



Jaarrapportage HRN-Concessie

2016



<b>Managementsamenvatting</b> .....	<b>3</b>
<b>Inleiding</b> .....	<b>5</b>
<b>Klantoordelen</b> .....	<b>6</b>
<b>1. Samenwerking en transparantie</b> .....	<b>8</b>
<b>2. Sturing</b> .....	<b>10</b>
<b>3. Deur tot deur</b> .....	<b>11</b>
3.1 Dienstregeling .....	11
3.2 Drempelloos reizen .....	14
3.3 Reisinformatie .....	17
3.4 Aangename OV-knooppunten .....	19
<b>4. Reisgemak</b> .....	<b>21</b>
4.1 Klantvriendelijkheid .....	21
4.2 Reinheid .....	21
<b>5. Betrouwbare operatie</b> .....	<b>23</b>
5.1 Reizigerspunctualiteit .....	23
5.2 Beter en Meer .....	25
5.3 Be- en Bijsturing van de toekomst .....	25
5.4 Programma Winterweer .....	25
<b>6. Veiligheid</b> .....	<b>26</b>
6.1 Spoorwegveiligheid .....	26
6.2 Sociale veiligheid .....	27
6.3 STS Verbeterprogramma en ERTMS .....	29
<b>7. Duurzaamheid</b> .....	<b>30</b>
<b>8. Vervoercapaciteit</b> .....	<b>32</b>
8.1 Vervoercapaciteit reizigers in de spits .....	32
8.2 Materieelontwikkeling .....	35
<b>9. Reizigersgroei</b> .....	<b>36</b>
<b>Bijlage A: Programma's</b> .....	<b>37</b>
A.1 Winterweer .....	37
A.2 ERTMS .....	39
A.3 Vervoercapaciteit .....	40
A.4 Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten .....	42
A.5 Be- en Bijsturing van de Toekomst .....	44
A.6 Beter en Meer – Verbeteraanpak Trein .....	45
A.7 Klantvriendelijkheid .....	47
A.8 STS-verbeterprogramma .....	49
A.9 Programma Hoogfrequent Spoor .....	50
<b>Bijlage B: Overzicht prestatie- en informatie-indicatoren</b> .....	<b>51</b>

## Managementsamenvatting

In deze verantwoording over het jaar 2016 worden de operationele prestaties van NS op het hoofdrailnet en de activiteiten die NS uitvoert in het kader van de concessie voor het hoofdrailnet toegelicht. Zowel de scores op de prestatie- en informatie-indicatoren als de voortgang op de in het Vervoerplan 2016 benoemde programma's en initiatieven worden hierin beschreven.

Begin 2016 heeft NS haar nieuwe strategie 'Spoorslags Beter' gepresenteerd. De vernieuwde strategie is het resultaat van bezinning op onze rol en activiteiten. Verbetering van prestaties voor de reiziger, meer handelen vanuit publieke waarden en de vergroting van onze executiekracht staan centraal in deze strategie.

In 2016 heeft NS gefocust op de door het ministerie van Infrastructuur en Milieu (IenM) geformuleerde beleidsprioriteiten, te weten deur tot deur, betrouwbare operatie en vervoerscapaciteit. Hieronder volgt een korte toelichting van de initiatieven om deze beleidsprioriteiten opvolging te geven.

Om de deur-tot-deur reis te verbeteren is in 2016 een volledig nieuw ontwerp van de dienstregeling uitgewerkt en geïmplementeerd. De nieuwe dienstregeling die per 11 december 2016 van start is gegaan, houdt meer rekening met de huidige reizigersstromen en maakt groei op het spoor in de komende jaren mogelijk. De dienstregeling kenmerkt zich door kortere reistijden, meer rechtstreekse verbindingen en betere aansluitingen voor het merendeel van de reizigers. Op sommige trajecten zijn reizigers langer onderweg, of moeten extra overstappen. NS monitort en evalueert continue de consequenties voor reizigers.

In 2016 zijn verdere stappen gezet in het vergroten van de betrouwbaarheid op de A2 corridor. Dit heeft geleid tot het voorgenomen besluit om per dienstregeling 2018 hoogfrequent te gaan rijden tussen Amsterdam en Eindhoven. Om de operationele prestaties op de HSL te verbeteren is voorts een gezamenlijk verbeterprogramma van NS en ProRail uitgerold, met als resultaat dat de treinvuital in de loop van het jaar aanzienlijk is gereduceerd.

Om de drukte in treinen in 2016 te beperken is uitvoering gegeven aan een omvangrijk pakket aan maatregelen, variërend van het ombouwen en inzetten van gereviseerde treinen tot diverse initiatieven gericht op gedragsverandering en reizigersspreiding. In december zijn de eerste nieuwe sprinters (Flirt) in dienst genomen.

De ontwikkeling van de prestaties wordt gemeten via zogenaamde prestatie-indicatoren en is samengevat in onderstaande tabel.<sup>1</sup>

Prestatiegebied	Prestatie-indicator	Bodemwaarde	Progressie-	Streefwaarde	Realisatie 2016	Realisatie 2015
		2016	waarde 2016	2019		
Algemeen	Algemeen klantoordeel	74%	75%	80%	<b>77%</b>	74%
	Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten	68%	72%	75%	<b>78%</b>	79%
Deur-tot-deur reis	Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoer	93,7%	94,0%	95,2%	<b>94,1%</b>	
	Reisinformatie treinketens	78,0%	80,0%	82,0%	<b>85,8%</b>	81,8%
Reisgemak	Vervoercapaciteit reizigers in de spits	98,7%	98,8%	99,2%	<b>98,7%</b>	98,7%
	Vervoercapaciteit reizigers in de spits HSL-Zuid	97,5%	97,5%	99,2%	<b>87,6%</b>	89,5%
	Aandachtstrajecten tav vervoercapaciteit in de	96,5%	96,7%	97,5%	<b>96,8%</b>	96,7%
Reisinformatie	Informatie bij ontregelingen in de trein en op h	75,0%	77,0%	80,0%	<b>82,0%</b>	79,9%
Veiligheid	Klantoordeel sociale veiligheid	81%	82%	83%	<b>87%</b>	80%
	Reizigerspunctualiteit	90,0%	91,0%	92,3%	<b>91,3%</b>	91,0%
Betrouwbaarheid	Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten toere	94,0%	96,0%	96,0%	<b>93,7%</b>	94,2%
	Aandachtstrajecten voor reizigerspunctualiteit	93,7%	95,0%	95,6%	<b>94,3%</b>	94,1%

In 2016 realiseerde NS op de meeste prestatie-indicatoren een betere score dan in het jaar daarvoor en een aanzienlijk deel van de prestaties lag boven de progressiewaarde. Prestaties op gebied van punctualiteit en vervoercapaciteit stonden tegelijkertijd, ondanks extra inspanningen, onder druk. Dit had te maken met een aantal factoren die in het afgelopen jaar onze prestaties hebben beïnvloed. Zo hebben wij te maken gehad met een grote hoeveelheid geplande buitendienststellingen die - zeker gecombineerd met de introductie van nieuwe treindiensten en bijbehorende tijdelijke terugval in prestaties - resulteerden in hinder voor reizigers. Daarnaast was de afhankelijkheid van ketenpartners soms een belemmering om verbeteringen en vernieuwingen door te voeren. Dit speelde bijvoorbeeld in de samenwerking met NMBS en het realiseren van grensoverschrijdende verbindingen. Verder waren er beperkingen in het accommoderen van de reizigersgroei, in het bijzonder op de HSL was er sprake van een moeilijk voorspelbare en bovengemiddelde toename aan reizigers, mede als gevolg van de introductie van

<sup>1</sup> Het klanttevredenheidsonderzoek is in samenwerking met IenM doorontwikkeld met de volgende trendbreuk per januari 2016 als gevolg:

- Algemeen klantoordeel, het effect van de gewijzigde methodiek op realisatie is afgerond 0,0%
- Algemeen klantoordeel HSL-Zuid, het effect van gewijzigde methodiek op realisatie is afgerond -7%
- Klantoordeel sociale veiligheid, het effect van gewijzigde realisatie is afgerond + 3%.



nieuwe treindiensten. Ook in de komende jaren zullen deze zaken de prestaties blijven beïnvloeden. In het Vervoerplan 2017 wordt meer toelichting gegeven op de voorziene risico's en mitigerende maatregelen die wij treffen. Met onder andere de instroom van nieuw materieel en het verbeteren van de operationele prestaties wordt door NS uitvoering gegeven aan de voorliggende verbeteropgave.

In 2016 zijn de prestatie-indicatoren op het gebied van reizigerspunctualiteit en vervoercapaciteit (door)ontwikkeld. Dit proces heeft geresulteerd in zes nieuwe prestatie-indicatoren die per 1 januari 2017 van kracht zijn. In deze Jaarverantwoording wordt een meer gedetailleerde toelichting gegeven op de prestaties in het afgelopen jaar.

### **Leeswijzer**

Het eerste deel van deze verantwoording geeft invulling aan het algemeen klantoordeel en worden actiepunten behandeld in het kader van samenwerking en transparantie. In hoofdstuk 2 staat interne sturing centraal. Hier wordt stilgestaan bij verandering van huidige en implementatie van nieuwe prestatie indicatoren. Hoofdstuk 3 en hoofdstuk 4 gaat in op de acties die zijn genomen om de reiziger een goed product aan te bieden. In hoofdstuk 5 en 6 worden acties ten behoeve van de kwaliteit van het spoorvervoer besproken. Hierop volgt hoofdstuk 7, waarbij uitvoering in wordt gegaan op acties die hebben bijgedragen aan het vergroten van duurzaamheid. Hoofdstuk 8 en 9 gaat in op hoe NS inspeelt op de reizigersgroei en onderliggende factoren. Tot slot worden in de bijlage de verschillende programma's die binnen NS lopen toegelicht.

## Inleiding

In het begin van 2016 heeft NS haar strategie voor 2016 tot 2019, 'Spoorslags Beter', gepresenteerd. Daarin wordt gefocust op drie kernactiviteiten: (1) leveren van treindiensten op het hoofdrailnet, (2) zorgen voor stations en (3) bijdragen aan de deur-tot-deur reis. We verbeteren de prestaties, onder andere door het verhogen van de betrouwbaarheid, het verhogen van de treinfrequentie en het vernieuwen van het materieelpark. Tot slot willen we beter handelen vanuit publieke waarden en onze executiekracht vergroten.

In deze rapportage worden de operationele prestaties van NS op het hoofdrailnet en de activiteiten die NS uitvoert ter verbetering van de dienstverlening toegelicht. Deze jaarrapportage over 2016 is opgesteld in overeenstemming met de 'Concessie voor het hoofdrailnet 2015-2025' (art 20).

Deze jaarrapportage geeft een beschrijving van de volgende onderwerpen:

1. De wijze waarop NS in 2016 invulling heeft gegeven aan deze prestatiegebieden, waarbij aandacht wordt besteed aan de ontwikkelingen van de afgelopen 4 jaar voor de prestatie- en informatie-indicatoren. Verder worden per prestatiegebied resultaten, als volgt, beschreven:
  - a. de prestatie-indicatoren, inclusief de progressiewaarden en de wijze waarop en de mate waarin NS naar de streefwaarden is toegegroeid. De cijfermatige ontwikkeling presenteert NS in tenminste kwartaalcijfers en jaarcijfers. NS geeft een verklaring voor de gerealiseerde prestaties van het afgelopen jaar, waarbij minimaal aandacht wordt besteed aan de negatieve afwijkingen ten opzichte van de resultaten van het vorige jaar en de negatieve trends gedurende de afgelopen vier jaar;
  - b. de vigerende informatie-indicatoren, cijfermatig overzicht, zie bijlage A, tenzij anders overeengekomen;
  - c. de programma's, zoals bedoeld in artikel 18, inclusief de (tussen-)producten. NS geeft daarbij ook een verklaring voor zowel de voortgang van het programma in het afgelopen jaar, (voorgenomen) maatregelen, als voor de gerealiseerde voortgang gedurende het gehele verloop van de desbetreffende programma's;
  - d. de overige in deze concessie opgenomen verplichtingen;
  - e. de samenwerking met andere partijen en de resultaten die met betrokken partijen zijn behaald ter ondersteuning van de uitvoering van deze concessie en specifiek het vervoerplan.
2. Bij de omschrijving van de resultaten geeft NS ook inzicht in de belangrijkste oorzaken en maatregelen die tot de resultaten geleid hebben en de belangrijkste zorgpunten die NS heeft, ook in het licht van het verwachte verloop over (de eerste helft van) het volgende jaar.

Zowel de realisatie van de prestatie- en informatie-indicatoren als de voortgang op de in het vervoerplan 2016 benoemde programma's en acties worden hierin beschreven. Een aantal keer wordt verwezen naar brieven of rapportages die al publiek zijn met uitgebreidere informatie. Tevens wordt waar mogelijk een doorkijk gegeven voor het komende half jaar.

Afgelopen jaar zijn de prestatie-indicatoren reizigerspunctualiteit en vervoercapaciteit doorontwikkeld om een betere aansluiting bij de reizigersbeleving te realiseren. Tevens is de rapportagecyclus rondom de prestatie-indicatoren extern en intern geauditeerd. De aanbevelingen uit de audits zijn of worden geïmplementeerd door NS. Voornoemde ontwikkelingen hebben in een aantal gevallen geresulteerd in tussentijdse correcties in de meetmethodes en berekeningen. Op twee punten zijn de prestatiecijfers over 2016 hierdoor aangepast:

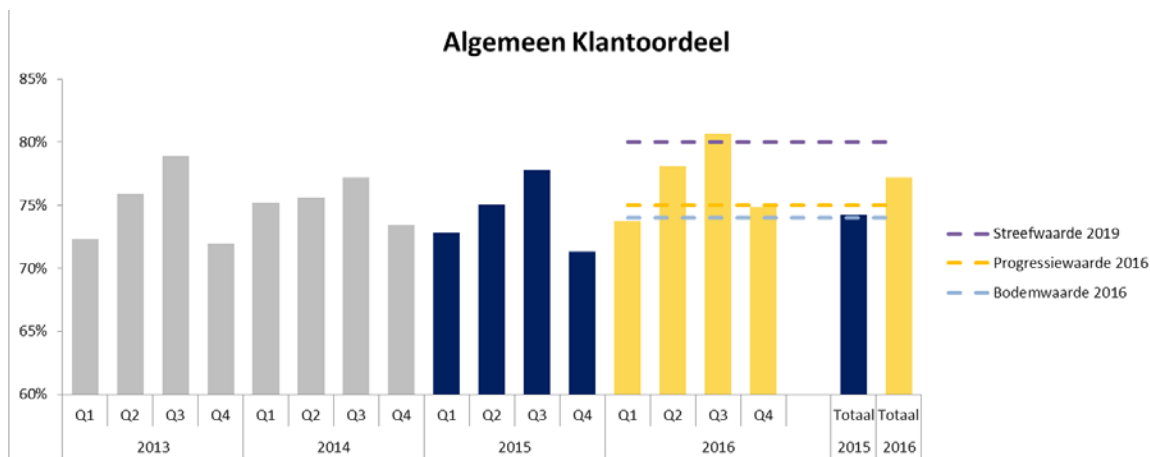
- Reisinformatie Treinketen: in de afgelopen periode is een te laag cijfer gerapporteerd als gevolg van een systeeminstelling waardoor ten onrechte spoorwijzigingen als foutief werden meegenomen. Dit is hersteld waardoor de scores rond de 3,5 procentpunt hoger zijn dan eerder gerapporteerd (85,7% versus 82,5%).
- Vervoercapaciteit reizigers in de spits HSL-Zuid diensten: in overeenstemming met de concessie zijn in de loop van het jaar fietsopstelplaatsen en bagagerekken ingebouwd. Hierdoor is het aantal beschikbare zitplaatsen afgenomen. De impact op de score is in verband met het berekenen van een jaargemiddelde onlangs vastgesteld en bedraagt 2016 bedraagt -1% (86,6% versus 87,6%).

Dit rapport is opgesteld volgens dezelfde structuur als het Vervoerplan 2016. Per thema wordt in de hoofdstukken 1 tot en met 9 eerst de ontwikkeling van de realisatie van de relevante prestatie-indicatoren toegelicht en vervolgens wordt per initiatief uit het vervoerplan de voortgang omschreven. Niet alle thema's kennen een prestatie-indicator, waar van toepassing duiden we de prestaties dan met een informatie-indicator.

Bijlage A bevat de omschrijving van de negen concessieprogramma's, waarin de voortgang binnen de programma's wordt omschreven. In de hoofdstukken 3 tot en met 12 wordt ook regelmatig verwezen naar deze bijlage. Ten slotte geeft Bijlage B een overzicht van alle prestatie- en informatie-indicatoren.

