- OV-servicewinkels voorzien van vertrektijden
- ACM is, op advies van alle vervoerders, akkoord met de nieuwe governance-afspraken Dienstencentrum Reisinformatie (DCRI). Vervoerders berusten in de positionering bij NS van de reisinformatiedienstverlening op stations.

Reisinformatie kent naast informatie geldend voor iedere reiziger ook een meer persoonlijke component. Met name de apps geven hier invulling aan. In de app kunnen o.a. favoriete stations en instellingen worden opgeslagen. Verder verstuurt NS bijvoorbeeld bericht bij een aangepaste dienstregeling. In 2015 is daar het volgende aan toegevoegd:

- Proactief informeren van de reiziger d.m.v. reisbewaking in de NS International app.
- Treinradar en actuele treinsamenstelling beschikbaar in de NS app (voor Android)

## 6.4 Aangename OV-knooppunten

NS werkt samen met andere vervoerders aan een nieuwe OV serviceformule. Deze samenwerking leidt tot gezamenlijke OV-Servicewinkels en informatiebalies waar we onze reizigers één servicepunt bieden op een station voor de reis van deur tot deur. Reizigers krijgen hier direct hulp bij de meest gestelde vragen over het reizen met het openbaar vervoer. In juni 2015 openden wij een servicewinkel op Amsterdam Centraal in de IJhal. Hier werken wij samen met GVB, EBS en binnenkort Connexxion. In Utrecht hebben we met U-OV in juli 2015 een OV-Servicewinkel geopend en in november volgde in samenwerking met Breng de OV-Servicewinkel in Arnhem. Daarmee kwam het totaal aantal servicewinkels op vijf. Uit klantonderzoek blijkt dat reizigers de nieuwe winkels waarderen en een verbetering vinden ten opzichte van de oude Tickets & Servicewinkels. 85% van de reizigers is tevreden of zeer tevreden over de OV-servicewinkels ten opzichte van 69% over de Tickets & Servicewinkels. Met name de inrichting, sfeer en wachttijd worden beter beoordeeld.

Op station Den Haag Centraal en Arnhem Centraal (samen met de VVV) zijn nieuwe StationsHuiskamers geopend. In 2015 opende ook op de kleine stations Culemborg, Meppel en Zevenaar de StationsHuiskamer. De StationsHuiskamers bieden reizigers een prettige plek waar ze langer kunnen verblijven, met onder meer wifi, stopcontacten en een toilet.

## 7 Reisgemak

### 7.1 Klantvriendelijkheid

Met behulp van het programma klantvriendelijkheid (zie ook de bijlage A) zorgt NS voor een steeds meer servicegerichte dienstverlening. Dit geven we vorm door een intern cultuurprogramma (Reiziger op 1, 2 en 3) en een extern Klantrelatieprogramma (NS Extra).

#### *Reiziger op 1, 2 en 3*

In 2015 was gastvrijheid de rode draad door alle opleidingen. Ruim 1.000 medewerkers zijn getraind in gastvrijheid, een deel van de conducteurs op de zogenaamde 'warme omroep' (gastvrije / klantvriendelijke omroep), bijvoorbeeld servicemedewerkers in combinatie met de OV servicewinkel en ook schoonmakers. Daarbij is de werving en selectie van conducteurs en medewerkers Veiligheid & Services aangepast, zodanig dat meer aandacht is voor selectie op een gastvrije houding en bijbehorend gedrag.

Managers bespreken gastvrijheid en zichtbaarheid regelmatig met hun medewerkers bij begeleiding, tijdens herinstructie en in (functieervullings)gesprekken. In Rotterdam is een gezamenlijke proef gedaan (Programma Gastvrijheid en OV knooppunt) met NS reizigers, NS stations, RET en VVV om nog beter met elkaar samen te werken ten behoeve van onze reizigers. Tenslotte hebben service medewerkers een nieuw uniform gekregen, waarmee zij veel zichtbaarder zijn voor onze reizigers.

Kantoorpersoneel wordt ingezet om te participeren in de operatie en daarmee inzichten mee te nemen in een gastgerichte uitvoering van hun werk. In 2015 hebben bijna 650 kantoormedewerkers meer dan 1.000 keer in de operatie meegewerkt.

#### *Klantrelatieprogramma (NS Extra)*

Op 20 augustus is de proef gestart met het klantrelatieprogramma NS Extra. Binnen 24 uur waren de gewenste 20.000 deelnemers geworven. Op het NS Serviceforum wisselen de deelnemers hun ervaringen uit. Feedback geven ze ook via de speciale onderzoeken.

Deelnemers van NS Extra ontvangen automatisch bericht bij vergeten check out en kunnen deze herstellen door op de link in de e-mail te klikken. Wanneer persoonlijke trajectbewaking in gebruik genomen wordt, kan de reiziger automatisch het bedrag teruggestort krijgen wanneer er vergeten is uit te checken.

In 2015 zijn de notificaties gepromoot in de Reisplanner Xtra, waarbij de reiziger zelf een pushbericht met waarschuwing kan instellen voor als de reis verstoord is op zijn voorkeurs trajecten en tijdstippen.

#### *Service op maat*

Om in te spelen op de wensen van onze reizigers en service op maat hebben we in 2015 de OV Servicewinkel (OV service in de reis van deur tot deur in samenwerking met de andere vervoerders) verder uitgerold en op Amsterdam Centraal, Breda, Utrecht Centraal en Arnhem zo'n winkel geopend.

Onze website voor informatie, verkoop en service geoptimaliseerd en informatie is makkelijker vindbaar gemaakt; de website is nu geschikt voor alle devices (mobiel, tablet, laptop en desktop). Tevens is de website voor toegankelijkheid live gezet. De Reisplanner Extra hebben we mobiel uitgebreid met een aantal belangrijke functionaliteiten zoals het plannen van een reis met het volledig OV incl. bus, tram en metro, het boeken van een zonetaxi en het controleren van de beschikbaarheid



van de OV fiets op een specifiek station. Diverse zaken zijn inzichtelijker, directer en gemakkelijker gemaakt.

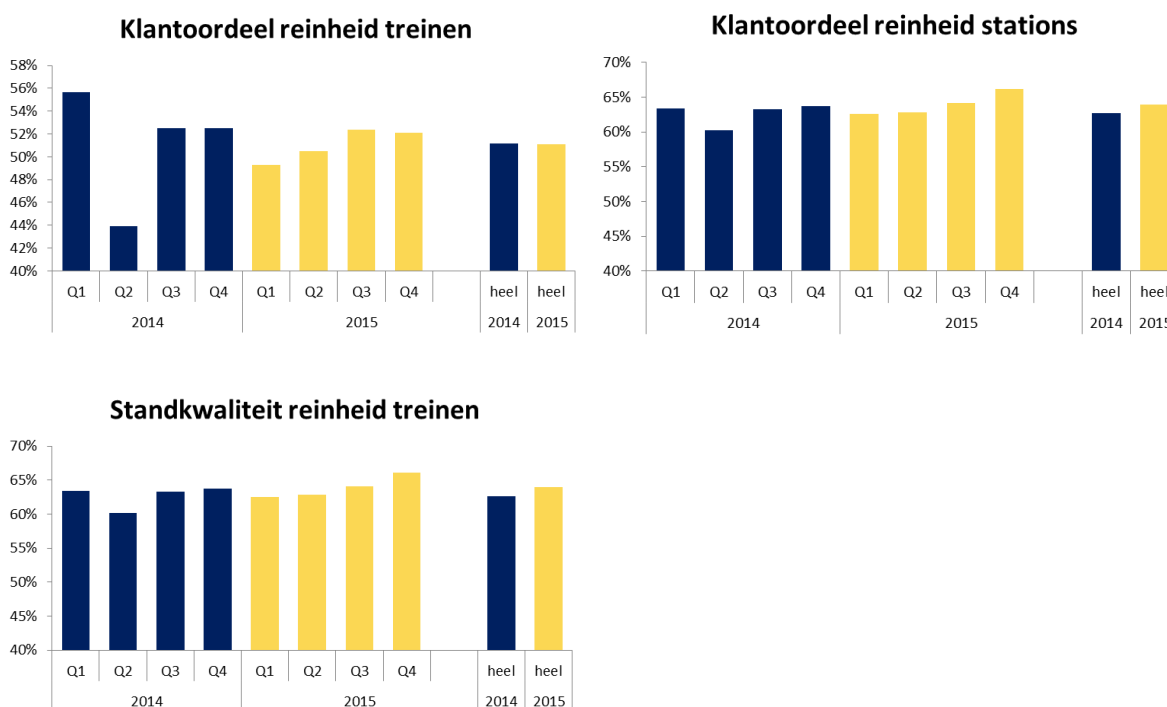
Om betere connectiviteit te bieden in de trein is in de zomer WIFI in de trein van 3G naar 4G gegaan. De connectiviteit is daarmee veel stabiel geworden.

De werkwijze van alerteren via app, SMS en e-mail voorafgaand aan een aangepaste dienstregeling is voortgezet. Vaste klanten ontvingen hierover persoonlijk bericht. Bij de grotere buitendienststellingen zijn klanten uitgebreid geïnformeerd.

Tenslotte hebben we meer stations beheerst toegankelijk gemaakt (sluiten poortjes) en vergeten reizigers minder in en uit te checken doordat zij verplicht worden in- en uit te checken bij het binnengaan en verlaten van het station.

## 7.2 Reinheid

NS wil dat haar reizigers reizen in schone treinen en via schone stations. NS reinigt dagelijks het materieel en de stations en voert specifieke schoonmaakwerkzaamheden uit. De reinheid van onze treinen en stations wordt weergegeven in onderstaande informatie-indicatoren:



Reizigers hebben de reinheid van de treinen ongeveer hetzelfde beoordeeld als in 2014 (respectievelijk 51,1% in 2015 t.o.v. 51,2% in 2014). In de informatie-indicator standkwaliteit reinheid treinen is te zien dat de objectieve reinheid van treinen is toegenomen van 82,6% naar 87,6%. De initiatieven die we hebben ondernomen om beide informatie-indicatoren te beïnvloeden worden beschreven onder 'reinheid treinen'.

De reinheid van de stations wordt licht hoger gewaardeerd dan in 2014 (respectievelijk 64,0% in 2015 t.o.v. 62,6% in 2014). Enerzijds komt dit doordat de prestaties in 2014 negatief beïnvloed werden door de schoonmaakstaking in 2014, anderzijds zien we dat de uitstraling van vernieuwde stations, zoals Utrecht Centraal en Arnhem, een positieve invloed hebben op dit klantoordeel van reizigers.

### 7.2.1 Reinheid treinen

Om te zorgen voor zo veel mogelijk schone treinen hebben we afgelopen jaar de volgende initiatieven ondernomen:

- Op grote stations staan schoonmaakteams klaar om urgente reinigingswerkzaamheden te verrichten.
- Specialistische reiniging vindt plaats op speciaal ingerichte werkplaatsen. Zo worden treinen die betrokken zijn bij een aanrijding met persoon uit de dienst gehaald en naar een reinigingslocatie in Amsterdam gebracht en zijn de treinen meestal de volgende dag weer inzetbaar. Voor de verwijdering van graffiti reizen graffiti-verwijderaars dagelijks bekladde treinen achterna om deze te reinigen waarbij voorrang wordt gegeven aan de verwijdering van aanstootgevende graffiti.
- In 2015 heeft NS twee experimenten uitgevoerd om de reinheid van de treinen te verbeteren. Het eerste experiment is een experiment met schoonmakers op de rijdende trein op het traject Amsterdam-Utrecht (Care on Track). Dit experiment heeft voor positieve feedback gezorgd van reizigers omdat er zichtbaar aan boord van de trein wordt schoongemaakt. Wij hebben dit experiment vanaf medio februari 2016 verder uitgebreid op andere lijnen. Het tweede experiment betrof een mobiele wasinstallatie. Dit is een wasinstallatie welke met beperkte inspanning verplaatst kan worden, wat enkele weken duurt. Deze gaat voor de eerste keer geplaatst worden in Onnen.
- Ook is NS in nauw overleg met ProRail om facilitaire knelpunten op (reinigings)locaties op te lossen. In samenspraak is een treinwasinstallatie gerealiseerd in Enschede en is het vergunningetraject gestart voor de plaatsing van een treinwasinstallatie in Leidschendam en Den Haag.