## Klantoordelen

In 2015 heeft NS in nauwe samenwerking met ProRail en lenM en in overleg met consumentenorganisaties – vertegenwoordigd in het Locov gewerkt aan de doorontwikkeling van enkele prestatie-indicatoren. Per 1 januari 2016 is een geïntegreerd klanttevredenheidsonderzoek (KTO) voor het gehele hoofdrailnet (HRN) geïntroduceerd, inclusief de internationale reizigers. Daarnaast is de prestatie-indicator Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders geïntroduceerd.



Het Algemeen klantoordeel is in 2016 met 77% 3 procentpunt beter dan de score in 2015 (74%). De score is boven de progressiewaarde 2016 van 75%. De score is in het vierde kwartaal traditioneel lager door de vertragingen in de herfst en relatief veel drukte in de treinen.

In 2016 is het klantoordeel gestegen door te sturen op de drie kernbehoeften van de Reiziger.

### 1. Klantbehoefte controle:

Klanten hebben behoefte aan (het gevoel van) controle over hun reis. Ze komen niet graag voor vervelende verrassingen te staan. Het bieden van controle c.q. handelingsperspectief gaat dan ook vooral over het voorkomen van *dissatisfiers*.

Doordat er in 2016 relatief weinig grote operationele verstoringen en zwarte dagen geweest zijn (zes zwarte dagen, ten opzichte van dertien in 2015), waren de oordelen "stipt op tijd rijden" hoog. In het begin van het jaar hebben met name het beter sturen op de juiste samenstelling van materieel en een punctuele dagstart hieraan bijgedragen. Op het gebied van reisinformatie waren reizigers tevreden over de reisinformatie van deur tot deur dankzij de verbeterde informatie op ns.nl en NSInternational.nl en via de Reisplanner Xtra en NS International app. De oordelen voor de beschikbaarheid van zit- of staanplaatsen waren in de eerste drie kwartalen van 2016 gelijk of hoger dan in 2015. Dit terwijl het eerste halfjaar van 2016 meer met de trein gereisd is dan ooit. Ook in de tweede helft van het jaar waren de reizigersaantallen hoog met september als drukste maand ooit.

### 2. Klantbehoefte waardering:

Klanten hebben er behoefte aan zich gewaardeerd te voelen door NS en haar medewerkers. Daarbij hoort een prettig persoonlijk contact en een omgeving waarin reizigers zich welkom voelen.

De scores op gastvrijheid wisselen. Als we rekening houden met de trendbreuk die het nieuwe KTO met zich mee heeft gebracht op deze scores, waren de scores op aanspreekbaarheid en hulpvaardigheid treinpersoneel het afgelopen jaar lager dan vorig jaar. Dit kan worden verklaard door drukker treinen dan in 2015. De oordelen over de vriendelijkheid van treinpersoneel en over het stationspersoneel lagen in 2016 juist hoger dan in 2015.

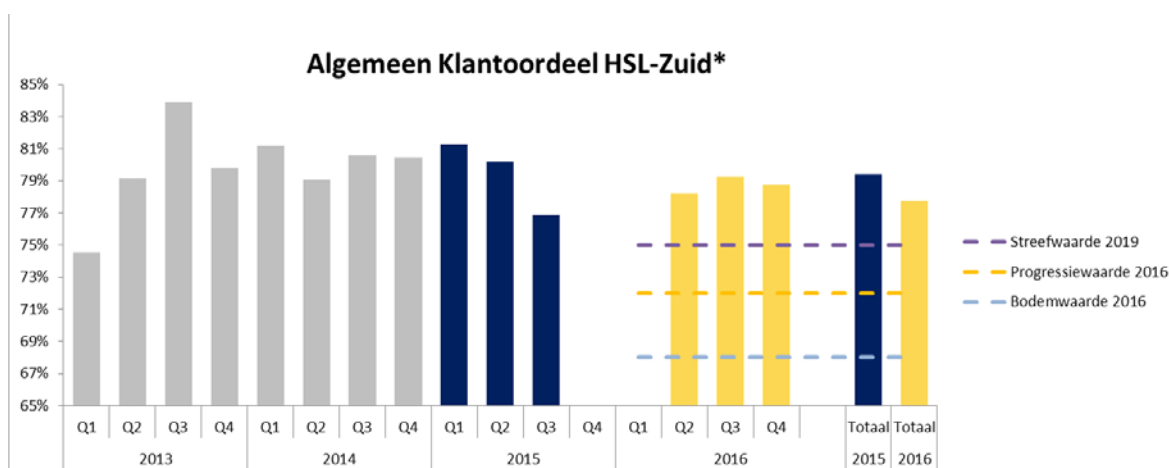
Gastvrijheid online en via de telefoon wordt beter beoordeeld door reizigers dan in 2015, met name bij het voorbereiden van hun reis, het aanschaffen van een vervoersbewijs of het afhandelen van een vraag of klacht. Ook hier heeft de verbeterde reisinformatie via de website een bijdrage aan geleverd. NS introduceerde het e-ticket op de mobiele telefoon en verbeterde de Spoordeelacties. In 2016 ontwikkelde NS ook een model waarin feedback van reizigers geanalyseerd en gebruikt wordt bij het bepalen van verbeteringen. Internationale reizigers beoordeelden de contactbeleving met NS International dit jaar significant beter dan vorig jaar. Vooral de mogelijkheden om een internationale reis voor te bereiden worden beter beoordeeld.

Er zit een stijgende lijn in de scores op reinheid. In 2016 beoordeelde 58% van de reizigers het aspect 'ik heb het treininterieur als schoon ervaren' met een 7 of hoger. Het jaargemiddelde van 2015 op het reinheidsoordeel betrof 51%. Deze stijging werd bereikt door het grotere aantal treinen dat 's nachts geheel gereinigd wordt. Daarnaast wordt de score op deze indicator positief beïnvloed door de inzet van het schoonmaakprogramma "Care on Track", waarbij op een aantal grote lijnen de treinen tijdens de treinreis zichtbaar gereinigd worden. Andere initiatieven die hebben bijgedragen aan meer tevredenheid over de reinheid in de treinen zijn onder andere het plaatsen van nieuwe treinwasinstallaties in Leidschendam en Den Haag en extra reiniging van Nachtnet-treinen. Ook het opstellen van een integrale logistieke planning om de materieelreiniging voor de dienst te verbeteren en het optimaliseren van de inzet van schoonmaakpersoneel hebben hieraan bijgedragen.

### 3. Klantbehoefte vrijheid:

De derde kernbehoefte van de klant is het ervaren van het gevoel van vrijheid. Vrijheid om zijn/haar tijd te besteden zoals hij/zij dat wil, vrijheid om ook op het station de tijd op een prettige manier door te brengen, en vrijheid om zonder drempels gebruik te kunnen maken van het hele openbaar vervoer (OV) – van deur tot deur.

De scores van indicatoren gerelateerd aan stations zijn met name gestegen doordat de stations die in 2016 in verbouwing waren hoger scoren door het goed faciliteren van de verbouwingen en deels doordat die stations na afronding van de verbouwingen hoger scoren dan vóór de verbouwing. Op het thema drempelloze reis geven de oordelen over de OV-chipkaart gedurende het jaar een lichte stijging aan en ook het klantoordeel van deur tot deur laat een significante stijging ten opzichte van 2015 zien. In 2016 is op verschillende manieren invulling gegeven aan het thema Tijdsbesteding. Eén van de invullingen was de Boekentrein; een initiatief om stilte in de stiltezone te bevorderen en lezen te stimuleren. Een ander initiatief betrof een evenementtrein naar Pinkpop. In samenwerking met 3FM is de zogenaamde Pinkpop Express ingericht. In deze trein vond een voorprogramma van Pinkpop plaats, waarbij verschillende bands optredens verzorgden tijdens de reis naar het festival. De Pinkpop Express werd uitermate goed ontvangen door reizigers en liet stijgingen zien op oordelen uit de Treinbelevingsmonitor als 'ik voel me welkom in deze trein', 'ik vind het gezellig in deze trein' en 'mening over NS als bedrijf'. Tot slot heeft NS met succes voor het eerst deelgenomen aan de Dutch Design Week in Eindhoven en heeft NS professionele ontwerpers en bezoekers mee laten denken over de tijdsbesteding in de trein en het interieur van de trein.



\*Door methodeverandering zijn cijfers van 2015 niet vergelijkbaar met die van 2016

Per 1 januari 2016 is een nieuwe methodiek ingevoerd om het Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten te meten. De eerder genoemde trendbreukanalyse heeft uitgewezen dat scores in de nieuwe methodiek 7 procentpunt lager zijn dan in de oude methodiek. De vraagstelling is geharmoniseerd met de vraagstelling voor het Algemeen klantoordeel, en daarom anders dan in 2015. In de vergelijking tussen beide jaren dient rekening gehouden te worden met de trendbreuk.

In 2016 is de score met 78% ruim boven de progressiewaarde van 72% en ook boven de streefwaarde 2019 van 75%. Dit resultaat kan verklaard worden door de verhoging van de frequentie van de Intercity direct, waarmee de dienstregeling op de HSL-Zuid voor de reiziger aantrekkelijker is geworden. In het eerste kwartaal waren er onvoldoende metingen voor een kwartaalcijfer omdat er tijdelijk geen respondenten geworven mochten worden in de Thalys door de aanslagen in Brussel. Daarnaast zorgde de nieuwe methodiek voor lagere respons dan verwacht om een betrouwbaar kwartaalcijfer te kunnen berekenen. Dit heeft geen effect gehad op de betrouwbaarheid van het jaarcijfer.

## 1. Samenwerking en transparantie

### Samenwerking

NS zet samen met lenM, decentrale overheden, consumentenorganisaties, ProRail en andere vervoerders doorlopend in op het verhogen van de effectiviteit van OV- en Spoortafels.

Genoemde acties/mijlpalen VVP	Voortgang Jaar
<p>In 2016 zet NS samen met lenM, decentrale overheden, consumentenorganisaties, ProRail en andere vervoerders in op het verbeteren van de effectiviteit van de OV- en Spoortafels, onder meer met het ontwikkelen van een gezamenlijke visie voor het 'OV Toekomstbeeld'.</p>	<p>De OV- en Spoortafels zijn geëvalueerd en de aanbevelingen zijn vertaald naar concrete verbeterpunten om de effectiviteit van de tafels te vergroten. Onder andere is de relatie met andere landelijke overleggrema's verduidelijkt en is er een strategische jaaragenda opgesteld. NS heeft deelgenomen aan de werkgroep die dit proces heeft begeleid.</p> <p>In het Programma Toekomstbeeld OV, onder regie van lenM, participeert NS samen met ProRail, de decentrale overheden en Federatie Mobiliteit (FMN). NS is lid van de Stuurgroep en het kernteam, en draagt inhoudelijk bij aan alle werkstromen.</p> <p>Op 15 december 2016 is het toekomstbeeld-OV (basisuitgangspunten en 8 richtinggevende principes) aan de extra landelijke OV- en Spoortafel vastgesteld en daarna op de website gepubliceerd.</p> <p>NB Dit programma heeft een sterke inhoudelijke relatie met de in juli gepresenteerde Mobiliteitsvisie -in samenwerking met GVB, HTM, RET en QBuzz- en met de visie van de Mobiliteitsalliantie zoals gelanceerd op 16 december (ANWB, RAI vereniging, TLN, KNV, de stadsvervoerders (HTM, RET, GVB) FMN en NS).</p>
<p>De ambitie die wij met ProRail delen is om de prestaties voor reizigers continu te verbeteren.</p>	<p>Het verbeteren van de prestaties is een continue aangelegenheid. De samenwerking met ProRail op deze dossiers en in de reguliere (lijn)processen is in 2016 goed verlopen.</p> <p>De focus in 2016 lag op het vergroten van de betrouwbaarheid van het treinverkeer op de drukste corridors en op de HSL (prestaties Intercity direct) en verbeteren van de logistieke bijsturing. Bijvoorbeeld in het programma Beter en Meer komt deze samenwerking tussen NS en ProRail tot uiting. Voor de belangrijkste resultaten van de eerste helft 2016 verwijzen wij naar de programmaformats Verbeteraanpak Trein en Be- en Bijsturing van de Toekomst (BBT).</p> <p>Een belangrijke mijlpaal wordt gevormd door het inrichten van het Centraal Monitor- en Beslisorgaan (CMBO) in het Operationeel Controle Centrum Rail waarbij NS en ProRail gezamenlijk werken met vooraf opgestelde maatregelen bij verstoorde situaties om de treinenloop bij te sturen. Dat valt onder het programma BBT.</p>
<p>NS maakt deel uit van het Nationaal OV-beraad (NOVB). Het NOVB is opgericht met als doel problemen en uitdagingen binnen het OV-chipkaartdomein te adresseren en gezamenlijk met alle relevante partijen op te lossen. Door de samenwerking binnen het NOVB komen vraagstukken die landelijk of concessie overstijgend zijn op één tafel en kan er gezamenlijk gekeken worden naar wat de beste oplossing is voor de reiziger.</p>	<p>Het NOVB is een samenwerkingsverband met een eigen werkagenda. Het NOVB rapporteert de stand van zaken van verschillende projecten in een aparte halfjaarlijkse voortgangsrapportage. NS pakt een actieve rol binnen het NOVB verband.</p> <p>In voorjaar 2016 is door alle vervoerders het Holland Travel Ticket - een dagkaart voor al het OV in Nederland- gelanceerd. In lijn hiermee werd de OV-brede website voor toeristen <a href="http://www.discoverholland.com">http://www.discoverholland.com</a> geïntroduceerd. NS is trekker geweest van dit traject en faciliteert de distributie van het Ticket.</p> <p>Een ander belangrijk resultaat is het vaststellen van een toekomstvast alternatieve aanpak van de pilot Single Check in Check uit die in het tweede kwartaal van 2017 van start gaat. Hier heeft NS met Connexion aan gewerkt en samen met de verantwoordelijke overheden voorgelegd aan het NOVB.</p> <p>NS is ook initiator geweest om begin 2016 in het NOVB te komen tot prioriteitstelling Deze prioriteitstelling houdt de gezamenlijke partijen scherp om de middelen (onder andere capaciteit en geld) in te zetten op die onderwerpen die het meeste prioriteit hebben en verbetering voor de klant genereren. Deze prioriteitstelling draagt bij aan de effectiviteit van het NOVB.</p>



Genoemde acties/mijlpalen VVP	Voortgang Jaar
<p>NS werkt ook nauw samen met de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (Locov). Middels dit overleg, waarin ook ProRail en lenM vertegenwoordigd zijn, vraagt NS de consumentenorganisaties op tal van onderwerpen die in de concessie zijn vastgelegd advies.</p>	<p>In 2016 zijn diverse Locov-vergaderingen en themasessies gehouden. Ook zijn adviesprocedures doorlopen.</p> <p>Na vele informele overleggen in de afgelopen twee jaar vond begin 2016 de formele consultatie van dienstregeling 2017 plaats. Gedurende de consultatie is een extra themasessie belegd om resterende vragen te beantwoorden. Naar aanleiding van het advies van de consumentenorganisaties heeft NS op een aantal trajecten aanpassingen doorgevoerd, zoals enkele extra Intercity's in de avonduren tussen Utrecht en Den Bosch, enkele extra Intercity's in de ochtend- en avondspits tussen Alkmaar en Schagen en extra Sprinters tussen Hoofddorp en Leiden.</p> <p>Medio 2016 heeft NS naar aanleiding van een advies over de Sprinter Almelo – Enschede besloten om de dienstregeling op dit traject iets aan te passen. Ook is er met de consumentenorganisaties gesproken over het vervoer over de HSL en de verbinding tussen Nederland en België.</p> <p>Daarnaast is er een uitgebreide themasessie georganiseerd over reisinformatie. Naar aanleiding hiervan heeft NS een adviesprocedure gestart over een concreet voornemen om de reisinformatie te verbeteren. De input van de consumentenorganisaties op de visie op reisinformatiemiddelen neemt NS mee in de visievorming.</p> <p>Een ander terugkerend onderwerp van gesprek is het programma Beter en Meer en de Be- en Bijsturing van de Toekomst.</p> <p>Er zijn vijf themasessies gehouden over de OV-chipkaart en tarieven. Naast themasessies over de OV-chipkaart is er ook advies gevraagd over een wijziging in het reisprincipe van de OVCP.</p> <p>Ook hebben consumentenorganisaties samen met ProRail en NS op drie dagen stationsbezoeken afgelegd. Per dag zijn verschillende stations geschouwd. De geïnventariseerde punten worden geanalyseerd en teruggekoppeld.</p>

### Transparantie

Wij willen transparant zijn over onze prestaties, omdat dit past bij onze maatschappelijke positie. De voortgang op de prestatie-indicatoren maken we inzichtelijk op onze website. Ook publiceren we hier informatie-indicatoren die inzicht geven in de kwaliteit van diverse onderdelen van onze dienstverlening.