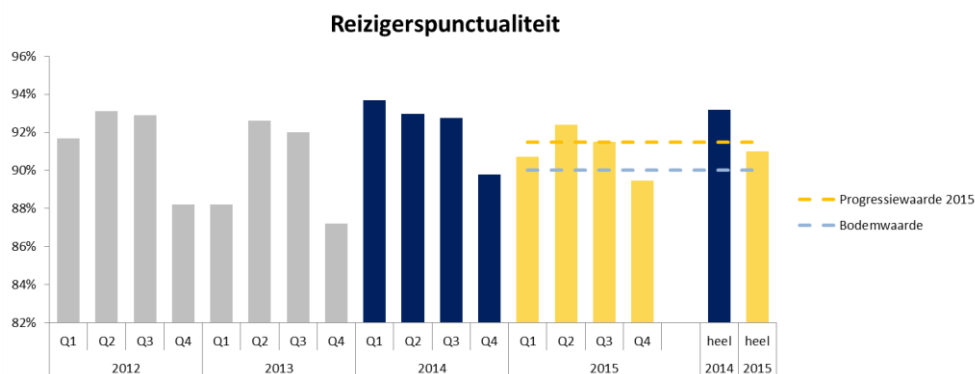
### 7.2.2 Reinheid stations

Bij de dagelijkse schoonmaak voor stations staat de reizigersbeleving centraal: een schoon en veilig station. In dit kader hebben we in 2015 de volgende initiatieven ondernomen:

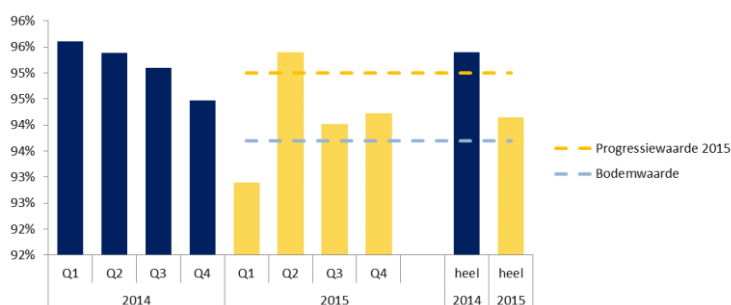
- NS heeft de training 'Stations- en perronreiniging' ontwikkeld. Deze leert medewerkers om resultaatgericht schoonmaken toe te passen op een stations- en perronomgeving.
- In afstemming met ProRail hebben we een Europese aanbesteding Schoonmaak en glasbewassing gestart in Q1 2015. Planning is om per 1-7-2016 de nieuwe contracten in te kunnen laten gaan. Dit levert ons meer resultaatgerichte schoonmaak op, die de beleving van de reiziger op de stations moet verbeteren.

## 8 Betrouwbare operatie

### 8.1 Reizigerspunctualiteit



#### 10 aandachtsknooppunten t.a.v. reizigerspunctualiteit (15 minuten)



#### Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (voor zover toerekenbaar aan NS)



De prestaties op het gebied van een betrouwbare operatie worden weergegeven door de prestatie-indicatoren reizigerspunctualiteit. Deze resultaten waren in 2015 als volgt; Reizigerspunctualiteit 91,0%, Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten 94,2% en de 10 aandachtsknooppunten 94,1%. Hiermee komen deze scores boven de bodemwaarden van, respectievelijk 90,0%, 94,0% en 93,7%. De progressiewaarden voor deze indicatoren zijn niet gehaald. In het Vervoerplan 2016 hebben wij bijgestelde progressiewaarden afgegeven en beschrijven wij welke initiatieven wij ondernemen om deze prestaties te verbeteren.

Voor de scoren op de informatie-indicatoren betreffende betrouwbaarheid verwijzen we naar bijlage B en C.

De reizigerspunctualiteit was in 2015 lager dan in 2014, maar hoger dan in 2013 en in lijn met het gemiddelde van de afgelopen paar jaren. De tegenvallende prestaties op het gebied van reizigerspunctualiteit waren onder meer het gevolg van enkele zeer grote verstoringen door het jaar heen, zoals de glasijzel (24-01-2015), grootschalige ICT-storingen waardoor de treindienstleiderspost in Utrecht niet kon functioneren (22-01-2015 en 02-02-2015), een breuk in de bovenleiding in Utrecht (02-03-2015), een stroomstoring in Noord-Holland (27-03-2015) en een kapot getrokken bovenleiding door een goederentrein bij Utrecht Centraal (11-09-2015). Ook de zomerstorm in juli had veel invloed op de punctualiteitscores. In totaal waren er in 2015 meer 'zwarte' dagen<sup>5</sup> (13) dan in 2014 (3). De tien zwarte dagen met de grootste impact veroorzaakten samen een daling van de reizigerspunctualiteit van 0,8%.

We hebben ook enkele verbeteringen ingevoerd gedurende het jaar. Gedurende het jaar worden slimme, vaak kleine verbeteringen onderzocht om specifieke vertragingen planmatig op te lossen. Zo rangeren we bijvoorbeeld slimmer met de Intercity Amsterdam-Amersfoort waardoor er minder hinder ontstaat voor de Intercity uit Zwolle én energie bespaard wordt. Een ander voorbeeld is dat in Leiden een Intercity voortaan stopt op een ander punt langs het perron, waardoor reizigers minder ver hoeven te lopen en de trein vaker op tijd kan vertrekken door een kortere haltering.

NS en ProRail hebben in 2015 een verbeteraanpak verstoringen gemaakt omdat in geval van grote verstoringen de bijsturing nog niet naar wens verliep. Hierbij zijn de thema's rolvastheid, regelgeving, informatie en personele bijsturing geanalyseerd met de focus rond de stations Utrecht-Amsterdam.

De prestaties (uitval en punctualiteit) van de Intercity direct waren in 2015 onder de maat. Zo was de aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten in 2015 3,3% lager dan in 2014 (respectievelijk 91,0% en 87,7%, zie ook de bijlagen) De uitbreiding naar een kwartierdienst eind 2015 heeft de complexiteit en kwetsbaarheid van de operatie verder vergroot. In de eerste helft van 2015 werd een groot deel van de uitval veroorzaakt door externe factoren; in deze periode is de HSL-infrastructuur op 10 dagen gedurende meerdere uren gesloten geweest door storm, winterse omstandigheden en stroomstoringen. Ook storingen in de infrastructuur (onder meer in de Schipholtunnel) waren een belangrijke oorzaak van uitval. Naast deze externe factoren veroorzaakten de volgende oorzaken de meeste uitval: storingen aan het materieel, afwijkingen in het onderhoud- en rangeerproces en menselijke bedieningsfouten. Met name de storingen die leiden tot strandingen van treinen hadden een grote impact, doordat zij veel andere treinen beïnvloedden. Het voorkomen en snel afhandelen van strandingen heeft hoge prioriteit.

De aanpak van uitval en dispunctualiteit bouwde voort op de reeds in 2014 ingezette structuur en werkwijze van het door NS gezamenlijk met ProRail opgezette Quick Response Team. Er zijn diverse maatregelen genomen en in gang gezet om de uitval te beperken, voor meer informatie hierover verwijzen wij naar de publieke voortgangsrapportages Hogesnelheidslijn Zuid<sup>6</sup>. Tevens zijn we met lenM in gesprek over de mogelijkheden om de externe factoren aan te pakken en zo de operationele prestaties voor de IC direct te verbeteren.

Wij willen dat onze reizigers op tijd aankomen en dat hun reis voorspelbaar verloopt. Daarom hebben de operationele prestaties ook in 2016 onze aandacht. Desondanks zal het ook volgend jaar een

---

<sup>5</sup> Zwarte dagen zijn dagen waarop de aankomstpunctualiteit lager is dan 75% (gemeten op 3 minuten) of er meer dan 10% uitval wordt gemeten.

<sup>6</sup> Zie Voortgangsrapportage 37 Hogesnelheidslijn Zuid, verstuurd aan Tweede Kamer op 1 oktober 2015

uitdaging zijn om de progressiewaarde te realiseren gegeven de moeilijke omstandigheden (o.a. vele werkzaamheden en materieel krapte). Zie hiervoor, en voor de initiatieven die wij hiervoor ondernemen, ook ons vervoerplan 2016.

## 8.2 Beter en Meer

In het programma Beter en Meer (zie ook bijlage A.2) werken NS en ProRail samen aan het verbeteren van de prestaties om het aantal negatieve uitschieters te reduceren om het verhogen van de frequentie van rechtstreekse verbindingen op de drukke trajecten mogelijk te maken. Het programma bestaat uit verschillende onderdelen, te weten: Verbeteraanpak Trein, Be- en Bijsturing van de Toekomst, Verbeteraanpak Veiligheid, Verbeteraanpak Stations en Programmering en Samenwerking. De eerste twee programmaonderdelen zijn het meest relevant voor het verbeteren van de operationele prestaties rondom betrouwbare operatie en lichten we hieronder uit. NS en ProRail informeren IenM regelmatig over de voortgang van de andere programmaonderdelen.

### 8.2.1 Verbeteraanpak Trein A2-corridor

De focus van de Verbeteraanpak Trein op de A2-corridor heeft in 2015 gelegen op het analyseren van de prestaties om te komen tot effectieve verbetermaatregelen binnen de domeinen Logistiek, Materieel, Infrastructuur en Personeel en de samenwerking in de operationele keten tussen ProRail, NS en NedTrain in de regio op de knopen Eindhoven, Utrecht en Amsterdam. Deze analysefase heeft inzicht gegeven in de afwijkingen van de treindienst op de A2-corridor en de onderliggende oorzaken hiervan en de benodigde prestatieverbeteringen in de uitvoeringsbetrouwbaarheid voor de frequentieverhoging van 4 naar 6 Intercity's per uur. Hierdoor weten we samen met ProRail beter welke oorzaken in welke mate impact hebben op de prestaties van de treindienst. Bijvoorbeeld welke treintypen vertonen de meeste storingen, welke wissels veroorzaken de meeste vertragingen voor reizigers. Dat helpt ons specifieke aanpakken te formuleren voor gericht preventief onderhoud. Die aanpakken worden in 2016 verder geïmplementeerd. Ook hebben we inzicht gekregen in de impact van grote versperringen op de A2-corridor, de kernissues en randvoorwaarden die zeker gesteld moeten zijn om op verantwoorde wijze hoogfrequent te kunnen rijden op de A2-corridor en de begrote kosten en middelen die nodig zijn om dit te kunnen realiseren.

Bovenstaande analyse heeft bijgedragen aan het besluit van NS om in de dienstregeling van 2017 nog niet over te gaan tot het verhogen van de frequenties op de A2-corridor. Zodoende kan in 2017 een grondige test- en ingebruikname periode op de A2-corridor plaatsvinden voordat wordt overgegaan tot frequentieverhoging in de dienstregeling van 2018. Het besluit hierover valt in juni 2016.

Daarnaast hebben we in 2015 verschillende pilots en onderzoeken uitgevoerd op de A2-corridor waarbij de doelstelling was om spreiding in de uitvoering van de treindienst te verbeteren:

- Er is een pilot uitgevoerd waarbij meer dan 400 machinisten en conducteurs zijn getraind op nauwkeurig rijden en halteren met een nieuw dienstkaartje. Daarbij worden de halteer- en doorkomsttijden aangegeven op seconden in plaats van minuten.
- De instapzone is beproefd op de stations Geldermalsen, Culemborg, Houten, Houten-Castellum en Utrecht Lunetten. Hieruit blijkt dat 1/8ste van de reizigers bewust gebruik maakt van de instapzone. Uit analyse blijkt daarnaast dat bij treinen met minder dan 3 minuten vertraging in de ochtendspits de vertrekspreiding significant verminderd wordt. Tenslotte blijkt uit reacties van rijdend personeel dat zij deze maatregel waarderen in het kader van ondersteuning richting hen om gemakkelijker op tijd te rijden.



- De Intelligent Platform Bar (IPB) is beproefd in Den Bosch. Uit onderzoeken van twee externe bureau's (TNO en STBY) blijkt dat reizigers de IPB ervaren als goede toevoeging op het perron en dat conducteurs de IPB als toegevoegde waarde ervaren in het tijdig kunnen uitvoeren van hun vertrekproces. Reizigers verspreiden zich beter over de trein en staan niet meer te wachten op een stuk van het perron waar de trein niet stopt (wat leidt tot minder bewegingen op het perron). Op basis van de pilot kan niet geconcludeerd worden dat de halteertijd verkort. Dit is mede het gevolg van het feit dat verkorting van de halteertijd direct afhangt van de mate waarop rijden personeel aandacht heeft voor het op de juiste seconde vertrekken. Analyses geven de indicatie dat halteringen met een assistentieverlening tot 70% sneller uitgevoerd kunnen worden.
- Uit de pilot is gebleken dat het succes van de verschillende hulpmiddelen valt of staat met de aandacht van rijdend personeel op vertrek op de juiste seconde en dus met gedragsverandering.

### 8.2.2 Be- en Bijsturing van de Toekomst

Verstoringen op het spoor zijn nooit 100% te voorkomen. Om ervoor te zorgen dat een verstoring zo snel mogelijk is opgelost, reizigers juist en tijdig geïnformeerd zijn en zo min mogelijk overlast ondervinden, zijn we het programma 'Be- en Bijsturing van de Toekomst' (BBT) gestart (zie ook bijlage A).

De directies van NS en ProRail hebben in 2015 besloten dat er een Centraal Monitoring- en Beslisorgaan (CMBO) komt waarbij we werken met vooraf opgestelde maatregelen bij verstoorde situaties om de treinenloop bij te sturen. Dit passen we als eerste toe op de A2-corridor. Deze vooraf opgestelde maatregelen zijn in 2015 uitgewerkt en worden in 2016 geïmplementeerd. In 2015 is het beleidsdocument voor de oprichting van het CMBO afgestemd met de directies van NSR en ProRail, waarna het beleidsdocument ter advies is ingediend bij de medezeggenschapsraden van NS en ProRail. De introductie van het CMBO is gepland in 2016. Deze tijd zal gebruikt worden om de kwaliteit van de in te richten processen en werkwijzen te kunnen borgen.

Vanuit BBT is in 2015 een verbetering gerealiseerd in het proces van het aanpassen van de dienstregeling in extreme weersomstandigheden. NS kan nu het personeelsplan direct vanuit de door ProRail aangepaste dienstregeling actualiseren, door middel van een geautomatiseerd herplanning van de personeelsdiensten (met behulp van de LUD-Solver). Hiermee is grootschalige bijsturing in deze specifieke gevallen flexibeler en minder risicovol. Dat draagt bij aan het sneller oplossen van verstoringen.

### 8.3 Programma Winterweer

Vanuit het programma Winterweer (zie ook bijlage A) wordt gewerkt aan een robuuster spoorstelsel dat beter bestand is tegen winterse omstandigheden.

In 2015 is de winter 2014-2015 geëvalueerd, het evaluatierapport is 1 juli 2015 naar de Tweede Kamer verstuurd. Tevens heeft in 2015 de voorbereiding van de winter 2015-2016 plaatsgevonden. Op 16 november 2015 heeft de Staatssecretaris een brief naar de Tweede Kamer verstuurd met een update over het winterweer programma met in de bijlage een rapportage van NS en ProRail waarin op maatregeleniveau een update van de stand van zaken is gegeven.

## 9 Veiligheid

### 9.1 Spoorwegveiligheid

#### 9.1.1 Verbeteren samenwerking spoorwegveiligheid

NS streeft naar continue verbetering van de spoorwegveiligheid. Dit doen we door voortdurend zicht te houden op veiligheidsrisico's, door samen met ketenpartners verbetermaatregelen te implementeren en door te sturen op professioneel gedrag van onze medewerkers.

Binnen de spoorsector is de samenwerking op gebied van veiligheid verbeterd: NS werkt met verschillende branchepartners samen bij ongevallenonderzoek en het implementeren van verbetermaatregelen (dit kwam bijvoorbeeld tot uiting bij de uitgebroken brand in de trein bij Abcoude op 12 maart 2015). Ook vanuit het project Beter en Meer wordt verder invulling gegeven aan deze samenwerking, bijvoorbeeld op gebied van het verbeteren van veiligheid op opstelreinen.

#### 9.1.2 Veiligheidsmanagementsysteem en Toezicht

Op 16 november 2015 is het Verscherpt Toezicht op NS en ProRail, gerelateerd aan conflictvrij plannen, omgezet naar regulier toezicht. Door het in gebruik nemen van geautomatiseerde systemen hebben we in samenwerking met ProRail verbeteringen doorgevoerd om te komen tot een 'conflictvrije dienstregeling', waarbij treinen minder vaak een rood sein tegenkomen.

We werken aan het samenvoegen van de verschillende veiligheidsmanagementsystemen (VMS) om te komen tot 1 gemeenschappelijk VMS voor NS. We richten het VMS zo in dat het de gewenste veiligheidscultuur ondersteunt en stimuleert.

#### 9.1.3 Inspecties

Intern hebben we in 2015 15% meer veiligheidskritische processen geïnspecteerd dan in 2014. Door het verhogen van het inzicht in de uitvoering van veiligheidskritische processen zijn we in staat de kwaliteit van de uitvoering verder te verbeteren. In 2015 is specifiek aandacht besteed aan de uitvoering van het vertrekproces, wat heeft geresulteerd in een stijging in het aantal correct uitgevoerde vertrekprocessen (89,1%). Het komende jaar ligt de nadruk op het vasthouden en bestendigen wat goed gaat, zodat focus gelegd kan worden op processen waarin verdere verbetering noodzakelijk is.

#### 9.1.4 Veiligheidscultuur

Om te leren van incidenten werken wij blijvend aan het verbeteren van een professionele veiligheidscultuur. In 2015 heeft NS haar visie ten aanzien van veiligheid en veiligheidscultuur herijkt. Daarnaast zijn de resultaten van de veiligheidscultuurmeting gedeeld met medewerkers. Aan de hand van deze visie en de inzichten uit de cultuurmeting is een plan van aanpak opgesteld. Concreet zijn in 2015 verschillende veiligheidsevenementen georganiseerd waarbij aandacht is besteed aan het bevorderen van een continue dialoog over veiligheid. Specifiek is ook aandacht besteed aan het doorlopend proces van het versterken van de veiligheidscultuur bij planners. Verder voeren leden van het management reguliere Safety Walks uit in de operatie. Het verbeteren van de veiligheidscultuur is een gradueel proces wat meerdere jaren beslaat voordat resultaten zichtbaar en merkbaar zijn.

## 9.2 STS Verbeterprogramma

Het aantal niet-technische passages van een rood sein (STS) – naast ongevallen een andere indicator voor spoorwegveiligheid – daalde naar 43 in 2015 (2014: 49). Ook het aantal treinen dat na een STS-passage een gevaarpunt bereikte – de plek waar een incident kan ontstaan – daalde van 17 naar 14. De dalingen zijn mede te danken aan continuering van conflictvrij plannen en de verdere uitrol van ATB-Vv (Automatische Treinbeïnvloeding verbeterde versie) in 2015. Daarnaast besteedde NS continue aandacht aan het onderwerp bij medewerkers in de operatie. De positieve resultaten op het gebied van STS-reductie uit 2014 zetten voort, al laten ongevallen zoals op 6 maart 2015 bij Tilburg zien dat verdere inspanningen voor verbetering van spoorwegveiligheid noodzakelijk zijn. Voor een verdere toelichting verwijzen we naar bijlage A.

## 9.3 ERTMS

De eerste resultaten in de planuitwerkingsfase zijn dat de programmateams in de eerste helft van 2015 zijn bemenst, de programmaplannen zijn opgesteld en een aanvang met de uitvoering van deze plannen is gemaakt. Voor zover specifiek voor NS van belang zijn dat de teams en de plannen voor de voorbereiding van de:

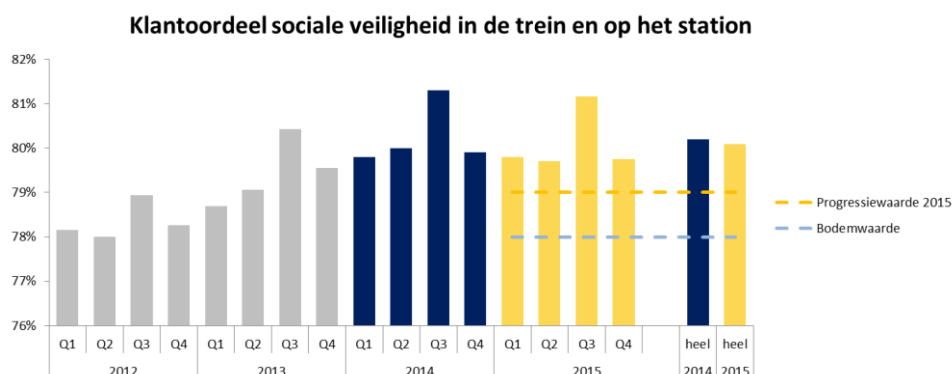
- Aanbesteding: onder andere het samen met ProRail en IenM opstellen van een aanbestedings- en contracteringsstrategie, met de juiste doelen en op grond van juiste inkoopcriteria, en het voorbereiden van de aanbesteding van ETCS-apparatuur in de treinen.
- Ombouw: onder andere het in kaart brengen van het materieelpark en de configuratie van het materieel, voorbereiding van het logistieke ombouwproces, het voorbereiden van de instandhouding van ETCS
- Vervoersorganisatie: onder andere het opstellen van nieuwe gebruikersprocessen voor machinisten bij het rijden onder ERTMS, en van een opleidingsplan.

Naar aanleiding van de pilot ERTMS – onder dual signalling omstandigheden – is in oktober 2015 een eindrapportage opgesteld, waarin een antwoord is gegeven op alle 142 onderzoeksvragen en veel meer leerervaringen zijn opgetekend. In het programma ERTMS is een proces ingericht waardoor alle antwoorden en leerervaringen in de verschillende werkpakketten worden opgenomen en verwerkt, zodat er geen kennis en ervaring verloren gaat. De pilot had als belangrijkste doel het baanvak geschikt te maken voor rijden onder ETCS en leerervaring op te doen voor de landelijke uitrol. Deze doelen zijn bereikt en de landelijke uitrol gaat daadwerkelijk plaatsvinden en gebruik maken van alle ervaringen.

In VGR 3 van 1 oktober 2015 is gerapporteerd dat de Projectbeslissing Materieel is gepland voor Q3-2016. De Projectbeslissing Infrastructuur is gepland voor Q1-2017. De huidige planning is erop gericht om tijdig alle benodigde stukken gereed te hebben zodat de Projectbeslissing Materieel kan worden genomen, en daarna de aanbesteding kan starten. Op 14 januari 2016 heeft de staatssecretaris schriftelijk aan de Tweede Kamer laten weten meer tijd uit te trekken voor de planuitwerkingsfase en een realistische planning op te stellen. Zie voor verdere informatie over ERTMS bijlage A.

## 9.4 Sociale veiligheid

### 9.4.1 Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station



De prestaties op het klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station liggen in 2015 boven de bodem- en progressiewaarde (respectievelijk 78% en 79%): 80,1% geeft een 7 of hoger en dat is lijn met vorig jaar. Hierbij zien we dat, ten opzichte van 2014, het veiligheidsgevoel in de avonduren op stations is gestegen terwijl dit in de trein is gedaald. Specifiek transparantie, sfeer en uitstraling van treinen en stations en het sluiten van de toegangspoortjes hebben een positieve invloed op het klantoordeel sociale veiligheid. Voor het station Rotterdam zagen wij bijvoorbeeld een lichte stijging in het klantoordeel na de stationsverbouwing. Begin 2015 is afgesproken om de toegangspoortjes op stations versneld in gebruik te nemen en zo de sociale veiligheid, en het gevoel hiervan bij onze reizigers en medewerkers, te verhogen. Dit heeft erin geresulteerd dat eind 2015 op 54 stations de poortjes volledig in gebruik zijn genomen.

Hoewel het aantal meldingen van fysieke agressie omlaag ging kreeg alsnog 6% van onze medewerkers in het afgelopen jaar te maken met fysieke agressie (inclusief spugen en ernstige bedreigingen) tijdens het werk (642 gevallen in 2015 tegen 774 in 2014). Voor NS is de maat vol: we tolereren niet dat reizigers of medewerkers bedreigd, geïntimideerd of aangevallen worden. In maart 2015 zijn er afspraken gemaakt tussen ProRail, NS, vakbonden, OR van NS en de Rijksoverheid die moeten zorgen voor een veiliger OV. In juni 2015 is NS gestart met extra ondersteuning door Veiligheid & Service-medewerkers of hoofdconducteurs op nachtnettreinen op zondag tot en met woensdag (de andere dagen waren al dubbel bemenst) en op specifieke treinen op zondagochtend (vanwege terugkerend uitgaanspubliek). Hiervoor heeft ook werving van nieuwe NS-medewerkers plaatsgevonden. Sinds september 2015 zijn deze treinen volledig dubbel bemenst. Daarnaast werden de treinen op donderdag- en zaterdagavond na 22.00uur daar waar mogelijk dubbel bemenst. Ook zijn op 54 stations de ov-poortjes gesloten om zwartrijden tegen te gaan, kan NS sinds eind 2015 reizen en verblijfsverboden opleggen om vaste overlastgevers te weren, keerden agenten terug op 22 stations, doen we proeven met digitaal beboeten (snellere afhandeltijd) en bodycams en plaatste ProRail op kleine en middelgrote stations extra bewakingscamera's. Voor verdere informatie over deze maatregelen verwijzen wij naar de voortgangsrapportage 'Aanpak van sociale veiligheid in het openbaar vervoer'.