Genoemde acties/mijlpalen VVP	Voortgang einde jaar
<p>Per 2016 zullen we aan deze lijst van prestatie- en informatie-indicatoren een aantal indicatoren toevoegen, te weten Reistijdwinst, Aantal verstoringen veroorzaakt door NS, gemiddelde hersteltijd na verstoringen, Bezettingsgraad en Klantoordeel ketenreis.</p>	<p>Alle genoemde indicatoren worden reeds gerapporteerd. Reistijdwinst wordt eenmaal per jaar gerapporteerd. Klantoordeel ketenreis wordt gerapporteerd als klantoordeel deur tot deur.</p> <p>Gemiddelde hersteltijd na verstoringen: vanwege nog niet beschikbaar hebben van stabiele informatie, de ontwikkeling van Spoorweb en de complexiteit van het algoritme kan deze informatie-indicator pas in de loop van 2018 geïntroduceerd worden.</p>
<p>Daarnaast heeft NS het voortouw in het, samen met betrokkenen bij de OV- en Spoortafels ontwikkelen van een dashboard gericht op het verbeteren van de reis van deur tot deur. Met dit dashboard ontstaat inzicht in de deur tot deur reizigersbeleving en verbeterpunten. Het voornemen is het dashboard in te richten met een combinatie van objectieve en subjectieve indicatoren. Dit inzicht helpt betrokken partijen gerichte verbeteringen in de deur tot deur-reis te realiseren. Naar verwachting is het dashboard in de loop van 2016 operationeel, waarna de resultaten aan de OV- en Spoortafels besproken kunnen worden.</p>	<p>NS heeft als trekker samen met andere vervoerders, overheden en consumentenorganisaties een opzet voor een dashboard deur tot deur opgesteld. Tijdens de landelijke OV- en Spoortafel 7 april 2016 is de opzet van het dashboard deur tot deur vastgesteld. Tevens is gezamenlijk besloten dat een projectgroep onder leiding van het Kennisplatform CROW het dashboard gaat realiseren. Een regiegroep onder leiding van het Ministerie I&amp;M zal de door het dashboard geleverde stuurinformatie vertalen naar concrete adviezen en acties. NS zal zich constructief opstellen ten aanzien van het leveren van data ten behoeve van het dashboard.</p> <p>Verdere uitwerking/verantwoordelijkheid is -in overleg- bij andere partijen belegd. Actie voor NS is daarmee afgerond en zo afgestemd in concessie-overleg.</p>

## 2. Sturing

We hebben met lenM afspraken gemaakt over de prestaties die NS zal leveren. Hiervoor zijn prestatie-indicatoren met bodem- en streefwaarden vastgesteld in de vervoerconcessie.

Genoemde acties/mijlpalen VVP	Voortgang einde jaar
Per 2016 worden de drie prestatie-indicatoren met betrekking tot de klantoordelen aangepast	Met ingang van 2016 is het nieuwe KTO geïntroduceerd. De onderzoeksmethodiek voor HRN en HSL is hierbij geharmoniseerd. De introductie van het nieuwe KTO heeft geresulteerd in een trendbreuk voor het klantoordeel sociale veiligheid en het Algemeen klantoordeel HSL-Zuid. Hiermee dient rekening worden gehouden bij eventuele vergelijking van de prestaties.
Per 2016 wordt invulling gegeven aan de prestatie-indicator Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten.	Met ingang van 2016 rapporteert NS over de prestaties "Kwaliteit van aansluiting op andere vervoerders". Zie hiervoor Deur tot deur.
In 2016 zal NS intern een verbeterde meetmethode van prestatie-indicatoren op het gebied van reizigerspunctualiteit en vervoercapaciteit testen	<p>2016 stond in het teken van het (door)ontwikkelen van de prestatie-indicatoren op het gebied van reizigerspunctualiteit en vervoercapaciteit. In samenwerking met ProRail en lenM en in samenspraak met consumentenorganisaties heeft NS de mogelijkheden bekeken om deze indicatoren te verbeteren. De definities, bodem- en streefwaarden van de nieuwe of gewijzigde prestatie-indicatoren, zijn door lenM geconsulteerd bij de stakeholders en geauditeerd door Baker Tilly Berk/AEF. Het merendeel van de aanbevelingen is opgepakt en waar mogelijk doorgevoerd.</p> <p>Dit proces heeft geresulteerd in zes nieuwe prestatie-indicatoren, te weten 'Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN', 'Reizigerspunctualiteit HSL 5 minuten', 'Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN', 'Zitplaatskans in de Spits HRN', 'Zitplaatskans in de Spits HSL en 'Top 10 drukke treinen HRN'.</p> <p>De bodem-, progressie- en streefwaarden zijn op basis van de nieuwe methodiek herzien en zijn door lenM vastgesteld. Met ingang van 2017 zijn de nieuwe prestatie-indicatoren van kracht.</p>

### 3. Deur tot deur

NS wil reizigers een snelle, veilige, comfortabele en betrouwbare deur-tot-deur reis aanbieden waarbij reizigers, ook reizigers met een beperking, drempelloos kunnen reizen, beschikken over juiste en actuele reisinformatie en een aangenaam verblijf hebben op OV-knooppunten.

#### 3.1 Dienstregeling

##### Dienstregeling 2016

De dienstregeling is de basis van ons deur tot deur-aanbod aan reizigers.

Genoemde acties/mijlpalen VVP	Voortgang einde jaar
In de dienstregeling verhogen wij frequenties, verbeteren wij aansluitingen tussen de HRN verbindingen en regionale treinverbindingen, bus, tram, metro en andere modaliteiten en verkorten we de deur tot deur-reistijd. NS bouwt in de dienstregeling 2016 voort op de structuur van de dienstregeling 2015.	<p>De volgende voorgenomen wijzigingen, zoals genoemd in bijlage 4 van het Vervoerplan 2016, zijn gerealiseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meer treinen over de HSL: NS heeft per Dienstregeling 2016 de frequentie op de HSL tussen Amsterdam en Rotterdam verhoogd naar vier keer per uur per richting.</li> <li>• Aanpassing treindienst Haarlem-Alkmaar.</li> <li>• Nachttreinen: De provincies Groningen en Drenthe krijgen een nachtelijke verbinding met de Randstad. Nachttreinen in Brabant blijven in het weekend tot 02.00uur rijden.</li> <li>• Nieuwe namen voor stations: Eindhoven Beukenlaan bijvoorbeeld zal voortaan door het leven gaan als Eindhoven Strijp.</li> <li>• Wijzigingen internationaal: Op verschillende verbindingen zijn frequenties verhoogd om reizigers meer mogelijkheden te bieden. Station Utrecht Lunetten wordt sinds opening weer vier keer per uur bediend. Tevens is station Utrecht Vaartsche Rijn op 22 augustus 2016 in gebruik genomen.</li> </ul>

##### Onderzoeken voor dienstregeling 2017 en verder

Mede door oplevering van nieuwe infrastructuur in 2016 (zoals spoorverdubbelingen en nieuwe vrije kruisingen) is NS in staat om vanaf 2017 in twee stappen de dienstregeling te verbeteren.

Genoemde acties/mijlpalen VVP	Voortgang einde jaar
Vanaf 2017 rijdt NS op diverse trajecten meer treinen, benutten we de HSL beter, verbeteren we aansluitingen, lossen we knelpunten op en verkorten we de reistijden. Per dienstregeling 2017 wordt het mogelijk om sneller van en naar Friesland te reizen per trein. Ook versnellen we de reistijd tussen Arnhem en Nijmegen en tussen Brabant en Rotterdam.	<p>Per 11 december 2016 is de dienstregeling 2017 gestart, waarin genoemde plannen in de linker kolom gerealiseerd zijn.</p> <p>Dienstregeling 2017 is volledig nieuw ontworpen en brengt veel veranderingen met zich mee. Voor bijna alle reizigers verandert er iets aan hun treinreis: van kleine wijzigingen in vertrektijden tot andere routes, extra of juist minder overstappen en andere aansluitingen.</p> <p><b>Meer treinen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• We verdubbelen de frequentie van de Intercity's tussen Almere en Schiphol. Er gaan op dat traject vier Intercity's per uur rijden.</li> <li>• We rijden meer snelle Intercity's tussen Arnhem en Nijmegen. Hierdoor wordt Nijmegen beter bereikbaar vanuit het noorden van Nederland en Arnhem vanuit het zuiden.</li> <li>• Er komen meer Sprinters op de trajecten Breukelen–Amsterdam, Wijchen–Nijmegen, 's-Hertogenbosch–Oss en Groningen–Assen.</li> <li>• Op Utrecht Leidsche Rijn stoppen meer treinen.</li> <li>• In de spits komen in Hoorn–Kersenboogerd zes treinen per uur.</li> <li>• Tussen Leiden Centraal en Hoofddorp verhogen we overdag de frequentie van twee naar vier Sprinters per uur.</li> </ul>

Genoemde acties/mijlpalen VVP	Voortgang einde jaar
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tussen Utrecht en Eindhoven rijden treinen in de avonduren langer door (kwartiersdienst blijft langer gehandhaafd).</li> <li>• We rijden in de spits enkele extra treinen tussen Alkmaar en Schagen.</li> </ul> <p><b>Kortere reistijd</b> Vanaf 11 december 2016 reizen onze klanten op sommige trajecten sneller door het land. Reizigers uit de richting Groningen en Leeuwarden zijn bijvoorbeeld tot zes minuten sneller in Den Haag als ze via de Hanzelijn reizen. Voor reizigers tussen het noorden (Zwolle) en Brabant (Roosendaal) is de reistijd tot zes minuten verkort omdat de trein ook tussen Arnhem en Nijmegen als Intercity gaat rijden. Reizigers die van Den Haag naar Eindhoven gaan, reizen straks over de HSL. Eerst moeten ze dan nog overstappen in Breda. Dit levert 9 minuten reistijdwinst op. In 2017 wordt het een rechtstreekse verbinding. De totale reistijdwinst is dan elf minuten.</p> <p><b>Meer rechtstreekse verbindingen</b> We bieden voor belangrijke bestemmingen meer rechtstreekse verbindingen. Zo krijgt Amsterdam Zuid nieuwe rechtstreekse verbindingen naar bijvoorbeeld Den Haag Laan van NOI, Den Haag HS, Delft, Schiedam en Rotterdam Blaak. Op het traject Hoofddorp-Amsterdam Centraal gaan vier rechtstreekse Sprinters per uur rijden. Reizigers tussen de Zaanstreek en Amsterdam Zuidoost hoeven minder vaak over te stappen door meer rechtstreekse Sprinters. In de regio Arnhem-Nijmegen gaan vier doorgaande Sprinters rijden.</p> <p><b>Minder lang wachten op het station</b> Reizigers hoeven vaak minder lang te wachten op het station, bijvoorbeeld omdat aansluitingen beter worden of de trein regelmatig verdeeld over het uur vertrekt. Zo is de reistijd tussen Eindhoven en Düsseldorf een kwartier sneller door een betere aansluiting in Venlo. Rond Amersfoort sluiten de treinen beter op elkaar aan, waardoor reizigers tot vijftien minuten korter onderweg zijn en meer reismogelijkheden krijgen. Tussen Den Haag en Leiden is de dienstregeling slimmer ontworpen, waardoor acht rechtstreekse reismogelijkheden per uur ontstaan.</p> <p><b>Voordelen en nadelen</b> De benutting van nieuwe infrastructuur en de HSL biedt veel voordelen voor de reiziger. We zijn er echter niet in geslaagd om overal in het land de dienstregeling te verbeteren. Tussen Den Haag en Eindhoven gaan grote groepen reizigers erop vooruit, maar dit heeft gevolgen voor de bediening van Dordrecht. Daarnaast voeren we de treindienst Den Haag-Eindhoven gefaseerd in. Tussen Almere en Schiphol gaan meer Intercity's rijden. De reistijd tussen Utrecht en Almere is echter tijdelijk in één richting vijf minuten langer en deze treindienst kan helaas Utrecht Overvecht niet bedienen (eveneens tijdelijk). Reizigers vanuit Venlo en Helmond krijgen een rechtstreekse Intercity richting Den Bosch en Utrecht, terwijl reizigers tussen Venlo en Den Haag voortaan overstappen in Eindhoven. De reistijd tussen Vlissingen en Rotterdam wordt vier tot zes minuten langer doordat de Intercity vanuit Zeeland naar Amsterdam langer in Roosendaal blijft staan ten behoeve van 10 minuten reistijdwinst voor reizigers naar Brabant.</p>
<p>We werken toe naar een verhoging van de frequentie op de A2-corridor (Amsterdam-Eindhoven) in de dienstregeling 2018, waarmee we elke tien minuten een Intercity willen laten rijden. Hiermee zetten we een eerste stap in lijn met de Voorkeursbeslissing Programma Hoogfrequent Spoor uit 2010.</p>	<p>De Raad van Bestuur van NS heeft het besluit genomen om per dienstregeling 2018 hoogfrequent te gaan rijden.</p> <p>Het "basis uur patroon" voor de vijfde en zesde Intercity is uitgewerkt. Een uitdaging hierbij was de aansluiting van een 'zes treinen per uur systeem' tussen Amsterdam en Eindhoven op "vier treinen per uur systeem" boven Amsterdam en onder Eindhoven.</p> <p>Momenteel wordt gekeken hoe de dienstregeling er in de avond en in het weekend eruit komt te zien.</p>

Genoemde acties/mijlpalen VVP	Voortgang einde jaar
<p>Om de verbinding tussen Eindhoven en Düsseldorf te versnellen werken we samen met verschillende partners om tot een scenario en afspraken te komen. We kijken tevens naar het realiseren van een Intercity naar Aachen zodra de infrastructuur gereed is. Tegelijk studeert NS op het verbeteren van aansluitingen bij de grenzen. Dit hangt nauw samen met andere dienstregelingsontwikkelingen. Samen met de NMBS wordt een verbetering in de verbinding Antwerpen-Rosendaal en Maastricht-Luik onderzocht.</p>	<p>De verbinding Eindhoven-Düsseldorf wordt vanaf dienstregeling 2017 verbeterd door de overstap op Venlo aanzienlijk te verkorten. Reizigers uit de Intercity's van en naar Eindhoven stappen in acht minuten (was 25 minuten) over in de richting van Düsseldorf. Reizigers tussen Eindhoven en Düsseldorf zijn hierdoor ongeveer een kwartier sneller. In combinatie met de versnelling van de Intercity Den Haag-Eindhoven wordt de totale reistijd tussen Den Haag en Düsseldorf met ongeveer 25 minuten verkort.</p> <p>Voor de dossiers Eindhoven-Düsseldorf en de verbinding naar Aachen wordt actief samengewerkt met het "Consortium" in Limburg, dat in opdracht van onder andere Provincie Limburg met "Trans-European Network for Transport" (Ten-T) financiering studeert op de verbindingen.</p> <p>Voor een directe Intercity-verbinding Eindhoven-Düsseldorf in de dienstregeling na 2017 heeft NS een business case uitgewerkt en gedeeld met onder andere lenM en het Consortium. Ten behoeve van deze business case heeft NS een uitgebreide studie laten uitvoeren naar vervoersprognoses. De realisatie van een spoorverdubbeling aan Duitse zijde van de grens is randvoorwaardelijk voor de realisatie van de verbinding.</p> <p>Voor de verbetering van de verbinding (Aachen-)Maastricht-Luik werkt NS samen met de Provincie Limburg, NMBS en Arriva aan de realisatie van de zogenaamde drielandentrein. Onder andere via de Stuurgroep Nederland – België wordt er samen met lenM op gestuurd dat deze verbinding en de frequentieverhoging van de stoptrein Rosendaal-Antwerpen ook vanuit België de gewenste prioriteit krijgen.</p>

### Dienstregeling op de HSL-Zuid

Met het programma uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten geeft NS invulling aan realisatie van het HSL-aanbod conform de afspraken gemaakt met lenM. Hiermee draagt het programma bij aan de prestatie indicatoren algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten, Vervoercapaciteit in de spits HSL-Zuid diensten (binnenland) en Reizigerspunctualiteit HSL Zuid diensten (voor zover toerekenbaar aan NS).

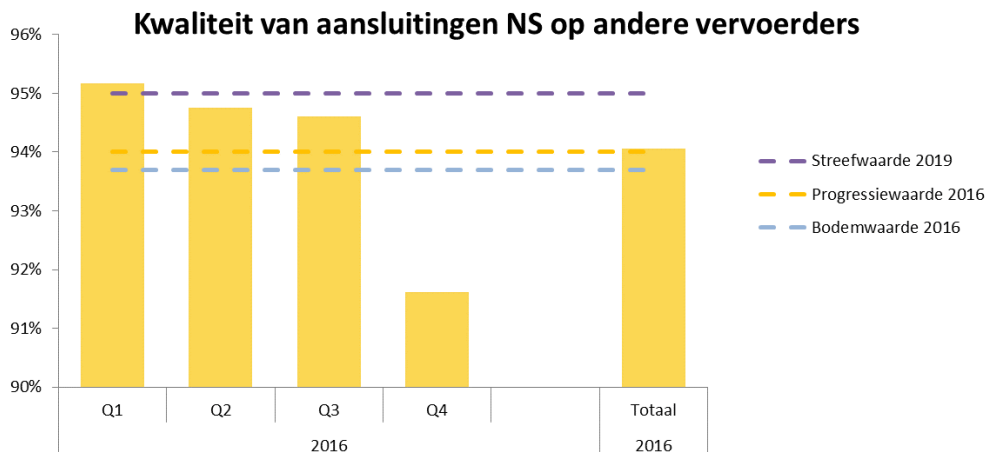
De verantwoording over het programma Uitvoering en Betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten is te vinden in het programmaformat (zie A.4 Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten).



### 3.2 Drempelloos reizen

#### Samenwerking met andere vervoerders

NS streeft voortdurend naar het verbeteren van de aansluiting op andere vervoerders, zowel regionaal als grensoverschrijdend.



De prestatie-indicator Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders geeft de aankomstpunctualiteit van NS treinen weer op 18 stations waar ook andere vervoerders rijden. Deze indicator is sinds 2016 in gebruik, daarom kunnen de resultaten niet worden vergeleken met het voorgaande jaar.

De prestaties in dit jaar waren voldoende, ze lagen met 94,1% boven de progressiewaarde 2016 van 94,0%. Deze prestatie is onder andere te danken aan het lage aantal grote verstoringen in 2016. De prestaties lagen in de eerste drie kwartalen ruim boven de progressiewaarde maar in het vierde kwartaal is de herfstdip in punctualiteit duidelijk zichtbaar. Er waren wel enkele omstandigheden van invloed op de prestaties, zoals de tijdelijke snelheidsbeperking (TSB) die van kracht is geworden na de spoed (herstel) werkzaamheden aan de Moerdijkbrug. Het effect hiervan is het duidelijkst zichtbaar op de direct betrokken stations in deze indicator (Dordrecht en Rotterdam). Dit in combinatie met de werkzaamheden op de Betuweroute, zorgt voor een vertraagde afhandeling van het toegenomen treinverkeer op het traject Dordrecht-Rotterdam en dit zien we ook terug in de prestatie-indicator. In het vierde kwartaal ligt de prestatie beneden de bodemwaarde. Dit komt door de herfstomstandigheden die met name van invloed waren in november en begin december. Gladde sporen leidden tot veel materieel-onttrekkingen en vertraagde treinen. Dit is terug te zien in de prestaties van alle achttien stations.

#### Voor- en natransport

Wij investeren, samen met ProRail, gemeentes en provincies in faciliteiten op de stations en in voorzieningen die het reizen per trein aantrekkelijk maken, zoals nieuwe fiets-, taxi-, en parkeerconcepten. Zo maken we het mogelijk om op de parkeerterreinen met een hiervoor geregistreerde OV-chipkaart op rekening te betalen. Reizigers krijgen hiermee korting op de betaalde parkeerterreinen, en wij krijgen meer inzicht in het gebruik van de parkeervoorzieningen.

Genoemde acties/mijlpalen VVP	Voortgang einde jaar
In 2016 moet een convenant gesloten zijn tussen Rijk, NS en gemeenten over een sluitende 'integrale business case' voor fietsenstallingen waarin de verantwoordelijkheden en bijdragen van alle partijen worden opgenomen, zodat we voldoende fietsparkeerplekken rond stations kunnen realiseren. De gemeenten worden vertegenwoordigd door de Vereniging van Nederlandse	ProRail en NS Stations hebben samen met IenM, overheden en stakeholders in 2016 constructief overleg gevoerd over fietsparkeerplekken bij stations en is er een convenant getekend. ProRail en NS zijn blij met de extra investering in de fietsenstallingen en de gezamenlijke aanpak daarbij. Zo werken ProRail en NS Stations bijvoorbeeld nauw samen met gemeenten in het uitrollen van het 'elke eerste 24 uur gratis' concept op de grote stations.

Gemeenten (VNG) die betrokken is middels de stuurgroep Fiets.	
Er komen jaarlijks 750 autoparkeerplekken bij de huidige 35.000 parkeerplekken, ook in 2016.	In 2016 zijn er 800 nieuwe autoparkeerplekken gerealiseerd, met een nieuwe parkeergarage bij station Zutphen en nieuwe parkeerterreinen bij de stations Bilthoven, Bodegraven, Buitenpost en Sneek.
De inzichten uit de OV-fiets-testen van juli 2015 met consumenten en deskundigen worden meegenomen in de aanbesteding. Zo beslissen zij mee over de nieuwe OV-fietsen. In de komende drie jaar worden, bovenop de bestaande 8.500 fietsen, jaarlijks minimaal 1.000 nieuwe exemplaren aangeschaft om aan de groeiende vraag te voldoen.	In maart 2016 zijn de eerste 1.000 OV-fietsen van het nieuwe type in gebruik genomen en verspreid over Nederland. De groei van OV-fiets zet onverminderd door, er wordt continu gemonitord of extra fietsen moeten worden aangeschaft.
In de Reisplanner Xtra kunnen reizigers vanaf eind 2015 de actuele OV-fiets-voorraad inzien. In 2016 wordt tevens de mogelijkheid tot reserveren/bestellen van een OV-fiets onderzocht op basis van de gebruikersanalyses.	De beschikbaarheid van OV-fietsen in de Reisplanner Xtra helpt de reiziger vooraf inzicht te krijgen in de beschikbaarheid van de fietsen. Onderzoek naar reserveren van fietsen wordt niet uitgevoerd, in plaats van reserveren wordt -in het belang van de klant- gestuurd op 'er is altijd een OV-fiets'. Zo kunnen de OV-fietsen zo efficiënt mogelijk worden gebruikt en met 'altijd een OV-fiets' wordt reserveren als optie overbodig.

## Toegankelijkheid

Een toegankelijke deur tot deur-reis staat hoog op onze agenda. Jaarlijks krijgen NS medewerkers op de trein en het station training voor het verlenen van assistentie aan reizigers met een beperking. Wij maken het reizen met de trein elk jaar weer wat eenvoudiger en houden hierbij de belangenorganisatie Ieder(in) en de Oogvereniging nauw aangesloten.

Genoemde acties/mijlpalen VVP	Voortgang einde jaar
Implementeren van een schuiftrede in de Flirt-treinen die een toegankelijke instap mogelijk maakt op perrons die door ProRail op hoogte zijn gebracht.	De Flirt-treinen hebben schuiftreden die een toegankelijke instap mogelijk maken. De Flirt-treinen worden vanaf december 2016 gefaseerd in gebruik genomen.
Realiseren van een aantal maatregelen in het kader van flankerend toegankelijkheidsbeleid: NS heeft, in nauw overleg met IenM en na consultatie van de belangenorganisatie Ieder(in) en de Oogvereniging, een aanbod gedaan in het kader van flankerend toegankelijkheidsbeleid.	<p>NS heeft in 2016 op tien stations assistentieverlening geïntroduceerd. In juni 2016 op de stations Capelle Schollebaar, Groningen Europapark, Hoofddorp, Kampen Zuid en Nijmegen Dukenburg en in december 2016 op Etten-Leur, Arnhem Zuid, Veenendaal Centrum, Rijswijk en Barendrecht. Daarnaast breidde NS in 2016 de tijden uit waarop assistentie wordt aangeboden op de stations Breda, Delft, Heerlen, Schiedam Centrum en Tilburg,</p> <p>Daarnaast is vanaf december informatie over de uitstapzijde beschikbaar in de Reisplanner Xtra app (iOS en Android) inclusief voorleesfunctie. Dit is vooral belangrijk voor mensen met een visuele beperking. De nieuwe functionaliteit is door de Oogvereniging getest.</p> <p>Een onderzoek naar de zogenoemde 'één stap verder service' is gaande. Doel van dit onderzoek is om vast te stellen of NS haar assistentieverlening kan uitbreiden door reizigers met een visuele beperking die met assistentieverlening van NS reizen en aankomen op een NS station desgewenst te begeleiden naar de eerstvolgende OV</p>



	<p>halte/perron conform dienstregeling. De belangenorganisaties zijn nauw aangesloten bij het vaststellen van de scope van deze service.</p> <p>Ook werden er op proef geleidelijnen en ringleidingen aangebracht in OV servicewinkels en tactiele plaatjes bij poortrijen op stations waar meerdere vervoerders halteren. Tot slot introduceerde NS in 2016 in nauwe samenwerking met de Oogvereniging een online boekingsmogelijkheid voor OV-chip Plus zodat ook doofblinden gebruik kunnen maken van OV-chip Plus.</p>
--	--

## OV-betaalgemak

Met de OV-chipkaart, de éénmalige chipkaart en met een e-ticket kan door heel Nederland worden gereisd bij alle vervoerders en kan de reiziger gebruik maken van al het openbaar vervoer (trein, bus, tram, metro) en ketendiensten als OV-fiets en Greenwheels. Reizigers willen flexibel zijn in de drager van hun reisrecht (OV-chipkaart, éénmalige chipkaart, bankpas, credit card, mobiele telefoon, etc.), maar ook in het betaalmoment (vooraf, direct, achteraf) en de betaalwijze (pin, credit card, Ideal, etc.). In nauw overleg met andere vervoerders, Translink Systems, overheden, consumentenorganisaties en onder regie van het NOVB wordt gewerkt aan verbeteringen en vernieuwingen in het huidige systeem opdat we het reizen met het OV nog aantrekkelijker kunnen maken.

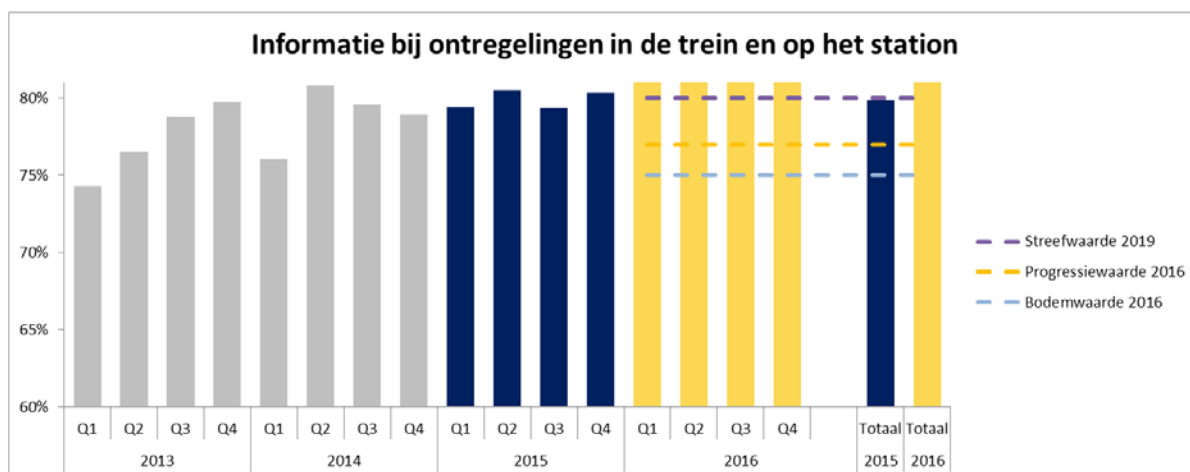
Genoemde acties/mijlpalen VVP	Voortgang einde jaar
De pilot Reizen op Rekening voor de Consumentenmarkt, waarbij de doelgroep bestaat uit leden van de ANWB en een selecte groep van onze eigen abonneementhouders, loopt tot en met medio 2016.	De pilots zijn geëvalueerd en succesvol bevonden. 95% van de deelnemers aan de pilot was (zeer) tevreden over achteraf betalen. Het niet meer hoeven laden van saldo en het niet meer nodig hebben van een startsaldo werden ervaren als twee van de grootste voordelen. De evaluatie en learnings uit de pilot worden meegenomen in de verdere productontwikkeling van het Reizen op Rekening product in de Consumentenmarkt.
Voor de sectorbrede acties op het gebied van OV-betalen verwijzen we naar de werkgenda en voortgangsrapportages van NOVB.	De vervoerders hebben een memo geschreven waarin zij aangeven hoe invulling te geven aan de visie OV-betalen.  NS participeert in de sector-brede initiatieven Smart OV (in- en uitchecken met een mobiele telefoon) en EMV-c (in- en uitchecken met een bankpas). De livegang van Smart OV zal niet plaatsvinden in 2016, wegens technische complexiteit ten aanzien van het gebruiksgemak voor de reiziger. De pilot voor EMV-c, waarin NS en HTM participeren, zal naar verwachting begin 2017 live gaan.
Een kaartje kopen wordt makkelijker en sneller gemaakt met een nieuwe user interface van de kaartautomaat. Ook kan er vanaf 2016 online met creditcard worden betaald. Bij de internationale balies op stations worden de betaalmogelijkheden uitgebreid met de American Express Card.	De eerste verbeteringen van de nieuwe interface van de kaartautomaat zijn getest op Utrecht Centraal. De eerste resultaten zijn positief aangaande klantwaardering en afhandeltijd en de testen worden voortgezet. Begin 2017 zullen ook de andere schermen op de kaartautomaat in de nieuwe opzet worden getest.  Het onderzoek naar de wijze waarop we online betalen met een creditcard op ns.nl mogelijk kunnen maken is afgerond en in de loop van 2017 wordt deze verbetering voor de reizigers gerealiseerd. Toeristen kunnen inmiddels via de website discoverholland.com, speciaal voor deze doelgroep, al wel een ticket kopen en betalen met creditcard  Bij de internationale balies op de stations kan inmiddels worden betaald met American Express.
Door technische verbeteringen wordt het in 2016 mogelijk om voor de TGV's in Frankrijk het e-ticket te gebruiken. Daarnaast wordt het gebruik van een mobiel ticket ook beschikbaar voor treinreizen naar Duitsland.	Sinds maart 2016 is het mogelijk om met een geprint e-ticket te reizen met TGV's. Het reizen naar Duitsland is met een mobiel ticket mogelijk.



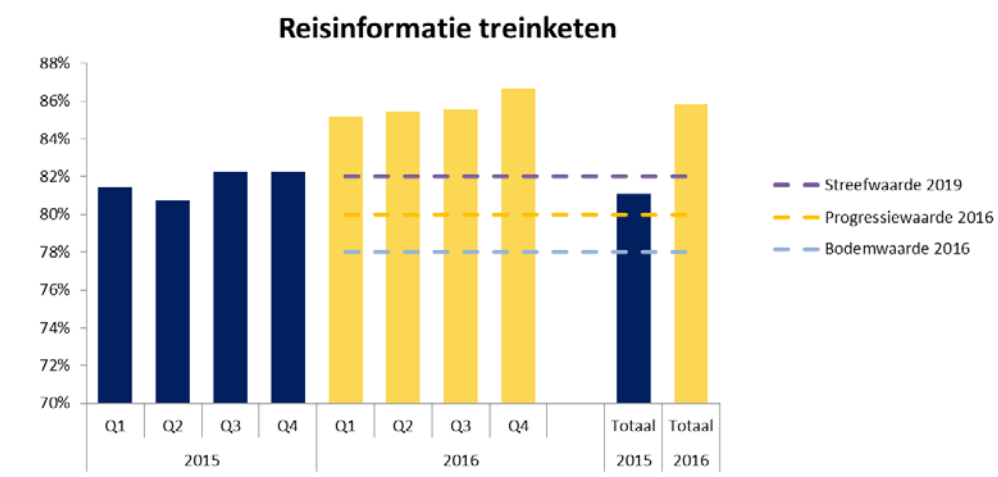
Genoemde acties/mijlpalen VVP	Voortgang einde jaar
<p>Samen met de andere OV-vervoerders wordt verkend hoe op korte termijn het reizen met het OV eenvoudiger gemaakt kan worden voor buitenlandse toeristen. Dit betreft enerzijds het vergroten van de kennis, betaalgemak en distributie en mogelijk ook een uitbreiding van het productaanbod.</p>	<p>Discover Holland is het voorjaar van 2016 gelanceerd en eind 2016 zijn we uitgekomen op 20.072 tickets, dit betreft zowel travel tickets, als dagtrips.</p> <p>We werken aan het vergroten van de bekendheid van 'Discover Holland' door contact te leggen met hotels en vanuit hun website door te linken naar discoverholland.com. Toeristenproposities zijn een uitkomst voor hotels, dit geven hotels zelf ook aan. De geplaatste links leveren directe conversies op maar zijn ook enorm belangrijk voor organische groei.</p> <p>Samen met andere vervoerders is voor drie toeristenproposities, namelijk het Amsterdam Travel Ticket, het Amsterdam Region Travel Ticket en het Holland Travel Ticket een generieke en herkenbare vormgeving vastgesteld. Deze vormgeving wordt doorgevoerd in het hele toeristenconcept en zorgt ervoor dat toeristenproposities beter op elkaar aansluiten. Ook qua voorwaarden en prijs zit er nu logica in de proposities voor toeristen en er wordt gewerkt aan een gezamenlijk marketing en distributieplan voor de drie toeristenproposities. In week 3 van 2017 is de nieuwe toeristenfolder met daarin onder andere de drie toeristenproposities verspreid.</p> <p>Voor het Holland Travel Ticket is er in week 46 van 2016 een campagne gestart in samenwerking met holland.com om de bekendheid van het Holland Travel Ticket onder toeristen te vergroten. In de campagne worden suggesties gedaan voor interessante routes die gemaakt kunnen worden met het Holland Travel Ticket. Het clickpercentage is 1,28%. Sommige uitingen halen zelfs een clickpercentage van 3%. Dit is goed, het product sluit dus goed aan bij de bezoekers van holland.com (benchmark is 0,54%).</p>
<p>Online wordt het in 2016 mogelijk om Mijn NS te benaderen met één persoonlijk account. Voor internationale reizigers verbeteren we tevens de website NSInternational.nl waardoor het gemakkelijker wordt om reisproducten te boeken via mobile devices.</p>	<p>Mijn NS is vanaf 2016 te benaderen met één persoonlijk account. Het aanmelden is ook aanzienlijk makkelijker geworden voor de reizigers evenals het koppelen van een OV-chipkaart aan het Mijn NS account voor het inzien van reisgegevens. In 2017 zal ook NS International aan worden gesloten op dit ene account.</p> <p>Het boekingsproces voor NS International is het afgelopen jaar sterk vereenvoudigd en toegankelijk gemaakt voor mobile devices.</p>

### 3.3 Reisinformatie

Samen met partners als 9292 en ANWB maken we het makkelijker om reizen met verschillende vervoerders, maar ook met fiets en auto, te combineren. Actuele gegevens over het treinverkeer delen wij met andere partijen, zodat zij deze kunnen integreren in hun dienstverlening. Uit onderzoek blijkt dat reizigers tevreden zijn over de informatie voor het kunnen plannen van hun reis en de begeleiding tijdens de reis. Het verbeterpotentieel ligt met name in het 'waarschuwen' van reizigers bij verstoringen en het versterken van het handelingsperspectief van reizigers in verstoorde situaties.