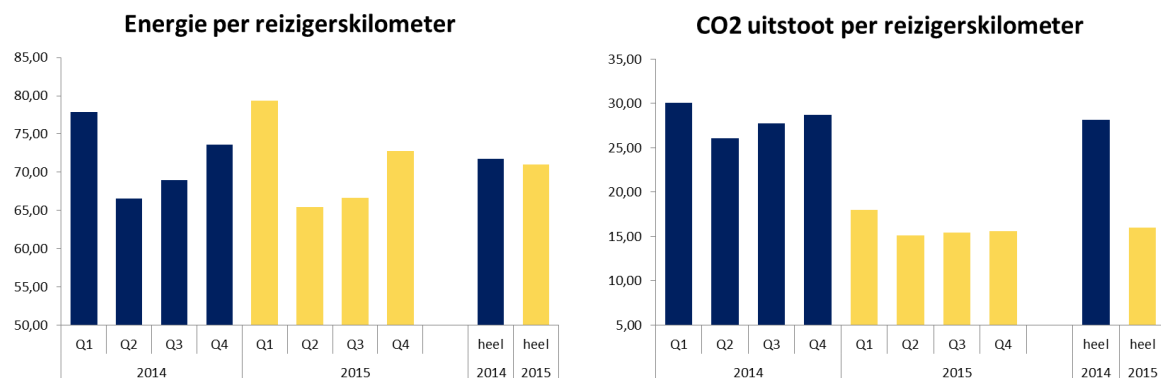
Daarnaast hebben we de volgende maatregelen ondernomen om de sociale veiligheid, en het gevoel hiervan, te verbeteren:

- We werken met informatie gestuurd optreden (IGO), waarbij we Veiligheid & Service-teams, beveiligers en politie gericht inzetten. Ook werken we met gericht cameratoezicht.
- Samen met de politie hebben we gezamenlijke acties gehouden met zogenaamde "Stop en Go" acties, gericht op overlast en zwartrijden .



- In 2015 zijn we een proef gestart met digitaal handhaven, met als doel de aangifte te vergemakkelijken. In 2016 wordt besloten over mogelijk vervolg van deze proef. Daarnaast hebben we in 2015 een proef gestart met de body-cam. Ook hiervan worden in 2016 de resultaten geanalyseerd.
- We hebben een nieuw informatiepakket 'bewust en alert' verspreid onder NS-medewerkers. Dit pakket is bedoeld om medewerkers alert te houden. Momenteel vindt verkennend onderzoek plaats op de toepassing van SDR-opleiding (Search Detect React) voor het Veiligheid & Service-proces waarbij medewerkers afwijkend gedrag leren herkennen en de nadruk ligt op preventie en de-escalerend optreden.
- We hebben een model ontwikkeld voor het security management systeem en de eerste stappen gezet in de operationalisering hiervan.

## 10 Duurzaamheid



Sinds 2015 rijdt 51% van onze treinen in Nederland op groene stroom, op windenergie om precies te zijn. Dit is conform onze doelstelling van 50%. De groene stroom is afkomstig uit nieuwe windparken die stapsgewijs in gebruik worden genomen in Nederland, Zweden en België. De helft van de stroom komt uit Nederland, de andere helft uit het buitenland uit speciaal aangewezen parken. Zo is de levering herleidbaar. Hierdoor is de CO<sub>2</sub> uitstoot flink gedaald van 28,1 gr/rkm<sup>7</sup> 2014 tot 16,0 gr/rkm in 2015.

Om de doelstelling uit de Meerjarenaafspraken energie-efficiency 3 (MJA) tot 2020 minimaal 2% per jaar energiezuiniger te opereren hebben we in 2015 verder ingezet op energiezuinig rijden en opstellen. Met Energiezuinig rijden hebben we in 2015 een besparing gerealiseerd. De besparing op Energiezuinig opstellen is achtergebleven bij onze ambitie. Dit is met name het gevolg van het besluit om in kwartaal 1 2015 onze VIRM-rijtuigen niet energiezuinig op te stellen (vanwege een technisch probleem). Daarnaast heeft de zachte winter van 2015 het potentieel van Energiezuinig opstellen verminderd. De zachte winter heeft netto echter wel het gevolg gehad dat het totale energieverbruik in deze maanden lager is geweest.

Hoewel er vooral instroom van oud, minder zuinig materieel uit het reserve park is geweest, hebben we toch nog kans gezien de per saldo energie efficiëntie van het vervoerproces te verbeteren. Verder wordt efficiëntie als onderdeel meegenomen in de specificaties voor revisie en nieuwbouw, warmte/koude opslag, zuiniger verlichting en betere isolatie gebouwen. In totaal liggen we voor de 2% per jaar van de MJA nog ruimschoots op koers. De energie per reizigerskilometer is in 2015 lager dan in 2014 (respectievelijk 71,0 kWh/km en 71,8 kWh/km).

### 10.1 Afval verminderen en hergebruiken

NS had in 2015 circa 18.000 ton afval uit werkplaatsen, stations, treinen en kantoren, waarvan 32% gescheiden wordt (zo'n 85% in de werkplaatsen, 12% op stations en in treinen en 20% op kantoren) en ten opzichte van 2014 is het afval met 1,4% gereduceerd.

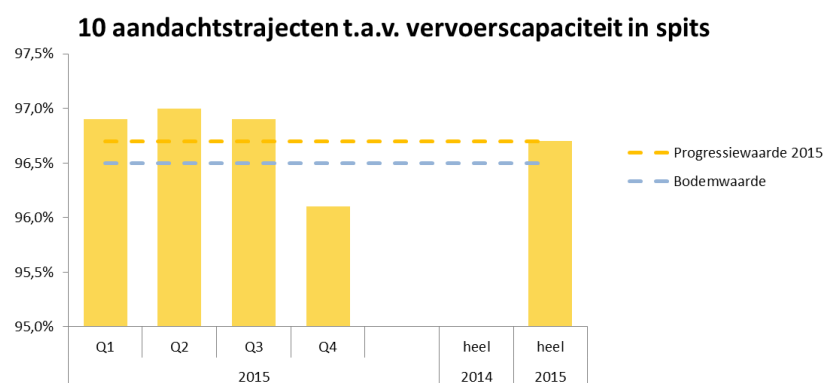
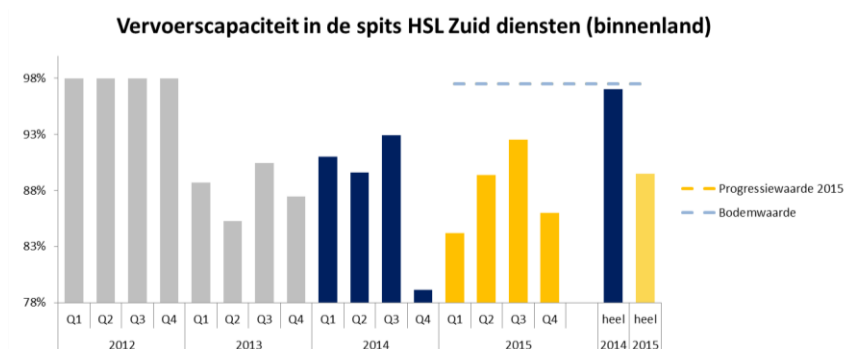
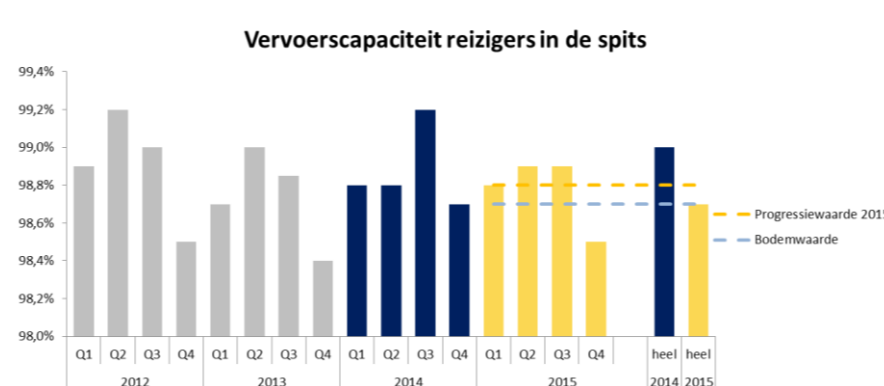
NS heeft in februari 2015 de Green Deal afvalreductie en -recycling op treinstations en in treinen getekend. Het doel is het beperken van de hoeveelheid afval in stations en treinen, afval scheiden en bevorderen van afvalrecycling. NS en ProRail voeren jaarlijks zo'n 12.000 ton afval af afkomstig van stations en uit treinen, waarvan zo'n 12% gescheiden. IenM, ProRail en NS willen de hoeveelheid afval

<sup>7</sup> Gram per reizigerskilometer

in 2020 met 25% verminderen naar 9.000 ton. Daarnaast streven zij ernaar om 75% van die 9.000 ton te recyclen: 6.750 ton. Als eerste proef plaatsten NS en ProRail op station Rotterdam Centraal gescheiden afvalbakken voor papier en restafval. Door de afvalbakken te voorzien van stickers met instructies in opvallende kleuren en symbolen, zodat het afval scheiden duidelijk zichtbaar is voor de reiziger, is de afvalscheiding verbeterd. NS is ook proeven gestart op Breda, Arnhem Centraal en Zwolle. Naast stations worden er sinds september 2015 in een deel van de treinen oude kranten en tijdschriften apart opgehaald voor recycling. Dit wordt in 2016 uitgebreid naar meer treinen.

# 11 Vervoerplaatskans

## 11.1 Vervoercapaciteit reizigers in de spits



NS plant haar materieelinzet op basis van de verwachte vervoervraag zodanig dat er geen reizigers op het perron achterblijven. Desondanks komt het voor dat er als gevolg van diverse problemen in de uitvoering van de dienstregeling te drukke treinen ontstaan. Ook uit de gerealiseerde scores op de prestatie-indicatoren ten aanzien van vervoercapaciteit zien we dat de prestaties nog niet altijd op het gewenste niveau liggen. Deze resultaten waren in 2015 als volgt; vervoercapaciteit reizigers in de spits



98,7%, vervoercapaciteit in de spits HSL-Zuid diensten 89,5%<sup>8</sup> en de 10 aandachtstrajecten t.a.v. vervoerscapaciteit in spits 96,7%.

Hiermee komt de score voor vervoercapaciteit in de spits HSL-Zuid diensten onder de bodemwaarde van 97,5%. De Intercity direct laat een aanhoudende groei van het aantal reizigers zien (ruim 40% in 2015). In het najaar van 2015 hebben we de dienstregeling uitgebreid van twee treinen per uur tussen Amsterdam en Rotterdam naar drie treinen per uur en op het drukste traject Schiphol-Rotterdam v.v. rijden vanaf 17 december 2015 vier trein per uur. Hiermee verhoogt NS de capaciteit en heeft de reiziger meer keus en meer flexibiliteit, gedurende de hele spits. De prestatie-indicator vervoercapaciteit in de spits HSL-zuid diensten meet echter alleen de drukste trein en niet de gehele spits. Hoewel NS met de nieuwe dienstregeling de capaciteit in de spits verdubbelt zal echter altijd één trein de drukste zijn. Het is op dit moment nog onzeker in welke mate reizigers bereid zijn hun reistijdstip aan te passen om gebruik te maken van deze extra capaciteit. NS onderzoekt voor de toekomst de mogelijkheden van een prestatie-indicator die beter aansluit bij alle spitsreizigers.

Voor de prestatie-indicatoren vervoercapaciteit reizigers in de spits en de 10 aandachtstrajecten t.a.v. vervoercapaciteit in de spits zijn de bodemwaarden van respectievelijk 98,7% en 96,5% behaald. De progressiewaarden voor deze indicatoren zijn niet gehaald. In het Vervoerplan 2016 hebben wij bijgestelde progressiewaarden afgegeven en beschrijven wij welke initiatieven wij ondernemen om deze prestaties te verbeteren.