De score Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station (IBO) is in 2016 82,0%. Dat is 2,1 procentpunt hoger dan in 2015, hoger dan de progressiewaarde 2016 van 77,0% en hoger dan de streefwaarde 2019 van 79,0%. Deze stijging is met name toe te schrijven aan verbeteringen aan de informatie bij ontregeling op stations. In januari 2016 heeft een aanpassing in de software van de omroep op het station geleid tot een afname van 80% in het aantal storingen in de omroep. Dit betreft vooral omroepberichten die wel omgeroepen werden maar uiteindelijk niet via de luidsprekers te horen waren. Daarnaast is InfoPlus uitgebreid met geautomatiseerde verstoringinformatie. Verbeteringen van informatie bij ontregelingen in de trein als gevolg van verdere uitrol van OBIS<sup>2</sup> zullen naar verwachting in de loop van 2017 zichtbaar zijn.



In 2016 scoort Reisinformatie treinketens met 85,8% 4 procentpunt hoger dan in 2015. Dit is hoger dan de progressiewaarde 2016 van 80,0% en ook hoger dan de streefwaarde 2019 van 82,0%. Het vierde kwartaal scoort hoger dan de voorgaande kwartalen, omdat er in november altijd meer vertragingen zijn dan in de andere maanden. Deze extra vertragingen als gevolg van gladde sporen worden goed verwerkt door de reisinformatie systemen. Het vierde Kwartaal scoort ook hoger door verhoogde paraatheid van beter geïnstrueerde reisinformatie medewerkers waardoor meer handmatig op te lossen fouten beter worden afgehandeld.

<sup>2</sup> On Board Information Services: OBIS biedt reizigers internettoegang middels wifi actuele reisinformatie in de trein.

Genoemde acties/mijlpalen VVP	Voortgang einde jaar
<p>In samenwerking met ProRail gaan we verder met het aansluiten van alle reisinformatiekanalen op het centrale systeem Infoplus, en verbeteren wij hierdoor nog verder de consistentie van alle reisinformatie-uitingen. Daarnaast verrijken wij Infoplus met geautomatiseerde verstoringinformatie (verhalende informatie bij grotere verstoringen).</p>	<p>Teletekst en Nationaal Datacentrum OV (NDOV loket) zijn aangesloten op InfoPlus. Daarmee is dynamische vertrek- en verstorings-informatie beschikbaar voor verdere bewerking en distributie door marktpartijen ('open data').</p> <p>De geautomatiseerde verstoringinformatie is per april 2016 gerealiseerd. Nieuwe apps voor personeel ter ondersteuning van de dienstverlening zijn aangesloten op verstoringinformatie.</p>
<p>Er wordt nu gewerkt aan de doorontwikkeling van het On Board Information Services (OBIS)-systeem (onder andere de reisinformatieschermen in de Intercity's).</p>	<p>Het OBIS-platform is dit jaar doorontwikkeld.</p> <p>De trein wordt een 'intelligente trein' door informatieservices, software en meer sensoren zoals GPS locatie, materieelstatus, en dergelijken. Dit biedt nieuwe mogelijkheden.</p> <p>In het eerste kwartaal van 2016 is de Virtuele Trein live gegaan. Hierdoor ziet de reiziger bijvoorbeeld de locatie (GPS) van de treinen in de treinradar in de Reisplanner Xtra.</p> <p>De wifi capaciteit voor reizigers in de Intercity's is ten opzichte van 2015 verdrievoudigd naar 450 kbps.</p> <p>Het nieuwe systeem voor het aanbieden en beheersen van informatie aan reizigers in de trein maakt het mogelijk, naast reisinformatie, nieuwe diensten aan te bieden en vaker content af te wisselen. Ook is het mogelijk om bijvoorbeeld bij verstoringen rechtstreeks "in te breken" in de programmering, en daarmee de meest actuele informatie te bieden op de beeldschermen in de trein, bijvoorbeeld specifieke Verstoringinformatie of een AMBER Alert.</p> <p>Vijf Intercity's zijn als test uitgerust met het doorontwikkelde OBIS-platform en rijden sinds mei 2016 mee in de dienstregeling</p>

### Aangename OV-knooppunten

NS werkt samen met ProRail, om stations en voorzieningen van topkwaliteit in heel Nederland te realiseren, waarmee we de deur tot deur-reis van reizigers verbeteren en veraangename. Dit doen wij op een non-discriminatoire wijze samen met alle treinvervoerders en OV-partners.

Genoemde acties/mijlpalen VVP	Voortgang einde jaar
<p>NS wil op een aantal grote stations (waaronder Eindhoven, Alkmaar, Den Haag HS, Tilburg, Leeuwarden) gezamenlijk met andere vervoerders de nieuwe OV serviceformule als vervanging van de huidige Ticket &amp; Service winkels realiseren (hier werken we aan een nieuwe OV servicewinkel). Op andere stations werken we aan een gezamenlijk informatiepunt.</p>	<p>In 2016 zijn OV servicewinkels geopend in Tilburg (alleen NS), Utrecht Jaarbeurszijde (samen met U OV tweede winkel), Alkmaar (alleen NS) en op 11 december 2016 is de OV Servicewinkel in Maastricht geopend samen met Arriva. In Venlo en Roermond heeft Arriva in de huidige Tickets &amp; Service winkels naast NS plaatsgenomen, zodat ook daar een gezamenlijk informatiepunt ontstaat. In Arnhem is de lokale samenwerking met vervoersbedrijf Breng uitgebreid. De opening van OV servicewinkels op station Eindhoven, Den Haag HS en Leeuwarden staan gepland in de komende jaren.</p>
<p>Voor de kleinere stations worden concepten ontwikkeld die op een betaalbare wijze voorzien in de behoefte van reizigers om gastvrij te worden ontvangen op stations met beschutte wachtfaciliteiten, voldoende fietsparkeerplekken en waar mogelijk toilet, Wi-Fi, koffie en autoparkeermogelijkheden. In dit kader testen we eind 2015 de</p>	<p>In het kader van een gastvrije ontvangst en verblijf op de kleinere stations hebben ProRail en NS Stations in 2016 een aantal kwalitatieve verbeteringen gerealiseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Op 25 stations zijn toiletten omgebouwd van verouderde toiletlocaties naar moderne toiletvoorzieningen met oog voor comfort, veiligheid;</li> </ul>



<p>'Stationshuiskamer' op drie kleine stations (Culemborg, Zevenaar en Meppel). Na de evaluatie van de pilot wordt bepaald hoe we verder gaan met dit concept en hoe een eventueel implementatietraject eruit kan zien.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Op achttien grotere stations is samen met Sanifair een nieuw concept voor toiletten uitgerold, zodat er continue servicepersoneel aanwezig.</li><li>• Op een groot aantal stations zijn wachtvoorzieningen verbeterd door wachtruimtes op te knappen, nieuwe zitvoorzieningen te plaatsen en door middel van nieuwe huurders.</li><li>• Na positieve evaluatie van de reiziger is de 'StationsHuiskamer', een prettige plek waar men langer kan verblijven, met onder meer koffie, stopcontacten en een toilet, in 2016 op vier extra stations, Baarn, Bilthoven, Geldermalsen en Hoogeveen, gerealiseerd.</li></ul>
---	--



#### 4. Reisgemak

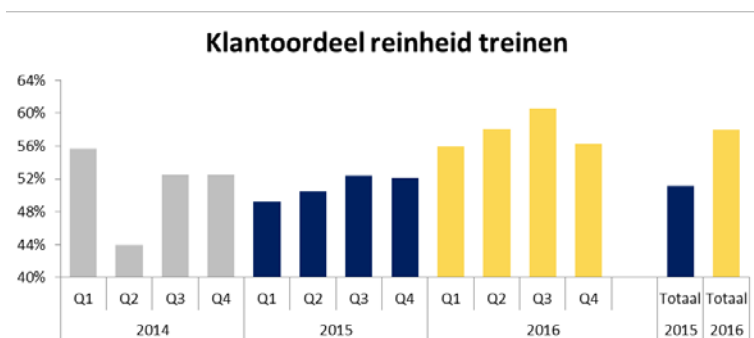
NS wil dat mensen zich welkom voelen in de treinen en op de stations. Wij zorgen ervoor dat reizigers vriendelijk, gastvrij en professioneel worden ontvangen en zorgen dat zij zich gezien, gehoord en geholpen voelen. We geven reizigers relevante, persoonlijke aandacht middels de Reisplanner Extra door hen persoonlijke reisservices aan te bieden en we zoeken oplossingen voor impactvolle momenten in de klantreis die nu niet naar tevredenheid verlopen.

##### 4.1 Klantvriendelijkheid

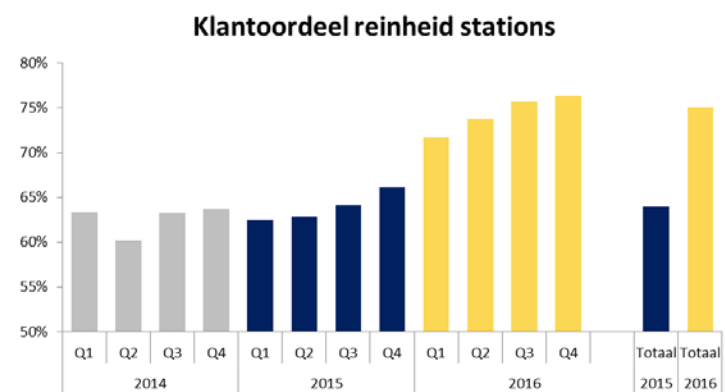
De verantwoording over het programma Klantvriendelijkheid is te vinden in het programmaformat (zie A.7 Klantvriendelijkheid).

##### 4.2 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. Het klantoordeel over de reinheid van onze treinen en stations wordt weergegeven door onderstaande grafieken van informatie-indicatoren:



Het Klantoordeel reinheid treinen is fors toegenomen ten opzichte van vorig jaar. Deze stijging wordt verklaard door het grotere aantal treinen dat we 's nachts geheel reinigen. Daarnaast wordt de score op deze indicator positief beïnvloed door Care on Track waarmee we tijdens de treinreis zichtbaar de trein reinigen. Sinds februari 2016 doen we dit op vier trajecten. Vanaf 1 september 2016 is de tussentijdse schoonmaak tijdens de dienst geïntensiveerd op die trajecten, waar tijdens een stop in de reguliere treindienst onvoldoende tijd is voor een tussentijdse reiniging (keerpuntreiniging). De afname in het vierde kwartaal volgt de trend van het Algemeen klantoordeel. Door drukte in de treinen en herfstweer scoort klantoordeel reinheid treinen slechter dan in het derde kwartaal van 2016. De lagere score voor reinheid wordt niet veroorzaakt doordat er minder treinen worden schoongemaakt 's nachts. Deze indicator is juist in het vierde kwartaal met 10% gestegen ten opzichte van het derde kwartaal .



Het Klantoordeel reinheid Stations is positief beïnvloed door de (deel-)opleveringen van nieuwe stations. Nieuwe stations beïnvloeden ook de reinheidsbeleving van de reizigers. Daarnaast is het afgelopen jaar scherper gestuurd op de reinheid van stations. Met de Europese aanbesteding dagelijks schoonmaakonderhoud die in is gegaan per 1 juli 2016 leggen we meer de relatie tussen technisch schoon en klantbeleving (outputsturing) waardoor we nog beter kunnen sturen op een positieve beleving van de reizigers.

Genoemde acties/mijlpalen VVP	Voortgang einde jaar
Plaatsen van nieuwe treinwasinstallaties in Enschede, Den Haag (Grote Binckhorst) en Leidschendam.	De (hogesnelheids) treinwasinstallaties in Enschede en Den Haag zijn operationeel sinds respectievelijk december 2015 en september 2016. In Leidschendam is deze sinds december operationeel.
Op de slechtst presterende lijnen verbeteren we de materieelreiniging tijdens de dienst (Care on Track waarbij er zichtbaar schoongemaakt wordt aan boord van de trein).	Na een proeffase werd medio februari bij NS het zogeheten Care on Track geïntroduceerd op de lijnen Maastricht-Alkmaar, Den Helder – Nijmegen, Lelystad – Vlissingen en Amsterdam-Den Haag. Met de nieuwe dienstregeling is het traject Lelystad-Vlissingen gewijzigd in Amsterdam – Vlissingen. Reizigers die tussen de ochtend- en avondspits in de trein zitten kunnen op deze trajecten meereizende schoonmaakduo's tegenkomen.
We stellen een integrale logistieke planning op tussen verschillende bedrijfsonderdelen en het schoonmaakbedrijf om de materieelreiniging voor de dienst te verbeteren. Daarnaast optimaliseren we de inzet van schoonmaakpersoneel door de administratieve taken te vergemakkelijken, de werkzaamheden over de dag te verdelen en personeel flexibel/regionaal in te zetten.	Er vindt op steeds meer locaties betere afstemming plaats tussen de verschillende bedrijfsonderdelen (schoonmaakpartner, logistiek, service locaties) om tot een uitvoerbaar plan te komen waarbij er voldoende tijd is om de trein te reinigen. Dit heeft erin geresulteerd dat het percentage volledig gereinigde treinen in de nacht in 2016 een continu stijgende lijn laat zien ten opzichte van december 2015.  Daarnaast vinden er verbeteringen plaats om het reinigingsbedrijf tijdiger en van actuelere informatie te voorzien over de dienstregeling zodat de inzet van het personeel hierop aangepast kan worden.  Ook loopt een proef met een flexibele pool medewerkers, zodat beter ingespeeld kan worden op pieken en dalen in het werkaanbod per locatie.
NS Stations sluit nieuwe contracten af voor de uitvoering van schoonmaakdiensten op stations.	Na een door ProRail en NS Stations doorlopen proces, zijn contracten vanaf 1 juli 2016 ingegaan. De implementatie is zonder noemenswaardige issues verlopen. De samenwerking met de schoonmaakpartijen is intensief om de stap te zetten naar resultaatgerichte schoonmaak en daarmee de beleving van de reizigers positief te beïnvloeden. Eerste stappen zijn hier het afgelopen half jaar in gezet.

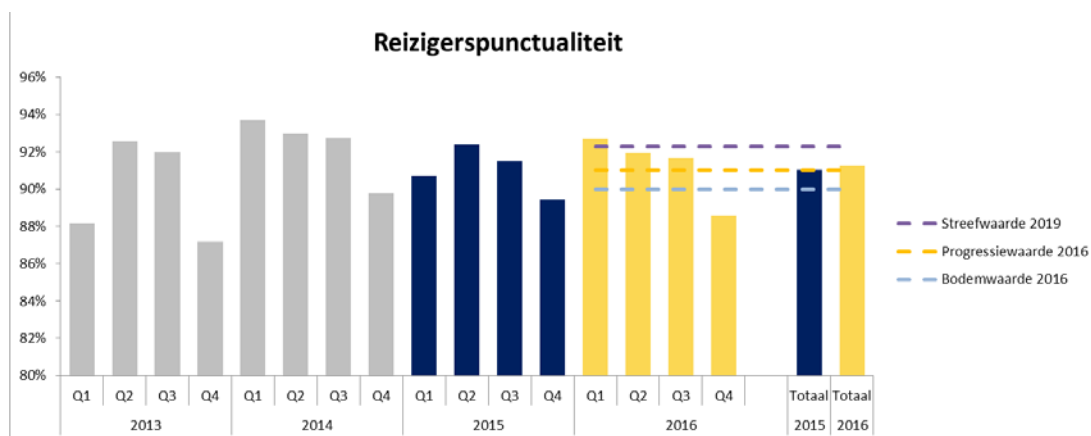


## 5. Betrouwbare operatie

Wij willen dat onze reizigers op tijd aankomen en dat hun reis voorspelbaar verloopt. Samen met onze partners willen wij reizigers regie geven over hun eigen reis (handelingsperspectief). Wij willen heldere verwachtingen scheppen en deze ook waarmaken. Dat willen we op alle dagen van het jaar, ook bij winterse omstandigheden.

### 5.1 Reizigerspunctualiteit

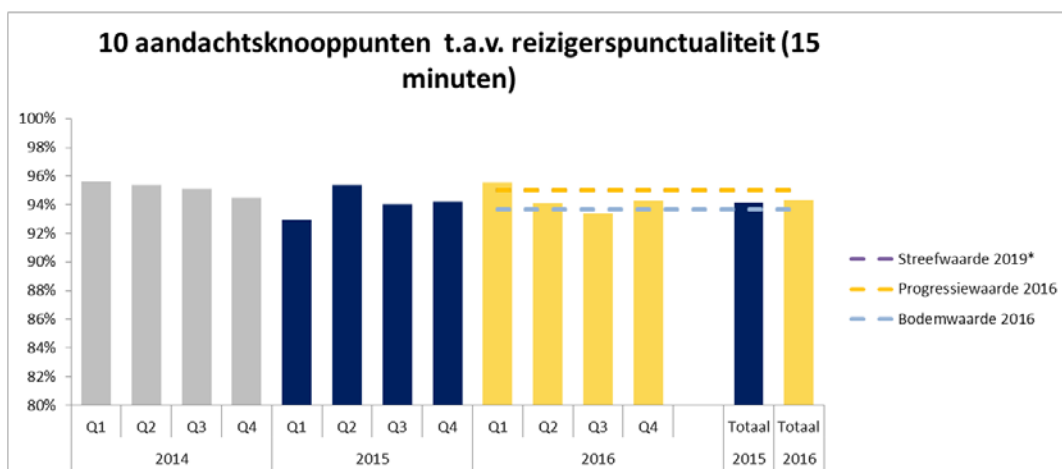
NS wil dat reizigers erop kunnen vertrouwen dat zij op de geplande tijd op hun bestemming aankomen. De prestatie-indicator Reizigerspunctualiteit geeft een indicatie van de aankomstpunctualiteit op 5 minuten van NS-reizigers op 35 representatieve stations op het hoofdrailnet, rekening houdend met gehaalde aansluitingen en uitval van treinen.



De reizigerspunctualiteit was dit jaar 91,3%, dat is 0,3 procentpunt boven de progressiewaarde 2016 van 91,0%. De reizigerspunctualiteit is in 2016 0,3 procentpunt hoger dan in 2015.

In 2016 heeft NS ingezet op beter uitvoeren van het plan, met name in het eerste kwartaal heeft dit een positief effect gehad op de reizigerspunctualiteit. Verder heeft de lage uitval van treinen op de 10 stations met de meest reizigers een bijgedragen aan de positieve score. Op 7 van die 10 stations steeg bovendien de treinpunctualiteit. De grootste verbeteringen zien we op de stations Amsterdam Centraal, Utrecht Centraal en Arnhem Centraal. Deze stations profiteren van de ontvlochten en versnelde infrastructuur op DoorStroomStation Utrecht.

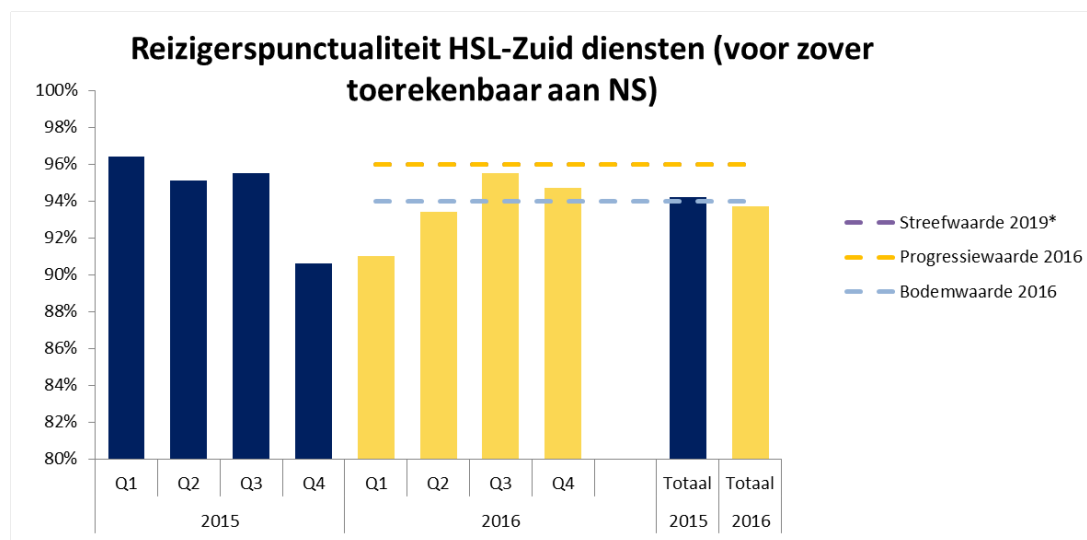
De hierboven geleverde inspanningen en resultaten gecombineerd met relatief gunstige weersomstandigheden hebben er voor gezorgd dat het aantal zwarte prestatiedagen in 2016 (treinpunctualiteit lager dan 85% en/of uitval hoger dan 5%) beperkt is gebleven. Zoals elk jaar liggen de prestaties in het vierde kwartaal als gevolg van seizoensinvloeden lager dan in de overige kwartalen.



\* Streefwaarde is gelijk aan progressiewaarde.

De score voor de 10 Aandachtsknooppunten<sup>3</sup> was 94,3% in 2016. Dat ligt boven de bodemwaarde van 93,7%, en bijna op de progressiewaarde 2016 van 95,0%.

Deze prestatie-indicator is bovengemiddeld gevoelig voor versperringen en incidenten op het spoor. De mindere prestaties in 2016 worden grotendeels verklaard door de werkzaamheden en snelheidsbeperkingen aan de Moerdijkbrug. Het effect van deze langdurige versperring weegt zwaar mee omdat twee van de tien aandachtsknooppunten (Den Haag Centraal vanuit Den Haag Holland Spoor en Den Haag Holland Spoor vanuit Rotterdam Centraal) in het verlengde liggen van de Moerdijkbrug. Vier van de tien aandachtsknooppunten worden hierdoor geraakt. Dit resulteert in lagere scores. September was een maand met veel en grote incidenten. De maandscore was dan ook de laagste van het jaar en lag bijna 2 procentpunt onder de bodemwaarde. In november lag de score ongeveer 1 procentpunt onder de bodemwaarde. In deze maand waren de herfstomstandigheden van invloed.



\* Streefwaarde is gelijk aan progressiewaarde.

De toerekenbare reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten was 93,7% in 2016. Dit is bijna op de bodemwaarde van 94,0% en lager dan de progressiewaarde 2016 en streefwaarde 2019 die beiden 96,0% zijn. De te lage score is voornamelijk te verklaren door een slecht eerste kwartaal, waarin treinuitval opliep tot een gemiddelde van boven de 12%. In de loop van het jaar is de performance steeds beter geworden, met een toerekenbare reizigerspunctualiteit van 95,1% in het tweede halfjaar van 2016. De uitval is terug gedrongen dankzij een gezamenlijk verbeterprogramma van NS en ProRail.

Het verbeterprogramma omvat een pakket aan maatregelen gebaseerd op een gedegen analyse van de grondoorzaken van treinuitval om de grootste veroorzakers van uitval aan te pakken. Binnen dit programma worden ketenbreed over de operatie van NS en ProRail verbetermaatregelen geïmplementeerd. Onder aansturing van het Operationeel Ketenteam wordt er bovendien structureel op nagezien dat alle benodigde processen in de keten daadwerkelijk volgens plan worden uitgevoerd. Eind september is het materieelpark van de Intercity direct Amsterdam-Breda omgebouwd om in sandwich-configuratie te rijden. Hiermee rijden alle Intercity direct-treinen met twee locomotieven, wat verschillende voordelen met zich meebrengt. Ten eerste rijdt de Intercity direct nu met een uniform park, wat onderhoud en bediening vereenvoudigt. Daarnaast heeft een sandwich-trein veel meer mogelijkheden in de bijsturing, omdat de trein eenvoudiger kan keren bij calamiteiten. Ook op andere vlakken zijn verbetermaatregelen doorgevoerd, waaronder het terugdringen van bedieningsissues. De opleiding en herinstructie is verbeterd, en machinisten worden ondersteund door een beter ingerichte helpdesk. Verschillende processen in de bijsturing en materieelonderhoud zijn verbeterd en/of aangescherpt.

De prestaties van de treindienst en het effect van het verbeterprogramma worden nauwkeurig gemonitord. De review van de prestaties op de HSL, uitgevoerd in opdracht van het ministerie van IenM, geeft aan dat het verbeterprogramma is opgesteld aan de hand van een analyse naar de grondoorzaken van treinuitval, en dat hiermee de juiste problemen aangepakt worden. De review concludeert dat een uitvalpercentage van 5-7% binnen de huidige systeemgrenzen, en gegeven de geplande verbeteringen van NS en ProRail in het komende jaar, een

<sup>3</sup> Zie vervoerplan 2016 voor definitie prestatie indicator en trajecten: <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/rapporten/2015/12/22/vervoerplan-2016/vervoerplan-2016.pdf>



realistische performance is. De verbeterende prestaties van de Intercity direct in het derde en vierde kwartaal van 2016 onderbouwen de conclusie dat een stabiele performance binnen deze bandbreedte haalbaar is.

Genoemde acties/mijlpalen VVP	Voortgang einde jaar
<p>Plan om de hinder voor de klant bij verstoringen te reduceren (een uitgebreider plan van aanpak is te vinden in de Kamerbrief 'Voortgang van de uitvoering van enkele moties en toezeggingen omtrent verstoringen op het spoor' (d.d. 01-07-2015).</p>	<p>Uit de analyse zijn voor wat betreft twee (rolvastheid en eenduidige informatie in de keten) van de vier thema's geen andere maatregelen naar voren gekomen dan de acties die al in gang zijn gezet binnen het programma Beter en Meer, waaronder Be- en Bijsturing van de Toekomst (zie 0 A.5 Be- en Bijsturing van de Toekomst) De voortgang van de overige twee thema's wordt vermeld in de Kamerbrief 'verbeteraanpak verstoring d.d. 05-07-2016.'</p> <p>NB Verbetermaatregelen zijn feitelijk ingehaald door verdere uitbreiding van het verbeterplan dat NS en ProRail samen uitvoeren. Referentie aan stuk uit 2015 niet meer actueel.</p>
<p>Een maatregel waarvan NS en ProRail een grote bijdrage verwachten aan het terugdringen van de uitval is het rijden van de Intercity direct in de zogenaamde sandwich-configuratie. Dit betekent een locomotief (type Traxx) voor en achter de trein. De treindienst wordt hierdoor flexibeler én robuuster dan de huidige getrokken configuratie (één locomotief voor die bij richtingverandering moet worden afgekoppeld en omgereden). NS studeert op mogelijkheden om dit sandwichbedrijf zo snel mogelijk in te voeren.</p>	<p>Deze actie is gerealiseerd sinds 26 september 2016.</p> <p>Er is in het vierde kwartaal van 2016 aantoonbaar meer uitval voorkomen door het rijden in sandwich configuratie. Door het kunnen keren zonder rangeren kan bij een infrabeperking/versperring op de HSL in veel gevallen op deeltrajecten de treindienst in stand worden gehouden. Ook de opstart na calamiteiten verloopt sneller.</p>

## 5.2 Beter en Meer

De verantwoording over het programma Beter en Meer – Verbeteraanpak Trein, alsmede Beter en Meer – Be- en Bijsturing van de Toekomst is te vinden in het programmaformat (zie A.6 Beter en Meer – Verbeteraanpak Trein)

## 5.3 Be- en Bijsturing van de toekomst

De verantwoording over het programma Beter en Meer – Verbeteraanpak Trein, alsmede Beter en Meer – Be- en Bijsturing van de Toekomst is te vinden in het programmaformat (zie A.5 Be- en Bijsturing van de Toekomst)

## 5.4 Programma Winterweer

Om ook in bijzondere weersomstandigheden een betrouwbare dienstverlening te borgen heeft NS het programma Winterweer opgezet. Voor de voortgang hiervoor verwijzen we naar A.1 Winterweer

## 6. Veiligheid

Wij willen het reizen per spoor nog veiliger maken en ervoor zorgen dat Nederland op het gebied van spoorwegveiligheid in de top van Europa blijft. Samen met ProRail streven we naar continue verbetering van de spoorwegveiligheid.

### 6.1 Spoorwegveiligheid

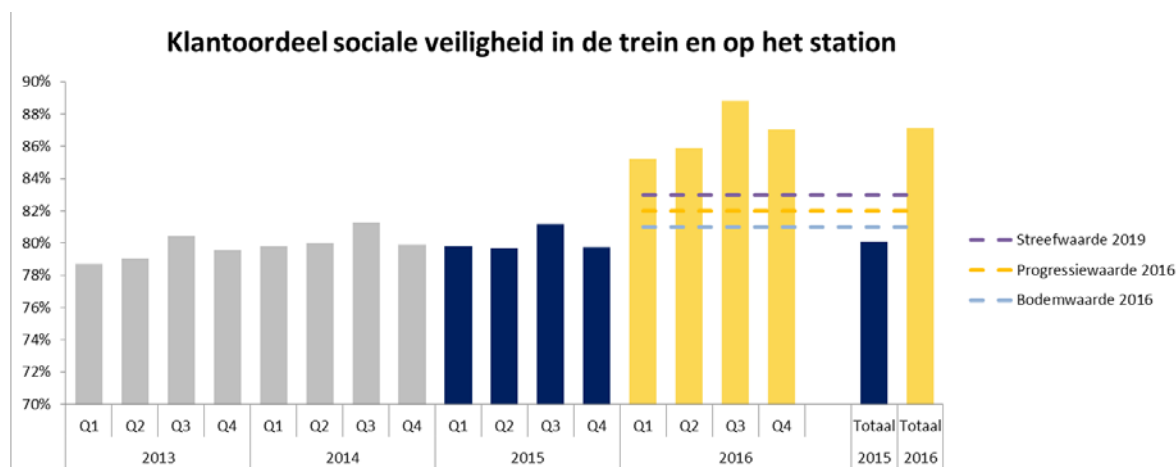
We hanteren twee pijlers voor het verbeteren van spoorwegveiligheid: het managen van veiligheidsrisico's en het continue verbeteren van veiligheidsprestaties. Sectorbreed werken we aan een nieuwe, gedragen beleidsvisie op spoorwegveiligheid.