Verklaringen voor het niet realiseren van de progressiewaarden zijn gelegen in een sterkere groei van het aantal reizigers dan verwacht, minder bijsturingmogelijkheden door het wegvallen van strategisch reservematerieel dat is ingezet op de HSL, relatief veel grote verstoringen (zie hiervoor paragraaf 8.1) en suboptimale prognose, planning en uitvoering van de treindienst. Zeker bij grote verstoringen zijn de treinen die wel rijden (of als eerste gaan rijden) veelal niet berekend op het grote aantal reizigers op dat specifieke moment.

NS heeft met het programma Vervoercapaciteit (zie ook bijlage A) gewerkt aan het verbeteren van planning en uitvoering om bijvoorbeeld de reizigersprognose te verbeteren aan de hand van check-in check-out gegevens; hierdoor kunnen we beter voorspellen wanneer en waar veel reizigers met de trein willen reizen en daar met de planning van materieel rekening mee houden.

Naast de drukke trajecten genoemd in de prestatie-indicator keek NS wekelijks op basis van meldingen van reizigers welke treinen druk waren om op basis van een onderzoek maatwerk oplossingen op treinniveau te bedenken. Deze aanpak heeft geresulteerd in het verlengen van diverse treinen. In 2015 hebben wij op diverse trajecten treinen verlengd op basis van meldingen over te drukke treinen. Hieronder een selectie van trajecten waarop specifieke treinen in de ochtend- of avondspits werden verlengd:

- Den Helder - Alkmaar
- Rotterdam - Utrecht
- Schiphol - Utrecht
- Amsterdam - Alkmaar
- Amsterdam - Hilversum
- Utrecht - Almere
- Groningen - Zwolle
- Tilburg - Eindhoven

---

<sup>8</sup> Helaas heeft NS in 2015 geconstateerd dat er in 2013 een rekenfout is gemaakt met deze prestatie-indicator. In deze tekst worden de nieuwe gecorrigeerde waarden gebruikt. In 2014 is voor deze prestatie-indicator de achteraf foute waarde 97% gerapporteerd.

In 2015 heeft NS een uitvoerig klantonderzoek uitgevoerd om de mismatch tussen huidig aanbod en klantwens inzichtelijk te maken. Op basis hiervan zijn eerste stappen genomen in de doorontwikkeling van het klantbeleid ten aanzien van vervoercapaciteit.

Op basis van grondige analyses en in samenspraak met operationeel betrokkenen zijn een aantal nieuwe werkwijzen in relatie tot de materieelinzet tot stand gekomen. Op de opstellocatie in Lelystad is gestart met een gerichte aanpak in de materieel logistieke keten met als doel het verbeteren van de opstart van de treindienst, teneinde meer treinen conform planning te rijden.

Mede door de hierboven beschreven initiatieven laat de informatie-indicator klantoordeel vervoercapaciteit, ondanks de drukte in treinen, een lichte stijging zien in 2015 ten opzichte van 2014 (68,7% tegenover 67,8%).

Op 22 december heeft NS via een brief aan de staatssecretaris een breed maatregelenpakket gepresenteerd waarmee de drukte in de treinen en de te verwachten reizigershinder in 2016 zoveel mogelijk worden beperkt.

## 11.2 Materieelontwikkeling

Onderstaande opsomming geeft een beschrijving van de laatste stand van zaken ten aanzien van de belangrijkste materieelprojecten en de ontwikkelingen in 2015.

- Nieuwe Sprinters: Eind 2014 heeft NS een spoedbestelling Sprinters geplaatst. Vanaf december 2016 stromen 58 nieuwe treinstellen gefaseerd in de treindienst. Deze bestelling gaat 16.700 vervoerplaatsen opleveren. Het voorbereidingsproces loopt op dit moment op schema.
- Herinzet dubbeldeksrijtuigen: In 2015 zijn alle 54 dubbeldeksrijtuigen (18 treinstellen van 3 rijtuigen met een locomotief) van het type DDAR weer in dienst gekomen en worden ingezet op Sprintertrajecten. Dit levert meer dan 10.600 extra vervoerplaatsen op.
- Revisie en modernisering Intercitymaterieel: Er is een begin gemaakt met de revisie en modernisering van 80 van de 177 dubbeldek Intercitytreinen van het type VIRM. Het eerste treinstel wordt begin 2016 getest. Er is gekozen voor uitstel op dit project door het operationeel houden van dit materieel in verband met een materieelkrapte in 2016. Daardoor start de revisie/ombouw van de overige 79 treinstellen later dan oorspronkelijk gepland.
- Inbouw toilet en inbouw trede Sprinters: De 131 Sprintertreinen van het type SLT worden voorzien van een rolstoeltoegankelijk toilet en, bij de rolstoelingang, een trede ter verbetering van de toegankelijkheid voor reizigers met een rolstoel. In 2015 is de leverancier geselecteerd die beide voorzieningen tegelijkertijd zal gaan inbouwen.
- Nieuwe Sprinters: Bij het Spaanse CAF lopen op dit moment voorbereidingen voor de productie van de 118 treinstellen van het type Sprinter Nieuwe Generatie. Deze gaan vanaf 2018 instromen in de treindienst.
- Nieuwe Intercity's: Vier aanbieders van de Intercity Nieuwe Generatie zijn vertegenwoordigd in de laatste ronde van het aanbestedingsproces.

- Traxx-locomotieven met rijtuigen voor de verbindingen Amsterdam – Breda, Amsterdam – Rotterdam en Den Haag – Eindhoven en voor Amsterdam – Brussel (in dienstregeling 2017 over de HSL). In totaal worden er 210 rijtuigen van het type ICR geschikt gemaakt voor inzet op de HSL voor de binnenlandse verbindingen Amsterdam-Rotterdam/Breda. In 2017 zullen de laatste ruim 108 rijtuigen gaan rijden op de verbinding Den Haag-Eindhoven. Daarnaast rijden er 78 ICR rijtuigen op de verbinding Amsterdam-Brussel in 2015 nog over conventioneel spoor, via Dordrecht en Roosendaal. Deze rijtuigen worden geschikt gemaakt voor inzet op de Nederlandse hogesnelheidslijn en de Belgische hogesnelheidslijn, zodat de Intercity Amsterdam – Brussel in dienstregeling 2017 over de HSL, via Breda, kan rijden. In totaal worden daarmee 288 rijtuigen geschikt gemaakt voor inzet op de HSL. Als trekkraft fungeren locomotieven van het type Traxx, zoals al jaren actief in de verbinding naar Brussel. In totaal komen er 63 locomotieven, zodat iedere trein aan beide zijden een locomotief krijgt. Hiermee wordt rangeren aan de eindpunten voorkomen en is de treindienst bij onregelmatigheden makkelijker bij te sturen. In 2017 zijn alle ICR rijtuigen en Traxx-locomotieven operationeel in de verbindingen op de HSL.

## 12 Reizigersgroei

Voor het hoofdrailnet is het aantal reizigerskilometers gestegen, met 2,3%. Aan deze reizigersgroei ligt een aantal ontwikkelingen ten grondslag:

- Aantrekkende economische groei: de economie groeit in 2015 met 2%, de hoogste groei sinds 2007. Ook het aantal werkzame personen neemt flink toe, met 1,1% en de koopkracht stijgt met 0,9%
- Toename van het aantal studenten: het aantal rechthebbenden op een Studenten OV kaart is met ruim 1% toegenomen. Deze toename is wel kleiner dan in voorgaande jaren door introductie van het leenstelsel.
- Bevolkingsgroei: de bevolking in Nederland is in 2015 met bijna 0,5% toegenomen. Deze stijging is hoger dan in voorgaande jaren.
- Files: na jaren van daling zijn de files dit jaar sterk toegenomen, met bijna 20%. Achterliggende oorzaken zijn de aantrekkende economie met bijbehorende sterke toename van het vrachtvervoer, de lage brandstofprijzen en een jaar met ten opzichte van voorgaande jaren minder grote wegwitbreidingen.
- Dienstregeling: in de dienstregeling van 2015 is een nieuw station geopend (Nijmegen Goffert), er is een positief effect van de IC Brussel die weer naar Amsterdam Centraal door is gaan rijden in plaats van tot Den Haag, en de frequentie van de IC direct is in twee stappen van 2 naar 4 keer per uur opgevoerd.
- Acties: in 2015 is er een groot aantal acties via diverse retailketens en de spoordeelwinkel geweest welke uitsluitend gericht zijn op de dalperiode om te voorkomen dat de spitsreinen nog drukker worden. Deze acties hebben geleid tot een grote toename van het aantal reizigerskilometers in de dalperiode.
- Overig beleid NS: NS heeft een breed scala aan maatregelen, producten en kwaliteitsverbeteringen ingevoerd, mede om reizigersgroei te genereren en te faciliteren. Voorbeelden hiervan zijn: toename tot 1,7 miljoen van aantal Nederlanders met abonnement, succesvolle lancering Traject Vrij abonnement met Reizen op Rekening, betere samenwerking met overig OV, ontsluiting van ketendiensten zoals OV Fiets en het OVCP programma dat drempelloos reizen faciliteert.

De sterke daling van de brandstofprijzen heeft een negatief effect gehad op de reizigersgroei het afgelopen jaar doordat de prijsverhouding tussen auto en trein voor de trein negatief werd beïnvloed.

De IC direct heeft in 2015 conform verwachting een sterke reizigersgroei laten zien, van ruim 40%. Dit laat zich, behalve door een gunstig economisch klimaat, vooral verklaren door verdere ingroei van deze nog relatief jonge treindienst en de uitbreiding van de dienstregeling in de loop van het jaar (zie hiervoor paragraaf 6.1).

De bovengemiddelde reizigersgroei heeft ook zijn weerslag op de drukte in de trein. Zie hiervoor hoofdstuk 11.

## Bijlage A: Beknopte programma-overzichten

### A.1 Winterweer

Korte beschrijving	Organisatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Achtergrond:</b> 3 achtereenvolgende winters tussen 2009 en 2012 met grote beheersingsrisico's voor de treindienst, inclusief 'out of control' situatie met grote negatieve impact voor de reiziger.</li> <li>▪ <b>Doel:</b> om bij meerdere infrastructuur- en materieelstoringen als gevolg van (extreem) winters weer zoveel mogelijk in control te blijven en de gevolgen voor de reizigers te beperken.</li> <li>▪ <b>Ambitie:</b> winterambitie voor de lange termijn is het bieden van betrouwbaar vervoer en goede reisinformatie in vrijwel alle omstandigheden. (Waarbij een afhankelijkheid bestaat met resultaten uit het programma "Beter &amp; Meer".)</li> <li>▪ <b>Planning:</b> na de winter jaarlijkse evaluatie van maatregelen en mogelijke aanscherping. In 2017 evaluatie van programma door lenM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>NS:</b> programma eigenaar i.s.m. ProRail</li> <li>▪ <b>ProRail:</b> programma eigenaar i.s.m. NS</li> <li>▪ <b>Ministerie van lenM:</b> programma stakeholder: betrokken bij totstandkoming programma en daarin afgesproken doelstellingen en de monitoring van voortgang van het programma</li> </ul>
<b>Voortgang 2015</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Voorbereiden en oefenen:</b> De afgelopen twee winters is beperkt sprake geweest van extreem winters weer, waardoor de effectiviteit van de gerealiseerde (aangescherpte) maatregelen onvoldoende vast te stellen is. Daarom is de focus gelegd op het perfectioneren van het huidige pakket en het behouden van de operationele scherpte en geoefendheid door o.a. (her)instructies en (extra) ketenoefeningen.</li> <li>▪ <b>Aangepaste dienstregeling:</b> Dit blijft voornamelijk de belangrijkste maatregel om 'out of control' situaties te voorkomen. Jaarlijkse aanscherpingen in het ontwerp, gebruikte systemen en processen dragen bij aan het reduceren van de impact op de reiziger en de eigen organisaties.</li> <li>▪ <b>Anti-icing:</b> De beoogde verhoging van het percentage behandeld materieel met anti-icing was in 2014-2015 niet behaald. De problemen met de herkenning van de treinen door de anti-icing installaties zijn inmiddels opgelost waarmee de beoogde verhoging naar verwachting haalbaar is.</li> <li>▪ <b>Bestrijding ijsvorming op de bovenleiding:</b> Naar aanleiding van de negatieve ervaringen met ijzel tijdens winter 2014-2015 zijn maatregelen aangescherpt, zoals het ontwerpen van alerteringscriteria voor inzet van maatregelen en het verbeteren van weerberichten over ijzel/rijp.</li> </ul>	
<b>Relevantie Prestatie- en informatie-indicatoren</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Winterweer is gericht op het beperken van gevolgen voor reizigers van winters weer en heeft daarom op diverse prestatie- en informatie indicatoren effect. De belangrijkste zijn punctualiteit, uitval en klanttevredenheid.</li> </ul>	

## A.2 ERTMS

Korte beschrijving	Organisatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ In april 2014 heeft de staatsecretaris de voorkeursbeslissing ERTMS (een nieuw Europees treinbeveiligingssysteem) genomen: ERTMS wordt ingevoerd in Nederland.</li> <li>▪ Doel is om in 2022 alle treinen van ERTMS te hebben voorzien, en dat de infrastructuur stapsgewijs wordt voorzien van ERTMS.</li> <li>▪ Met ERTMS wordt de internationale interoperabiliteit vergroot, de veiligheid verbeterd en het systeem biedt potentiële voordelen voor de capaciteit, snelheid en betrouwbaarheid.</li> <li>▪ Planning was in Q2-2016 de aanbestedings- en contracteringsstrategie, in Q3-2016 de Projectbeslissing Materieel. De stas heeft bij brief van 14-1-2016 vertraging aangekondigd o.a. voor een zorgvuldiger voorbereiding. Een nieuwe planning volgt in Q2-2016.</li> <li>▪ Relatie met KPI's van NS: deze zullen in de komende jaren niet wijzigen. Na invoering van ERTMS in de infra brengt ERTMS mogelijk verbetering in de punctualiteit mee.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>NS:</b> met ProRail en I&amp;M is een samenwerkingsconvenant gesloten, waarbij alle partijen zorgen voor een goed gezamenlijk werkend systeem, en waarbij NS de opdracht heeft haar materieel van ERTMS (ETCS) te voorzien.</li> <li>▪ <b>ProRail:</b> Heeft dit driepartijenconvenant mede getekend.</li> <li>▪ <b>Ministerie van IenM:</b> Is zowel opdrachtgever als samenwerkende partij op grond van het convenant</li> </ul>
<b>Voortgang 2015</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ In september 2015 is het eindrapport van de pilot ERTMS op Amsterdam – Utrecht opgeleverd. In het eindrapport zijn alle leerervaringen opgetekend die van grote betekenis zijn voor de landelijke uitrol.</li> <li>▪ Inrichting programmateam en aanvang voorbereiding aanbesteding, voorbereiding vervoersorganisatie, voorbereiding ombouw, zodat eind 2016 de aanbesteding kan aanvangen en NS is voorbereid op ombouw en ingebruikname van ERTMS.</li> <li>▪ De ERTMS Academy die voor de pilot was opgericht, is overgedragen aan de staande organisatie zodat HSL-machinisten konden worden opgeleid</li> </ul>	
<b>Relevantie Prestatie- en informatie-indicatoren</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Niet van toepassing</li> </ul>	

### A.3 Vervoercapaciteit

Korte beschrijving	Organisatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Achtergrond: NS wil dat onze reizigers tevreden zijn over hun plaats in de trein, doordat wij heldere verwachtingen scheppen die wij waarmaken</li> <li>▪ Doel: hogere klanttevredenheid over capaciteit in treinen van NS.</li> <li>▪ Ambitie: klantoordeel dal 80% &gt; 7 of hoger &amp; klantoordeel spits 70% &gt; 7 of hoger in 2017</li> <li>▪ Relatie met KPI's: programma raakt de volgende concessie KPI's:</li> <li>▪ Vervoercapaciteit reizigers in de spits</li> <li>▪ Vervoercapaciteit in de spits HSL Zuid diensten (binnenland)</li> <li>▪ 10 aandachtstrajecten t.a.v. vervoercapaciteit in spits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>NS:</b> programma eigenaar</li> <li>▪ <b>Ministerie van IenM:</b> voortgang en effecten van het programma worden regulier met IenM besproken.</li> <li>▪ Het programma loopt tot en met 2017</li> </ul>
<b>Voortgang 2015</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conform plan wordt gewerkt aan het verbeteren van de vervoercapaciteit: resultaten in het kader van verwachtingen managen (tv commercial, aanpassingen in Reisplanner Extra), verbeteringen in prognose op basis van OVCP data, nieuwe (concessie) KPI op basis van Check-in – Check-out data, opstart en uitrol 4 J's programma (Juiste Trein, Plek, Moment en Kwaliteit) en in samenwerking met HC's gestart voor rol HC in te drukke trein. Materieel inzet prestaties blijven achter op ambitie.</li> <li>▪ Als gevolg van klantonderzoek is fundamentele mismatch tussen klantwens ten aanzien vervoercapaciteit en hetgeen NS beoogd te bieden inzichtelijk geworden. Op basis hiervan is KTO ambitie gedifferentieerd naar spits en dal en zijn oplossingsrichtingen onderzocht om deze 'gap' te verkleinen. Een aantal eerste resultaten zijn in de brief aan de Staatssecretaris gepresenteerd (o.a. trajectspecifieke aanpak waarbij reizigers worden verleid om minder drukke treinen te nemen).</li> <li>▪ NS heeft de Staatssecretaris geïnformeerd over maatregelen die NS neemt om hinder in 2016 zoveel mogelijk te beperken.</li> </ul>	
<b>Relevantie Prestatie- en informatie-indicatoren</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dit programma raakt de volgende concessie KPI's: Vervoercapaciteit reizigers in de spits, Vervoercapaciteit in de spits HSL Zuid diensten (binnenland), 10 aandachtstrajecten t.a.v. vervoercapaciteit in spits</li> <li>▪ Daarnaast richt het programma zich ook op de informatie-indicator KTO zitplaatskans</li> </ul>	

#### A.4 Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten

Korte beschrijving	Organisatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Het programma IHA realiseert het alternatief HSL-aanbod, zoals eind 2013 in de tweede kamer vastgesteld. Dit behelst het realiseren van binnenlandse én internationale treindiensten over de hogesnelheidslijn. Met dit aanbod wordt de reiziger meer keuze geboden voor (internationale) treindiensten en worden meer steden met elkaar verbonden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>NS:</b> NS moet dit programma realiseren. Het programma IHA voert dit uit in opdracht van de ExCo.</li> <li>▪ <b>ProRail:</b> betrokken m.b.t. aanbieden van het spoor (m.n. HSL) en de verbeteringen die daar wenselijk zijn. Stuurts namens lenM de beheerder InfraSpeed aan. Is onderdeel van zgn. Opstartteam dat de introductie van nieuwe productstappen samen met NS begeleidt.</li> <li>▪ <b>Ministerie van lenM:</b> In de Stuurgroep HSL vindt integrale besturing van IHA plaats onder voorzitterschap van lenM.</li> </ul>
<b>Voortgang 2015</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ In 2015 zijn de volgende dienstregelingsuitbreidingen gerealiseerd:</li> <li>▪ Intercity Direct: frequentieverhoging naar 3 keer per uur tussen Amsterdam en Rotterdam per 9 november gerealiseerd</li> <li>▪ Thalys: frequentieverhoging naar 14 keer per dag per december 2015 gerealiseerd</li> <li>▪ Intercity Direct: frequentieverhoging naar 4 keer per uur tussen Amsterdam en Rotterdam per december 2015 gerealiseerd</li> <li>▪ Daarnaast zijn in 2015 de productstappen van december 2016 voorbereid. Daarbij zijn risico's geïdentificeerd met betrekking tot de haalbaarheid van de introductie van de Eurostar (Amsterdam – Londen) en de Intercity Amsterdam – Brussel over de HSL (via Breda). Dit als gevolg van niet tijdig beschikbaar zijn van de juiste beveiligingssoftware voor het materieel.</li> <li>▪ Naar verwachting zal de Eurostar in de loop van 2017 starten en voor de Intercity Amsterdam – Brussel is een hoog risico-profiel vastgesteld met reële kans op vertraging.</li> <li>▪ Tevens zijn de dilemma's met betrekking tot het verkorten van de rijtijd van de Intercity Amsterdam – Brussel in dienstregeling 2017 met lenM en consumentenorganisaties gedeeld. Begin 2016 ontstaat meer duidelijkheid over genoemde risico's en mogelijke impact op de infasering c.q. performance van HSL treindiensten.</li> </ul>	
<b>Relevantie Prestatie- en informatie-indicatoren</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dit programma raakt de concessie KPI reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (voor zover toerekenbaar aan NS).</li> </ul>	



## A.4 Be- en Bijsturing van de Toekomst

Korte beschrijving	Organisatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Problemen waardoor de dienstregeling ernstig ontregeld raakte en het voornemen om de frequentie van de dienstregeling te verhogen waren reden voor de directies van NSR en ProRail om opdracht te geven tot een herontwerp van het proces van Be- en Bijsturing.</li> <li>▪ Het doel van dit programma is om een voorspelbare en betrouwbare dienstregeling te hebben onder alle omstandigheden, dus ook bij (ernstige) verstoringen, zodat de reiziger handelingsperspectief heeft.</li> <li>▪ BBT is een meerjarenprogramma (2015-2019), waarin steeds projecten deelstappen realiseren. Op dit moment lopen als belangrijkste projecten de oprichting van een Centraal Monitoring en Beslis Orgaan en het maken van nieuwe bijsturingmaatregelen op de A2 corridor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De besturing van het programma vindt plaats in de stuurgroep Verbeter Aanpak Trein (onderdeel van Beter en Meer), waarin de verantwoordelijke directieleden van NS en ProRail zitting hebben. Beide bedrijven hebben een gelijke stem in de aansturing.</li> <li>▪ Het programma is verder verankerd in Beter en Meer, waar de samenhang met andere activiteiten die moeten bijdragen aan het realiseren van de LTSA wordt geborgd. Op dit niveau wordt ook het ministerie regelmatig bijgepraat over de ontwikkelingen.</li> </ul>
<b>Voortgang 2015</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Het eerste kwalitatieve resultaat dat behaald is in 2015 is het voorgenomen besluit van de directies van NS en ProRail over de oprichting van het Centraal Monitoring en Beslis Orgaan (CMBO) bij ProRail en de herinrichting van het Landelijk Besturing Centrum bij NS. Het advies traject met betrokken Ondernemingsraden en Medezeggenschapsraden is eind 2015 gestart bij beide bedrijven.</li> <li>▪ Daarnaast is in 2015 een zogenaamde LUD-Solver geïmplementeerd, welke het mogelijk maakt om het personeelsplan direct vanuit de door ProRail aangepaste dienstregeling te actualiseren.</li> <li>▪ Verder zijn ook de Vooraf Gedefinieerde Bijsturingmaatregelen voor de A2-corridor het afgelopen jaar ontworpen. Dit heeft gediend als input voor besluit over de frequentieverhoging. De ontworpen maatregelen worden nu in de IT-systemen ingevoerd zodat ze in 2016 operationeel kunnen worden.</li> </ul>	
<b>Relevantie Prestatie- en informatie-indicatoren</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Op dit moment heeft het programma Be- en Bijsturing van de Toekomst geen directe relatie met de prestatie- en informatie-indicatoren.</li> </ul>	