Genoemde acties/mijlpalen VVP	Voortgang einde jaar
<p>De VMS<sup>4</sup>-en van NS Reizigers en NS International, worden samengevoegd tot één gemeenschappelijk VeiligheidsBeheersSysteem (VBS). Met het ontwikkelen van één gezamenlijk VBS bereiken we dat binnen de organisatie en binnen de concessie met uniforme en eenduidige processen gewerkt wordt ten aanzien van Spoorwegveiligheid.</p>	<p>De VBS'en van de spoorwegondernemingen NSR, NS INT en NT worden op dit moment integraal samengevoegd in het 1VBS programma. Door de brede scope (drie spoorwegondernemingen samenvoegen in 1VBS) en onvoorziene extra werkzaamheden (naarmate een proces gedetailleerder wordt vastgelegd, ontstaan inzichten die aanpassingen op een hoger abstractieniveau vereisen) is de ontwikkeling van het VBS nog niet gereed. In 2017 moet een generiek VBS ontworpen zijn voor de drie spoorwegondernemingen, die eveneens in 2017 per spoorwegonderneming geïmplementeerd worden wegens de verschillende bedrijfsprocessen.</p>
<p>Mede op basis van de veiligheidscultuurmeting uit 2014 hebben we aandacht voor een continue dialoog over veiligheid met medewerkers. Specifieke aandacht gaat hierbij uit naar het leren van zaken die (bijna) mis gingen en het bespreken van dilemma's.</p>	<p>De veiligheidscultuurmeting uit 2014 is in alle operationele productie eenheden en, op een na, alle stafafdelingen teruggekoppeld. Deze kans is aangegrepen om met de verschillende management teams van die productie eenheden te praten over veiligheidscultuur en hoe die kan versterken in het werk veilig uitvoeren. Een campagne ten behoeve van meldingsbereidheid is van start gegaan bij grote en middelgroten standplaatsen (reeds vijftien standplaatsen bezocht) om de dialoog over het melden van onveilige situaties met personeel in de operatie aan te gaan.</p> <p>De meld app is live gegaan voor al het rijdend en wal personeel. Hiermee kan het personeel onveilige situaties melden op de smartphone, met verbeterde terugkoppeling via directe leidinggevend. We constateren dat het aantal meldingen onveilige situaties daarmee toeneemt (ruim een verdubbeling), waarmee de onveilige situaties eerder en beter verholpen kunnen worden en dat de veiligheid daadwerkelijk op een hoger niveau komt.</p>
<p>NS en ProRail breiden het concept Safety Walk uit waarin managers die werken met veiligheidsissues een kijkje krijgen in de praktijk van de werkvloer.</p>	<p>Safety Walks met directie worden ieder kwartaal uitgevoerd. De Safety Walks bij de direct reports zijn geïntroduceerd en in 2016 heeft de directie alle Safety Walks gelopen en de direct reports hebben zeven van de negen gelopen. Zowel management als medewerkers ervaren de Safety Walks als positief. De onderwerpen van gesprek zijn zeer divers en worden conform afspraak niet standaard gerapporteerd of gedocumenteerd. Het doel van de Safety Walks is de dialoog aan te gaan tussen management en medewerkers en dat men zich gehoord voelt. Dit verbetert de veiligheidscultuur en we verwachten de komende jaren hiervan effecten te gaan zien.</p>

<sup>4</sup> Sinds het eerste kwartaal van 2016 is de programmabenoaming veranderd in 1 VBS voor NS.

## 6.2 Sociale veiligheid

Op het gebied van sociale veiligheid richt NS zich op het terugdringen van incidenten tegen reizigers en medewerkers, voornamelijk door het tegengaan van zwartreizen als bron van agressie en overlast. Ook beschermen wij onze treinen, stations en het spoor tegen vandalisme en diefstal.



Het klantoordeel sociale veiligheid heeft een score van 87% in 2016. Dit is hoger dan de progressiewaarde 2016 van 82% en ook hoger dan de streefwaarde 2019 van 83%. Zoals eerder beschreven laat het Klantoordeel sociale veiligheid een trendbreuk zien als gevolg van de nieuwe meetmethode. In 2015 was dit volgens de oude methodiek nog 80%, ook rekening houdend met de trendbreuk is de score in 2016 een verbetering. Een belangrijke reden voor deze stijging is dat medewerkers resultaatgericht worden ingezet op de juiste locaties en tijdstippen.

Doelstelling van het maatregelenpakket sociale veiligheid is onder andere om het aantal fysieke agressie gevallen (lichamelijk geweld, trekken/duwen medewerker, dreigen met een wapen en bespugen) te reduceren. Het jaar 2015 laat ten opzichte van 2014 een daling van het aantal meldingen met 17 % zien. Het jaar 2016 laat ten opzichte van 2015 een stijging van 7 procentpunt (van 642 naar 690 meldingen van NSR medewerkers) zien. Het aantal meldingen van de medewerkers in 2016 kwam voort uit 476 incidenten, in 2015 betrof dit 447 incidenten (een stijging van 6,5 procentpunt). Dit betekent dat er gemiddeld 1,45 medewerkers betrokken zijn geweest bij een incident. De stijging van het aantal incidenten is het grootst binnen de categorie trekken en duwen.

Er vindt gerichte sturing plaats om het aantal incidenten naar beneden te brengen en om het KTO sociale veiligheid te laten stijgen. Er wordt informatiegestuurd opgetreden, maatregelen worden genomen op plaatsen en tijdstippen waar dit het meest wenselijk is. Verder worden er steeds meer stations beheerst toegankelijk en wordt cameratoezicht onder andere uitgevoerd op basis van incidentinformatie.

Genoemde acties/mijlpalen VVP	Voortgang einde jaar
<p>Het realiseren van de afspraken met ProRail, NS, vakbonden, OR van NS en de Rijksoverheid van 11 maart 2015. NS is niet van alle maatregelen eigenaar en uitvoerder<sup>5</sup>.</p>	<p>De voortgang van het maatregelenpakket is in de eerste helft van 2016 geëvalueerd door het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC). De resultaten van dit onderzoek zijn op 8 juni 2016 aan de Kamer gestuurd<sup>6</sup> en op 15 juni besproken met NS, ProRail en vakbonden. Daarnaast zijn ook de incidentcijfers besproken en is er gesproken over de meldingsbereidheid.</p> <p>In het eerste kwartaal 2017 gaat het WODC de (laatste) effectmeting doen, deze was eerder aan de Tweede Kamer toegezegd. Dit onderzoek zal een beeld geven van de bereikte resultaten.</p> <p>Momenteel geeft NS uitvoering aan de werving en opleiding van de overgekomen extra 140 Hoofdconducteurs voor dubbele bemensing na 22:00 uur op de donderdag, vrijdag en zaterdag. Voor het effect van deze dubbele bemensing op de Sociale Veiligheidsbeleving van medewerkers en reizigers heeft NS in samenwerking met onderzoeksbureau Meet4Research een onderzoek uitgevoerd onder hoofdconducteurs en reizigers over de veiligheidsbeleving in de trein na 22:00 uur. De eerste meting in 2016 had de focus op enkele bemensing (zogenaamde basis- of 0-meting). De effectmeting (1-meting) zal in het derde kwartaal van 2017 plaatsvinden waarna met de vakbonden geëvalueerd zal worden.</p> <p>Het onderzoek voor de basismeting bestaat uit onderzoek in de trein na 22:00 onder meer dan 100 hoofdconducteurs en 1.600 reizigers en een breder internetonderzoek onder ruim 1.200 conducteurs en 1.400 reizigers.</p> <p>Uit het onderzoek bleek dat hoofdconducteurs de veiligheidsbeleving in de avond significant lager waarden dan overdag, zowel in het algemeen als gerelateerd aan het OV (en werk). Reizigers voelen zich over het algemeen veilig in de trein en op het station na 22:00. Bij hoofdconducteurs en reizigers heeft het ervaren van een incident effect op de beoordeling van de veiligheid.</p> <p>Met het afkondigen van het pakket is een belangrijk signaal afgegeven naar de maatschappij en (potentiële) daders en geconcludeerd wordt dat het pakket aantoonbaar heeft geholpen om zaken te prioriteren en te versnellen.</p> <p>In het vierde kwartaal 2016 bereikten de ministeries van Veiligheid &amp; Justitie en Infrastructuur &amp; Milieu, OV-bedrijven en vakbonden overeenstemming over een pakket aan maatregelen voor de komende twee jaar. De maatregelen zijn gebaseerd op de succesvolle methode voor het aanpakken van overvallen, straatroof en woninginbraken. Met dit actieprogramma zet NS samen met de OV sector alles op alles om de sociale veiligheid te vergroten.</p>
<p>We blijven in 2016 onze V&amp;S teams inzetten op die plaatsen, trajecten en tijden waar dit het meest nodig is (preventief en reactief).</p>	<p>De inzet van V&amp;S is integraal onderdeel van de regionale Sociale Veiligheid overleggen van waaruit de analyse wordt gemaakt ten behoeve van de inzet van deze medewerkers. Dit is in 2016 onderdeel geworden van de standaard werkwijze. In samenwerking met V&amp;S en de planners van Security wordt geïnvesteerd in procesoptimalisatie.</p>
<p>Ook gaan we in 2016 door met het opleiding en trainen van uitvoerende medewerkers in het omgaan met lastige situaties (handelingsperspectief) en het herkennen van (potentieel) verdachte situaties (awareness).</p>	<p>De training 'Bewust en Alert' is n.a.v. terreur gerelateerde incidenten geactualiseerd op de dreiging en opnieuw onder de aandacht gebracht. Daarnaast is in 2016 bij V&amp;S gestart met de training Search, Detect en React. Dit is een training waarbij verdachte situaties vroegtijdig onderkend worden en geleerd wordt hoe te handelen. Het V&amp;S proces is naar verwachting in het tweede kwartaal 2017 volledig geïmplementeerd.</p>

<sup>5</sup> [http://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven\\_regering/detail?id=2015Z13306&did=2015D26711](http://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?id=2015Z13306&did=2015D26711)

<sup>6</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2016/06/08/onderzoeksrapport-sociale-veiligheid-op-het-spoor>

Genoemde acties/mijlpalen VVP	Voortgang einde jaar
We operationaliseren de Challenge Sociale Veiligheid (die medio 2015 is gehouden) waarmee we het voorkomen van incidenten willen beïnvloeden door het stressniveau van reizigers te verlagen.	In het kader van de Challenge loopt het project digitaal handhaven. In het begin van 2016 heeft hiermee een pilot plaats gevonden, welke positief is beoordeeld. Einde 2016 is digitaal handhaven voor het V&S personeel operationeel geworden. Het uitschrijven van combibonnen verloopt hiermee sneller en is minder foutgevoelig. Door korter (klant)contact met de overtreder neemt de kans op escalatie af en daarmee de kans op agressie. Door kortere doorlooptijden (digitalisering) van processen geven wij daarmee ook uitvoering aan lik-op-stukbeleid.
Actualiseren van de lopende Veiligheidsconvenanten (LVA's) waarin de (vaak lokale) afspraken tussen NS, gemeenten, politie en Veiligheid en Justitie vastgelegd staan.	De uitvoering verloopt conform planning; de LVA's zijn opgeschoond en waar nodig geactualiseerd zoals in Utrecht, Amsterdam en Rotterdam. Deze actualisaties zijn onderdeel van het reguliere proces. Daarnaast worden in de regio's waar andere vervoerders actief zijn nu veiligheidsconvenanten afgesloten. Voorbeelden hiervan zijn Maastricht en Zwolle.
Het ontwikkelen van een security management systeem (implementatie per 2017).	In 2016 is het Security Management Systeem (SMS) ingericht voor Anti Terrorisme. Er is gedurende het jaar voortgangsoverleg met lenM gevoerd. Einde 2016 is de inrichting van de kolom Anti Terrorisme afgerond en is in een separaat schrijven verantwoording afgelegd.

### 6.3 STS Verbeterprogramma en ERTMS

Stop tonend Sein (STS) passages kunnen leiden tot botsingen en ontsporingen. Het voorkómen van STS-passages vergt een multidisciplinaire aanpak binnen de hele spoorsector. Sinds het ongeval bij Amsterdam Singelgracht in 2012 werken ProRail, NS en andere vervoerders nog nauwer samen aan de uitvoering van het STS Verbeterplan, waarmee we het aantal STS-passages willen verminderen. Binnen het STS Verbeterprogramma worden branchebreed afspraken gemaakt. De partijen zijn zelf verantwoordelijk voor de implementatie.

In 2012 heeft het kabinet het principebesluit tot invoering van ERTMS genomen. In 2014 heeft het kabinet hier verdere invulling aan gegeven middels de Voorkeursbeslissing ERTMS. ERTMS verbetert de spoorwegveiligheid, vereenvoudigt het grensoverschrijdend vervoer en biedt potentiële voordelen op het gebied van snelheid, capaciteit en betrouwbaarheid. ERTMS maakt het mogelijk om treinen veilig te laten rijden met minder tussenruimte. Treinen kunnen elkaar dus sneller opvolgen. De werking van ERTMS op emplacementen is nog wel een risico en moet verder worden onderzocht.

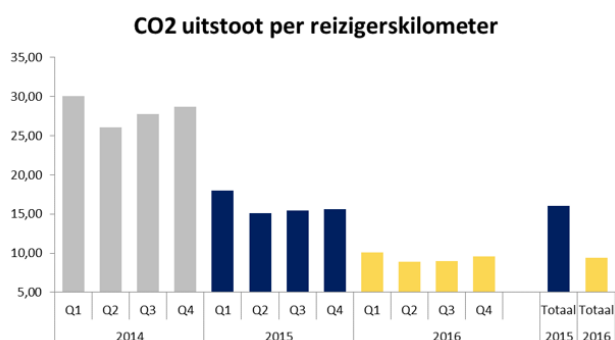
De verantwoording over het STS Verbeterprogramma, alsmede over het programma ERTMS is te vinden in het programmaformat (zie 0 A.2 ERTMS en A.8. STS-Verbeterprogramma).

## 7. Duurzaamheid

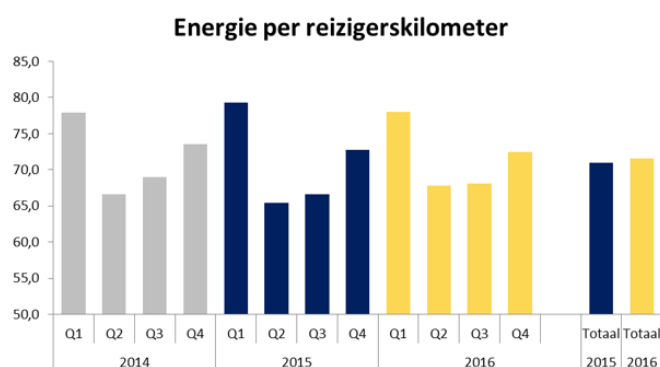
NS streeft naar volledig klimaatneutraal vervoer (0g CO<sub>2</sub> per reizigerskilometer) in 2020, inclusief vervangend busvervoer, en halvering van het energieverbruik per reizigerskilometer in 2020 ten opzichte van 2005 (van 100 naar 50 Wattuur per reizigerskilometer).

### Energieverbruik

De CO<sub>2</sub>-uitstoot is met 9,4 gram/reizigerskilometer fors verminderd ten opzichte van 2015 (16,0 gr/rkm). Dit komt door een groeiend aandeel groene stroom. In 2016 zijn conform onze doelstelling 73% van onze treinen op groene stroom gaan rijden (51% in 2015). De aangewezen windparken waaruit we onze groene stroom geleverd krijgen zijn inmiddels allemaal opgeleverd, deels eerder dan verwacht. Daardoor heeft NS besloten de overstap naar groene stroom een jaar te versnellen naar 100% per 1 januari 2017 in plaats van 1 januari 2018.



Vanaf 2016 nemen we in overleg met de accountant ook de kilometers mee die bussen bij treinvervangend vervoer afleggen om van hun vaste standplaats naar de plaats van inzet te komen. In 2016 levert dat een CO<sub>2</sub>-uitstoot op van 0,1 gram/rkm. Ten opzichte van de totale CO<sub>2</sub>-uitstoot van NS was dit in de afgelopen jaren een marginaal verschil.



In 2016 is gemiddeld 71,6 Wh energie per reizigerskilometer gebruikt. Dit is hoger dan 2015 (71,0 Wh/rkm). De toename van het energieverbruik per reizigerskilometer is voor een belangrijk deel het gevolg van de maatregelen om de zitplaatskans (in de spits) te vergroten. Zo zijn meer treinen ingezet dan initieel begroot was. Dat leidt tot een gemiddeld lagere bezettingsgraad van treinen, waardoor het energieverbruik per reizigerskilometer verslechtert. Daarnaast is ouder en minder zuinig materieel weer ingezet.

Dit jaar is nader onderzoek gedaan naar de haalbaarheid van aanvullende maatregelen om de negatieve gevolgen van het vergroten van de zitplaatskans op de energie efficiëntie te compenseren. Daaruit bleek dat de mogelijke aanvullende maatregelen onwenselijke neveneffecten voor de reiziger hebben. Dit heeft er toe geleid dat het ambitieuze NS-doel van 50% verbetering van de energie efficiëntie in 2020 ten opzichte van 2005 naar beneden is bijgesteld. De ambitie is gelijk getrokken met de Meer Jaren Afspraken Energie Efficiëntie (tenminste 2 procentpunt energie efficiëntie verbetering per jaar). Het bijgestelde doel voor 2020 komt daarmee op 62 Wh/rkm, een verbetering van ruim 35% ten opzichte van 2005.