## A.5 Beter en Meer

Korte beschrijving	Organisatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vanuit NS en ProRail wordt sterk ingezet op samenwerking, teneinde de prestaties op het spoor zichtbaar te verbeteren. Het doel is voor de reiziger een goed werkend spoorstelsel te realiseren door in samenhang over de gehele operationele keten heen de prestaties te verbeteren. Het programma Beter en Meer bestaat uit de Verbeteraanpak Trein, de Verbeteraanpak Stations, de Verbeteraanpak Veiligheid, Be- en Bijsturing van de Toekomst en Programmering en samenwerking.</li> <li>▪ Daarnaast is in het kader van de LTSA afgesproken dat er in de toekomst hoofdfrequent zal worden gereden, te beginnen met een verhoging van 4 naar 6 Intercity's per uur op de A2 corridor tussen Amsterdam en Eindhoven. Om dit mogelijk te maken heeft de Verbeteraanpak Trein (onderdeel van het programma Beter en Meer) tot doel om de betrouwbaarheid van het spoorstelsel te verhogen met projecten op Infra, Materieel, personeel en de be- en bijsturing. Tevens wordt er gewerkt aan het versterken van de regionale, operationele keten. Dit moet het hoofdfrequent rijden mogelijk maken, maar ook negatieve uitschieters reduceren.</li> <li>▪ Naast de Verbeteraanpak Trein is er ook de Verbeteraanpak Stations met als doel het verbeteren van de positie van de vervoerders en concessieverleners op de stations. Tevens werken NS en ProRail ook daar aan de optimalisatie van de samenwerking om zo de kwaliteit en het maatschappelijke kostenniveau op de stations te verbeteren en om de voorzieningen mbt het voor- en natransport te verbeteren.</li> <li>▪ De Verbeteraanpak Veiligheid heeft tot doel om een gedeelde visie tussen NS en ProRail op gezamenlijke veiligheidsknelpunten te creëren en het inzicht in elkaars uitdagingen op veiligheidsgebied te vergroten. Tevens wordt in dit programmaonderdeel voortdurend gezocht naar veiligheidswinst.</li> <li>▪ Binnen het programmaonderdeel Programmering en samenwerking werken we toe naar een eenduidige, logische programmering van programma's en project in het verlengde van de herijking. Daarnaast wordt het Operationeel Spoor Concept nader geconcretiseerd en de stapsgewijze uitrol van de Verbeteraanpak (naar volgende corridors) onderzocht en geprogrammeerd.</li> </ul>	<p><b>Ministerie van IenM:</b> eigenaar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Concessieverlener en eigenaar van de LTSA. Stuur op doelen Beter en Meer via concessies.</li> <li>▪ In Tripartiet overleg vindt periodiek formeel overleg plaats tussen NS, ProRail en IenM over Beter en Meer.</li> <li>▪ Financier voor de ProRail onderdelen en door NS en ProRail gezamenlijk gefinancierde onderdelen.</li> </ul> <p><b>NS:</b> opdrachtgever, vertegenwoordigd in stuurgroep Beter en Meer door CEO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ In vervoerconcessie zijn doelen Beter en Meer voor NS opgenomen.</li> <li>▪ Projectmanagement van deelprojecten, zowel alleen als gezamenlijk met ProRail.</li> <li>▪ Penvoerder van programmabureau en gezamenlijk gefinancierde projecten.</li> </ul> <p><b>ProRail:</b> opdrachtgever, vertegenwoordigd in stuurgroep Beter en Meer door PD</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ In beheerconcessie zijn doelen Beter en Meer voor ProRail opgenomen.</li> <li>▪ Projectmanagement van deelprojecten, zowel alleen als gezamenlijk met NS.</li> </ul>
<b>Voortgang 2015</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ In de belangrijkste knooppunten op de A2-corridor is een operationeel ketenoverleg opgestart in Amsterdam, Utrecht en Eindhoven. Dit ketenoverleg heeft als doel om - via geïntensiverde samenwerking - de operationele basis op orde te brengen.</li> <li>▪ Voor Op Tijd Rijden is een pilot uitgevoerd waarbij meer dan 400 conducteurs en machinisten zijn getraind op nauwkeurig rijden en halteren met behulp van een nieuw dienstkaartje. Daarbij worden de halteer- en doorkomsttijden aangegeven op seconden in plaats van minuten.</li> <li>▪ Om het aankomst- en vertrekproces te verbeteren heeft een pilot met Instapzones op stations tussen Geldermalsen en Utrecht Centraal plaatsgevonden. Uit metingen op het perron blijkt dat een deel van de reizigers te verplaatsen is door het aanbrengen van de Instapzone-borden. Het effect hiervan is dat de halteringen in spitsuren dezelfde tijd in beslag nemen als halteringen in daluren.</li> <li>▪ Om de klant beter te informeren over instapmogelijkheden is de Intelligent Platform Bar (IPB) in Den Bosch in gebruik genomen. De IPB is een innovatie die reizigers toont waar in een naderende trein zitplaatsen zijn. In 2015 heeft een pilot plaatsgevonden om het effect van de IPB inzichtelijk te maken. Analyse van de eerste metingen laat zien dat reizigers zich duidelijk beter verspreiden over het perron en eerder in de trein zitten. Reizigers en personeel zijn bovendien erg positief over de IPB.</li> </ul>	
<b>Relevantie Prestatie- en informatie-indicatoren</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Op dit moment heeft het programma Beter en Meer geen directe relatie met de prestatie- en informatie-indicatoren.</li> </ul>	

## A.6 Klantvriendelijkheid

Korte beschrijving	Organisatie
<p>Doel: Leveren van een prettige reiservaring van deur tot deur voor onze klanten en daarmee een bijdrage leveren aan het verhogen van de klanttevredenheid. Dit willen wij realiseren met behulp van de volgende 3 onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gastvrijheidsprogramma: serviceverlening vanuit een gastvrije houding door sturing op gedragscomponent van klantvriendelijkheid</li> <li>▪ Klantrelatieprogramma (NS Extra): persoonlijke diensten en aanbiedingen (sturen op betere klantrelatie met sterkere emotionele binding en betrokkenheid)</li> <li>▪ Customer Experience programma: verbeteren van de dagelijkse klantbeleving (sturen op meer 9+ en minder 4- ervaringen; oplossingen voor impactvolle momenten in de klantreis)</li> </ul>	<p><b>NS:</b> Dit programma wordt in zijn geheel gefinancierd en uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van NS.</p> <p><b>ProRail:</b> nvt</p> <p><b>Ministerie van IenM:</b> nvt</p>
<h3>Voortgang 2015</h3>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gastvrijheidsprogramma: Trainingen aan medewerkers, Welkombadge voor NS medewerkers (woon-werk) zodat ook kantoorpersoneel aanspreekpunt is voor onze klanten, Buitenkans opgestart (kantoormedewerkers helpen zo bij grote evenementen en buitendienststellingen), feedback geven op gastvrij gedrag (retourtje klant). Gastvrijheid is een kernwaarde van NS</li> <li>▪ Klantrelatieprogramma (NS Extra): Pilot is gestart op 20 augustus, de gewenste 20.000 deelnemers zijn in een etmaal geworven. Deelnemers geven op Serviceforum hun feedback, zij zijn positief.</li> <li>▪ Customer Experience programma: WIFI in de trein naar 4G, opening diverse OV-servicewinkels, website AVG live gegaan, reisplanner verbeterd (o.a. OV fietsenchecker en mogelijkheid boeken NS zone taxi) en proefopstelling infobalie Nieuwe stijl in Delft.</li> </ul>	
<h3>Relevantie Prestatie- en informatie-indicatoren</h3>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Een bijdrage leveren aan de stijging van het Algemeen klantoordeel <math>\geq 7</math> van 74% naar 80% in 2019.</li> </ul>	

## A.7 STS-verbeterprogramma

Korte beschrijving	Organisatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ In 2004 werd door de spoorbranche een plan van aanpak gepresenteerd met verbetermaatregelen. Hierin zijn verschillende maatregelen opgenomen. Om de uitvoering van het plan te bewaken en de samenwerking te coördineren, is de stuurgroep STS-passages ingesteld. De groep bestaat uit vertegenwoordigers van de infrastructuurbeheerder, de spoorwegondernemingen en het ministerie van Infrastructuur en Milieu.</li> <li>▪ Doel van het programma is het verminderen van de kans op ongevallen na een roodseinpassage.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ NS werkt samen met andere vervoerders, de infrabeheerder en lenM samen in een sectorbrede taskforce.</li> <li>▪ NS voert in haar eigen processen maatregelen door om het aantal passages van stoptonende seinen te verminderen.</li> </ul>
<b>Voortgang 2015</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toelichting: ten opzichte van 2014 is het aantal STS-passages verder gedaald van 49 naar 43 in 2015 (incl. Int). Acties die hier een bijdrage aan geleverd hebben zijn het implementeren van conflictvrije planning, de verdere invoering van ATB-Vv en continue aandacht voor het onderwerp in de operatie.</li> <li>▪ In 2015 zijn de maatregelen gecontinueerd die in 2014 zijn gestart. Verder zijn stappen ondernomen in de voorbereiding van implementatie van ORBIT, Routelint, de praktijkproef Remcriterium en ERTMS.</li> <li>▪ Toelichting: In samenwerking met Prorail is het project Met het Oog Op Seinen (MOOS) gecontinueerd ten behoeve van de verbetering van de infra. De volgende stap is om dit project op te nemen in de reguliere organisatie.</li> </ul>	
<b>Relevantie Prestatie- en informatie-indicatoren</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Het informatie-item niet-technische STS'en</li> </ul>	

## A.8 Programma Hoogfrequent Spoor

Korte beschrijving	Organisatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS) heeft tot doel op de drukste trajecten in het land te komen tot hoogfrequent spoorvervoer en een toekomstvaste routing van het goederenvervoer met zo intensief mogelijk gebruik van de Betuweroute. Er gaan 6 Intercity's en twee tot zes Sprinters per uur rijden in de drukste delen van het land en er komt extra ruimte voor goederenvervoer op het spoor naast maatregelen om het gebruik van de Betuweroute nog extra te stimuleren. Dat is de kern van het besluit dat de ministerraad op 4 juni 2010 nam over de uitwerking van het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer. Het treinvervoer wordt zo aantrekkelijker voor zowel reizigers als goederen. Het besluit betekent een keuze voor duurzame mobiliteit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>ProRail:</b> eigenaar van programma. ProRail werkt nu al aan uitbreidingen en veranderingen aan de spoorweginfrastructuur</li> <li>▪ <b>Ministerie van IenM:</b> opdrachtgever van programma.</li> <li>▪ <b>NS:</b> NS monitort de ontwikkeling van de markt en de beschikbaarheid van de infrastructuur om vast te stellen om welk moment het opportuun is om de beoogde productverbeteringen te realiseren</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Voortgang 2015</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ In het kader van het programma Beter en Meer (zie ook paragraaf 8.2) is door NS besloten om nog niet per 2017 6 Intercity's per uur te gaan rijden op de A2-corridor.</li> <li>▪ Voor de dienstregeling 2017 streeft NS ernaar om twee extra Intercity's Almere-Schiphol gaan rijden</li> </ul>	
<b>Relevantie Prestatie- en informatie-indicatoren</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Het programma heeft nu nog geen invloed op de prestatie- en informatie-indicatoren van NS</li> </ul>	

## Bijlage B: Overzicht prestatie- en informatie-indicatoren

Prestatiegebied	Prestatie-indicator	Bodem waarde	Progressie waarde	Streef waarde	Realisatie 2014	Realisatie 2015	Sparkline
Algemeen	Algemeen Klantoordeel Binnenland HRN	74%	76%	80%	75,4%	74,2%	
	Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten	75%	79%	80%	80,4%	79,4%	
Deur-tot-deur reis	Reisinformatie treinketen	78%	79%	82%		81,8%	
Reisgemak	Vervoerscapaciteit reizigers in de spits	98,7%	98,8%	99,2%	98,9%	98,7%	
	Vervoerscapaciteit in de spits HSL-Zuid diensten (binnenland)	97,5%	97,5%	99,2%		89,5%	
	Aandachtstrajecten t.a.v. vervoerscapaciteit in de spits	96,5%	96,7%	97,5%		96,7%	
Reisinformatie	Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station	75%	76%	80%	78,8%	79,9%	
Veiligheid	Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station	78%	79%	80%	80,2%	80,1%	
Betrouwbaarheid	Reizigerspunctualiteit (gezamenlijke indicator met de infrastructuurbeheerder)	90,0%	91,5%	92,3%	92,3%	91,0%	
	Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (voor zover toerekenbaar aan NS)	94%	95%	96%		94,2%	
	Aandachtstrajecten reizigerspunctualiteit (gezamenlijke indicator met de infrastructuurbeheerder)	93,7%	95%	95,6%	95,1%	94,1%	



Prestatiegebied	Informatie-indicator	Realisatie 2014	Realisatie 2015	Sparkline
Algemeen	Binnen 30 sec. opgenomen telefoongesprekken (%)	58,0%	58,3%	
	Binnen 7 dagen beantwoorde brieven (%)	49,6%	48,5%	
	Waardering klant voor de service van Klantenservice		7,5	
	Klantoordeel aanspreekbaarheid NS-personeel in de trein	48,2%	48,9%	
	Klantoordeel vriendelijkheid NS-personeel in de trein	78,1%	78,9%	
	Klantoordeel hulpvaardigheid servicepersoneel perron/hal	70,0%	71,0%	
	Klantoordeel vriendelijkheid loketpersoneel vertrekstation	68,9%	69,7%	
	Klantoordeel aanspreekbaarheid servicepersoneel vertrekstation	57,9%	59,7%	
	Klantoordeel afhandeling klachten	56,0%	56,5%	
Reisgemak	Klantoordeel vervoercapaciteit in de spits	67,8%	68,7%	
	Klantoordeel reinheid interieur trein	51,2%	51,1%	
	Klantoordeel reinheid stations	62,6%	64,0%	
	Standkwaliteit reinheid treinen	82,6%	87,6%	
	Klanttevredenheid OV Chipkaart systeem NS	72%	79%	
	Klantoordeel reisinfo bij 0-15 min vertraging	94,4%	93,8%	
	Klantoordeel reisinfo bij 15 min of meer vertraging	39,0%	34,0%	
	Leveringsgraad businzet bij buitendienststellingen	100,0%	100,0%	
	Leveringsgraad businzet bij calamiteiten in het dal		87,9%	
Veiligheid	Leveringsgraad businzet bij calamiteiten in de spits		92,7%	
	Trefkans conducteur	64,3%	60,7%	
Betrouwbaar	Aantal niet technische STS-en	49	43	
	Klantoordeel op tijd rijden	49,9%	47,9%	
	Aankomstpunctualiteit 3 minuten	89,7%	88,8%	
	Aankomstpunctualiteit 5 minuten	94,9%	94,3%	
	Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten totaal		81,4%	
	Aankomstpunctualiteit HSL -Zuid diensten (voor zover toerekenbaar aan NS)	98,6%	97,5%	
	Aankomstpunctualiteit HSL -Zuiddiensten totaal	91,0%	87,7%	
	Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten (voor zover toerekenbaar aan NS)		3,6%	
	Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten totaal		6,7%	
	Gereden treinen	98,1%	97,9%	
	Overslaan stations	0,02%	0,02%	
Duurzaamheid	Gerealiseerde aansluitingen	91,8%	90,9%	
	Energie per rkm	71,8	71,0	
	CO2-uitstoot	28,1	16,0	

## Bijlage C: Maandscores prestatie- en informatie-indicatoren

Prestatie Indicatoren	Realisatie											
	Jan	feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Reisinformatie treinketen	81,1	82,2	80,9	81,1	81,0	80,1	81,8	82,7	82,4	82,2	82,9	81,2
Vervoer capaciteit reizigers in de spits	98,8	98,9	98,7	98,7	98,9	99,0	99,4	99,3	98,3	98,4	98,3	98,8
Aandachtstrajecten t.a.v. vervoer capaciteit in de spits	97,3	96,9	96,7	96,7	97,5	97,0	98,5	97,8	94,9	96,1	96,0	96,2
Reizigers punctualiteit	90,4	91,8	90,0	92,6	92,9	91,9	91,4	92,4	90,7	90,4	85,7	92,2
Aandachtstrajecten reizigers punctualiteit (gezamenlijke indicator met de infrastructuurbeheerder)	93,2	94,6	91,3	95,8	96,1	94,2	94,3	94,5	93,2	94,2	93,5	94,9

Informatie Indicatoren	Realisatie											
	Jan	feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Binnen 30 sec. opgenomen telefoongesprekken (%)	70,2	68,4	56,6	47,0	46,5	64,3	64,0	67,2	25,0	67,3	70,5	74,8
Binnen 7 dagen beantwoorde brieven (%)	79,3	54,9	45,0	46,4	39,3	35,4	51,1	49,8	39,2	43,1	39,9	46,1
Waardering klant voor dienstverlening Klantenservice	7,5	7,4	7,5	7,5	7,5	7,4	7,5	7,6	7,5	7,7	7,6	7,5
Standkwaliteit reinheid treinen	87,5	85,7	87,2	87,3	87,1	87,6	87,4	87,7	88,5	87,9	87,9	89,4
Aantal niet-technische STS-en	3	2	5	4	5	5	3	5	3	2	5	1
Aankomstpunctualiteit 3 minuten	89,2	89,6	89,6	90,0	90,6	89,9	89,5	90,2	88,7	87,6	89,9	89,7
Aankomstpunctualiteit 5 minuten	94,6	94,9	94,7	94,9	95,2	94,7	94,3	95,0	94,4	93,6	89,6	95,0
Gereden treinen	96,9	98,1	96,4	98,6	98,6	98,0	97,6	98,1	97,8	98,0	98,0	98,2
Overslaan stations	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,03	0,02
Gerealiseerde aansluitingen	91,1	91,4	91,4	91,3	92,0	91,7	91,4	91,9	91,0	90,0	86,6	91,6

Prestatie Indicatoren	Realisatie t/m											
	Jan	feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Reisinformatie treinketen	81,1	81,7	81,5	81,4	81,3	81,1	81,2	81,4	81,6	81,6	81,8	81,8
Vervoer capaciteit reizigers in de spits	98,8	98,9	98,8	98,8	98,8	98,8	98,9	98,8	98,8	98,8	98,7	98,7
Aandachtstrajecten t.a.v. vervoer capaciteit in de spits	97,3	97,1	96,9	96,9	97,0	97,0	97,2	97,3	97,0	96,8	96,7	96,7
Reizigers punctualiteit	90,4	91,1	90,7	91,2	91,5	91,6	91,5	91,6	91,5	91,4	90,9	91,0
Aandachtstrajecten reizigers punctualiteit (gezamenlijke indicator met de infrastructuurbeheerder)	93,2	93,8	92,9	93,7	94,2	94,2	94,2	94,2	94,1	94,1	94,1	94,1

Informatie Indicatoren	Realisatie t/m											
	Jan	feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Binnen 30 sec. opgenomen telefoongesprekken (%)	70,2	69,3	64,7	60,1	57,3	58,4	59,3	60,4	54,5	55,9	57,1	58,3
Binnen 7 dagen beantwoorde brieven (%)	79,3	67,9	60,0	57,2	55,1	51,9	51,7	51,5	50,5	49,7	48,8	48,5
Waardering klant voor dienstverlening Klantenservice	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
Standkwaliteit reinheid treinen	87,5	86,6	86,8	86,9	86,9	87,0	87,1	87,2	87,3	87,4	87,4	87,6
Aantal niet-technische STS-en	3	5	10	14	19	24	27	32	35	37	42	43
Aankomstpunctualiteit 3 minuten	89,2	89,4	89,5	89,6	89,8	89,8	89,8	89,8	89,7	89,5	88,7	88,8
Aankomstpunctualiteit 5 minuten	94,6	94,7	94,7	94,8	94,9	94,8	94,8	94,8	94,7	94,6	94,2	94,3
Gereden treinen	96,9	97,4	97,1	97,5	97,7	97,8	97,7	97,8	97,8	97,8	97,8	97,9
Overslaan stations	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,02
Gerealiseerde aansluitingen	91,1	91,3	91,3	91,3	91,4	91,5	91,5	91,5	91,5	91,3	90,9	90,9



## Bijlage D: Kwartaalscores prestatie- en informatie-indicatoren

Prestatie Indicatoren	Realisatie				Realisatie t/m			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Algemeen Klantoordeel Binnenland HRN	72,8	75,1	77,8	71,3	72,8	74,0	75,3	74,2
Algemeen Klantoordeel HSL Zuid-diensten	81,3	80,2	76,9	nb	81,3	80,7	79,4	79,4
Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station	79,8	79,7	81,2	79,7	79,8	79,7	80,2	80,1
Vervoercapaciteit reizigers in de spits	98,8	98,9	98,9	98,5	98,8	98,8	98,8	98,7
Aandachtstrajecten t.a.v. vervoercapaciteit in de spits	96,9	97,0	96,9	96,1	96,9	97,0	97,0	96,7
Reizigerspunctualiteit (gezamenlijke indicator met de infrastructuurbeheerder)	90,7	92,4	91,5	89,5	90,7	91,6	91,5	91,0
Aandachtstrajecten reizigerspunctualiteit (gezamenlijke indicator met de infrastructuurbeheerder)	92,9	95,4	94,0	94,2	92,9	94,2	94,1	94,1
Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station	79,4	80,5	79,3	80,3	79,4	79,9	79,7	79,9
Vervoercapaciteit reizigers in de spits HSL Zuid diensten (binnenland)	84,2	89,4	92,5	86,0	84,2	86,6	87,9	89,5
Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (voor zover toerekenbaar aan NS)	96,4	95,1	95,5	90,6	96,4	95,7	95,7	94,2
Reisinformatie treinketen	81,5	80,7	82,3	82,2	81,5	81,1	81,6	81,8

Informatie Indicatoren	Realisatie				Realisatie t/m			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Binnen 30 sec. opgenomen telefoongesprekken (%)	64,7	58,4	49,1	70,3	64,7	54,6	54,8	58,3
Binnen 7 dagen beantwoorde brieven (%)	60,0	40,3	47,9	43,2	60,0	51,9	50,5	48,5
Waardering klant voor de service van Klantenservice	7,5	7,5	7,5	7,6	7,5	7,5	7,5	7,5
Klantoordeel aanspreekbaarheid NS-personeel in de trein	47,3	49,2	52,3	46,7	47,3	48,3	49,7	48,9
Klantoordeel vriendelijkheid NS-personeel in de trein	78,0	78,7	80,1	78,7	78,0	78,4	79,0	78,9
Klantoordeel hulpvaardigheid servicepersoneel perron/hal	69,0	70,5	73,9	70,5	69,0	69,8	71,2	71,0
Klantoordeel vriendelijkheid loketpersoneel vertrekstation	69,3	69,5	70,7	69,3	69,3	69,4	69,9	69,7
Klantoordeel aanspreekbaarheid servicepersoneel vertrekstation	57,4	58,7	63,4	59,1	57,4	58,1	59,9	59,7
Klantoordeel afhandeling klachten	57,5	56,1	57,9	54,5	57,5	56,8	57,2	56,5
Klantoordeel vervoercapaciteit in de spits	67,6	69,1	74,4	64,1	67,6	68,4	70,4	68,7
Klantoordeel reinheid interieur treinen	49,3	50,5	52,4	52,1	49,3	49,9	50,7	51,1
Klantoordeel reinheid stations	62,5	62,8	64,1	66,1	62,5	62,7	63,2	64,0
Standkwaliteit reinheid treinen	86,8	87,3	87,9	88,4	86,8	87,0	87,3	87,6
Klantoordeel reisinfo bij 0 - 15 min vertraging	93,9	94,3	93,4	93,4	93,9	94,1	93,9	93,8
Klantoordeel reisinfo bij meer dan 15 min vertraging	31,9	35,3	37,0	32,2	31,9	33,6	34,7	34,0
Leveringsgraad businzet bij Buitendienststellingen	100,0	99,8	100,0	100,0	100,0	99,9	99,9	100,0
Leveringsgraad businzet bij calamiteiten in het dal	87,1	83,0	87,0	93,9	87,1	85,5	86,0	87,9
Leveringsgraad businzet bij calamiteiten in de spits	89,2	95,0	94,6	95,3	89,2	91,3	92,3	92,7
Trefkans Conductor	62,2	63,4	61,3	56,5	62,2	62,8	62,2	60,7
Aantal niet-technische STS-en	10	14	11	8	10	24	35	43
Klantoordeel op tijd rijden	47,0	48,8	52,7	43,5	47,0	48,0	49,5	47,9
Aankomstpunctualiteit 3 minuten	89,5	90,2	89,4	86,1	89,5	89,8	89,7	88,8
Aankomstpunctualiteit 5 minuten	94,7	95,0	94,6	92,8	94,7	94,8	94,7	94,3
Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten totaal	83,8	82,2	83,1	77,2	83,8	83,0	83,0	81,4
Aankomstpunctualiteit HSL-diensten (voor zover toerekenbaar aan NS)	98,4	97,3	97,7	96,6	98,4	97,9	97,8	97,5
Aankomstpunctualiteit HSL-diensten totaal	90,2	87,6	88,4	85,1	90,2	88,9	88,7	87,7
Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten (voor zover toerekenbaar NS)	1,8	2,5	2,7	6,5	1,8	2,1	2,3	3,6
Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten totaal	6,0	5,2	5,9	9,1	6,0	5,6	5,7	6,7
Gereden treinen	97,1	98,4	97,8	98,1	97,1	97,8	97,8	97,9
Overslaan stations	0,02	0,01	0,01	0,02	0,02	0,01	0,01	0,02
Gerealiseerde aansluitingen	91,3	91,6	91,4	89,4	91,3	91,5	91,5	90,9
Energie per reizigerskilometer	79,3	65,4	66,6	72,7	79,3	72,2	70,4	71,0
CO2 uitstoot	18,0	15,1	15,5	15,6	18,0	16,5	16,2	16,0