Daarnaast zijn besparingen door Energiezuinig Rijden en Energiezuinig Opstellen verminderd ten opzichte van vorig jaar. Door focus op Op Tijd Rijden en organisatieveranderingen geeft de sturing op deze thema's minder verbetering dan verwacht.

Onderzoek toont aan dat de langdurige tijdelijke snelheidsbeperking bij de Moerdijkbrug merkbaar is, aangezien een groot aantal treinen daardoor extra moet remmen en optrekken en deels harder moet rijden dan normaal om de opgelopen vertraging weer goed te maken.

Genoemde acties/mijlpalen/initiatieven VVP	Voortgang einde jaar
<p>Voor vervangend busvervoer is het voornemen 'klimaatneutraal' mee te nemen in de volgende aanbesteding (het huidige contract loopt in juni 2018 af). Dit is onderdeel van de ambitie om in 2020 volledig klimaatneutraal vervoer aan te bieden.</p>	<p>Vooruitlopend op de volgende aanbesteding is samen met de huidige contractpartners een pilot uitgevoerd met hernieuwbare diesel, diesel die afkomstig is uit rest- en afvalstromen. Uitkomst van de pilot is dat hernieuwbare diesel een mogelijke oplossing is om tot tank-to-wheel CO<sub>2</sub>-neutraal busvervoer te komen. Ook is een stakeholderdialoog georganiseerd om de uitdagingen om tot klimaatneutraal busvervoer te komen te bespreken en mogelijke oplossingsrichtingen te toetsen.</p>
<p>We werken samen met andere vervoerders, IenM en ProRail aan een lange termijn CO<sub>2</sub> visie voor de sector. Een werkgroep van de landelijke OV- en Spoortafel gaat deze visie vertalen in een concreet actieplan.</p>	<p>Op basis van de lange termijn CO<sub>2</sub>-visie zijn de onderwerpen bepaald waar in 2017 de focus op komt te liggen. De doelen en werkgroepen per onderwerp zijn in de stuurgroep van 3 november bepaald.</p>
<p>In de jaren 2017-2020 verwachten we door de instroom van energiezuiniger gereviseerde en nieuwe treinen en het vervolg op energiezuinig rijden een verdere verbetering van de energie-efficiëntie.</p>	<p>De instroom van energiezuiniger nieuwe en gereviseerde treinen is minder snel verlopen dan was voorzien. Zo zijn met de start van de dienstregeling 2017 in eerste instantie minder treinen van het type Flirt ingestroomd dan was verwacht. En de instroom van treinen van het energiezuiniger type VIRMM1 is verschoven naar 2017.</p>
<p>Verdere borging van Energiezuinig Rijden en Energiezuinig Opstellen in de (de)centrale organisatie en bedrijfsprocessen (deze actie zal doorlopen na 2016). Hieronder valt onder andere het implementeren en door-ontwikkelen van een adviessysteem voor machinisten waardoor nog zuiniger gereden kan worden (2016-2020).</p>	<p>Dit jaar is een pilot uitgevoerd met een uitroladvies voor machinisten. De resultaten van deze pilot worden momenteel verzameld en zullen als input dienen voor het besluit voor invoeren van een adviessysteem voor alle NS-machinisten.</p>

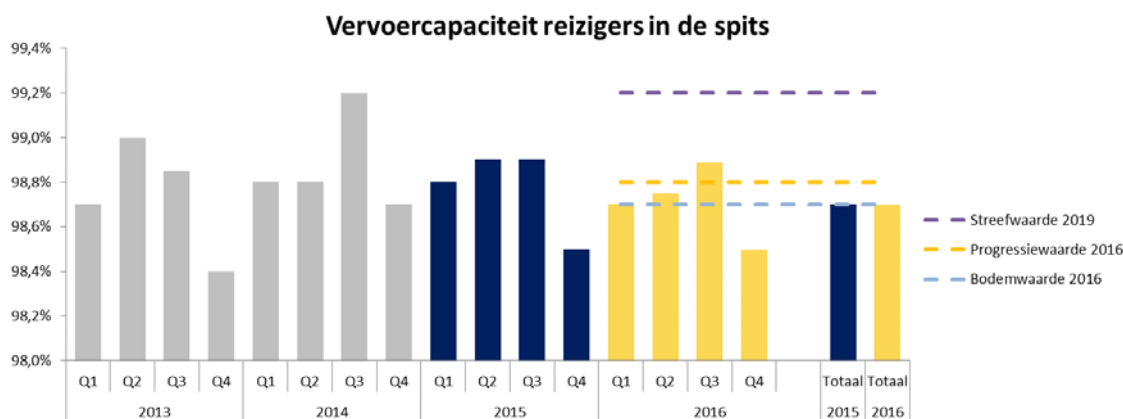
### Afval verminderen en hergebruiken

Genoemde acties/mijlpalen VVP	Voortgang jaar
<p>De Green Deal 'afvalreductie en recycling in treinen en stations' wordt nader uitgewerkt</p>	<p>In 2016 zijn 4 extra stations voorzien van gescheiden afvalbakken (Amsterdam Centraal, Utrecht Centraal, Alkmaar en Eindhoven), wordt er in de retailformules van twee extra stations organisch afval gescheiden (Amsterdam CS en Eindhoven) en gaat de eerste trein met gescheiden afvalbakken rijden (de Flirt). Sinds november wordt in de nieuwe kiosken de hervulbare smartcup verkocht. De reizigers die hun aangeschafte cup meenemen, kunnen met 0,25 cent korting in elke kiosk in Nederland hun warme dranken kopen. Verder is met onze afvalleverancier Van Ganswinkel het "duurzaamheidsplatform reizigers" opgericht om het afval scheiden gemakkelijker te maken voor de reiziger.</p>

## 8. Vervoercapaciteit

### 8.1 Vervoercapaciteit reizigers in de spits

De score op de prestatie-indicator Vervoercapaciteit reizigers in de spits in 2016 is 98,7% en is gelijk aan 2015. Hiermee liggen de prestaties op de bodemwaarde van 98,7% en onder de progressiewaarde van 98,8%. De streefwaarde bedraagt 99,2%.



In 2016 is meer met de trein gereisd dan eerdere jaren. In september 2016 noteerde NS zelfs een recordaantal reizigers in de spits. NS heeft begin 2016 met de hoogste prioriteit diverse maatregelen ingezet om deze reizigersgroei te accommoderen en daarnaast betere spreiding van reizigers in en over treinen te bewerkstelligen. Door in 2016 een record aantal zitplaatsen aan te bieden en de capaciteit beter in te zetten, bleven de prestaties op het niveau van 2015. Vanaf de ingang van de nieuwe dienstregeling medio december zijn de eerste Flirt-treinen ingestroomd waarmee de kans op een zitplaats zal toenemen.

In het eerste en tweede kwartaal realiseerden we een vervoercapaciteit van 98,7% respectievelijk 98,8%. De scores lagen beide kwartalen lager dan in dezelfde periode in 2015. Deze scores zijn in lijn met de verwachting voor 2016 door de toename van het aantal reizigers en de beperkingen ten aanzien van de materieelinzet. Om zoveel mogelijk capaciteit beschikbaar te maken voor het drukke najaar zijn onderhoudswerkzaamheden aan materieel zoveel mogelijk in het voorjaar van 2016 gepland.

In het derde kwartaal zijn de prestaties een combinatie van twee goede zomermaanden met hoge scores boven de 99% net als in 2015 en een drukke septembermaand met een score van 98,3%, dezelfde score als in 2015. Door de instroom van gereviseerde dubbeldekkers (DDM1) en het aanhouden van minimale reserves is de materieelbeschikbaarheid vanaf september extra vergroot.

Traditioneel staan de prestaties qua vervoercapaciteit in het vierde kwartaal het meest onder druk. De combinatie van de piek in reizigers (met name door het hoogste aantal studenten in het studiejaar) en maximale inzet van materieel maakt dat de geboden vervoercapaciteit extra gevoelig is voor storingen, die er in de herfst ook relatief veel waren. Dankzij de extra materieelinzet lagen de prestaties in de maanden oktober en november net iets hoger dan in dezelfde maanden van 2015. In december 2016 waren de prestaties iets lager dan in december 2015, wat te verklaren is door langdurige werkzaamheden aan de Willemspoortunnel en relatief veel afwijkingen in de treindienst in de eerste weken van de nieuwe dienstregeling. Overall is de score in het vierde kwartaal van 2016 vergelijkbaar met de score in 2015.

Een in opdracht van de staatssecretaris uitgevoerde externe review (zie ook A.3 Vervoercapaciteit) heeft bevestigd dat NS inzet op de juiste maatregelen en geen maatregelen over het hoofd ziet om drukte in treinen te verminderen.





### 10 aandachtstrajecten t.a.v. vervoercapaciteit in spits

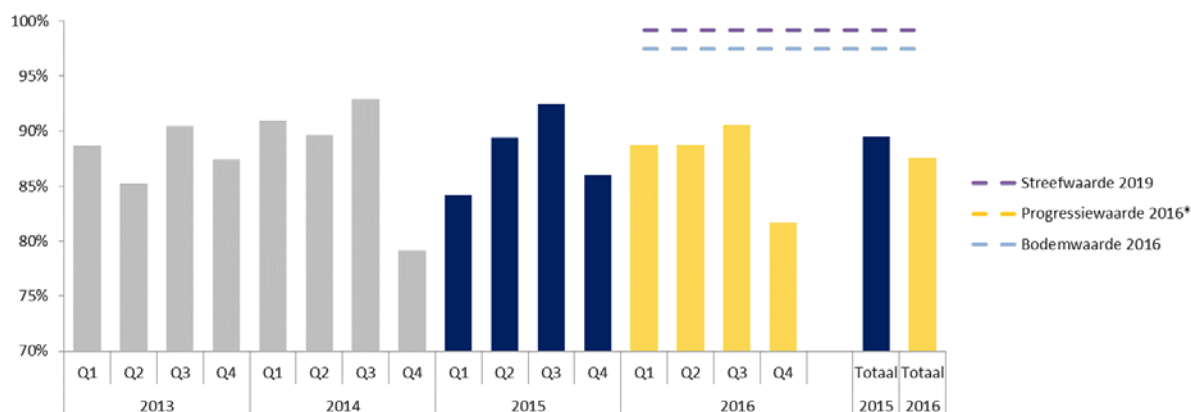


De 10 aandachtstrajecten t.a.v. vervoercapaciteit in spits is in 2016 met 96,8% 0,1 procentpunt hoger dan 2015 (96,7%). Hiermee vallen prestaties boven de bodem- en progressiewaarde van 96,5%. De streefwaarde 2019 bedraagt 97,5%.

Op de 10 aandachtstrajecten lag de realisatie in de eerste helft van het jaar gemiddeld lager dan in 2015, maar met 96,8% nog wel boven de progressiewaarde (96,7%) en ruim boven de bodemwaarde van 96,5%. In de zomermaanden waren de scores hoog (rond de 98%) en vergelijkbaar met 2015.

Het najaar is de ultieme test voor de aandachtstrajecten: de mogelijkheden om treinen te versterken zijn beperkt en het aanbod aan reizigers ligt circa 5% boven het jaargemiddelde. Voor de maand september is die test goed doorstaan met een score ruim boven het niveau van 2015. In oktober en november liggen de scores iets onder het niveau van 2015. Door structurele verbeteringen door te voeren in de nieuwe dienstregeling, waarbij de vervoercapaciteit op de twee slechtst scorende trajecten Den Bosch-Utrecht en Utrecht-Den Bosch fors is vergroot, is een hogere decemberscore gerealiseerd.

### Vervoercapaciteit in de spits HSL Zuid diensten (binnenland)



\* Progressiewaarde is gelijk aan bodemwaarde.

De vervoercapaciteit in de spits HSL-Zuid diensten is in 2016 met 87,6% 1,9 procentpunt lager dan 2015 (89,5%). Hiermee vallen prestaties onder bodem-(97,5%) , progressie (97,5%)- en streefwaarde 2019 (99,2%).

Sinds eind 2015 rijdt NS op het traject tussen Amsterdam en Rotterdam twee keer zoveel Intercity direct treinen over de HSL als een jaar eerder. De bijbehorende groei in vervoercapaciteit is net voldoende om de sterke reizigersgroei (ca. 15% per jaar in 2015 en 2016) te accommoderen, maar heeft niet geleid tot een verbetering van de prestatie-indicator.

NS heeft, tot de instroom van de ICNG (Intercity Nieuwe Generatie) in 2021 beperkte mogelijkheden om de vervoercapaciteit verder te verhogen. Verlengen van de treinen is vrijwel niet mogelijk, voornamelijk omdat alle beschikbare rytuigen reeds ingezet zijn.

Het belangrijkste instrument is daarmee het terugbrengen van de uitval van treinen. Hier werkt NS hard aan via het Verbeterprogramma IC direct (zie ook de verklaring bij de KPI Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten).

Genoemde acties/mijlpalen VVP	Voortgang einde jaar
Het NS beleid ten aanzien van vervoercapaciteit is herijkt (2016).	Uit onderzoek bleek een forse mismatch tussen klantwens en aanbod van NS. Het altijd bieden van een zitplaats is om diverse redenen (beperkingen in infrastructuur, financieel, operationeel) niet realistisch. Om deze redenen blijft het huidige beleid waarbij NS ernaar streeft dat reizigers in Intercity's gemiddeld niet langer dan een kwartier hoeven te staan gehandhaafd, en NS blijft zich inzetten om klantwens en aanbod beter op elkaar af te stemmen.
NS informeert reizigers beter over te verwachten drukte in de trein. Generiek en specifiek, bijvoorbeeld door zichtbaar te maken in de reisplanner wanneer een trein kleiner is dan bedoeld (2016).	In meer generieke, maar ook specifieke zin wordt in diverse boodschappen richting klanten gecommuniceerd over te verwachten drukte. Een voorbeeld daarvan is de flyer met info over de (verschillen in) drukte in treinen in de spits op een aantal specifieke drukke trajecten. In de reisplanner is inmiddels de actuele treinsamenstelling zichtbaar en komt een melding in het reisadvies als deze samenstelling afwijkt en het als gevolg daarvan mogelijk drukker zal zijn in de trein. Specifiek in aanloop naar het najaar, traditioneel de drukste periode van het jaar, heeft extra (klant)communicatie en publiciteit plaats gevonden over de te verwachte drukte en de maatregelen die NS daarom heeft getroffen. Uit de zitplaatskans monitor (een online onderzoek binnen het NS panel) blijkt dat NS beter in staat is geweest om verwachtingen van reizigers te managen, in toenemende mate geven klanten aan dat hun ervaring overeenkomt met hun verwachting. Een derde van de reizigers geeft aan bekend te zijn met de maatregelen, die bovendien steeds hoger beoordeeld worden.
De verwachte reizigersaantallen worden vertaald naar de materieelplanning zodat het materieelaanbod beter is afgestemd op de daadwerkelijke behoefte (2016).	Continue verbetering van de prognoses via een feedbackloop met de realisatie. Specifieke prognoses voor elke werkdag apart sinds september 2016 toegepast in de materieelplanning. Effect van beide maatregelen is geweest dat de schaarse materieelcapaciteit beter is verdeeld naar rato van het werkelijke aantal reizigers.
Reductie van afwijkende materieelinzet in de uitvoering ten opzichte van de planning (2016).	<p>Hiervoor lopen diverse initiatieven gericht op betere materieelinzet volgens plan.</p> <p>Een voorbeeld is het initiatief 'Pitstop', waar in zogenoemde pitstraten treinen sneller gerepareerd worden en dus weer beschikbaar komen voor de dienstregeling. In 2016 is de materieelonttrekking daarmee gemiddeld met 90 bakken per dag afgenomen. In alle onderhoudsbedrijven zijn de pitstop straten geopend gedurende het jaar. Daarnaast zijn in twee werkplaatsen werkmethodes verbeterd via de onderhoudsklok. Deze klok telt af van het begin van het onderhoud naar het moment dat de trein klaar moet zijn. Dit geeft een extra trigger voor de onderhoudsteams om in actie te komen als er stagnatie ontstaat.</p> <p>Daarnaast hebben we het ketenproces materieelinzet tussen bedrijfsonderdelen verbeterd, zoals met het 4J's programma (Juiste Trein, Juiste Plaats, Juiste Tijd en Juiste Kwaliteit). Dit initiatief van laat materieelplanners en -regelaars samen tot een beste manier van werken komen, gericht om de prestaties te verbeteren. Ook op de landelijke besturing van materieel is meer focus en instructie gekomen wat leidt tot een verbetering van materieelinzet volgens plan van bijna 1,5 procentpunt ten opzichte van 2015 wat staat voor 3.000 zitplaatsen per dag extra vanwege efficiency winst.</p>
In geval van buitendienststellingen gaan we de capaciteit verbeteren van de omleidingsroute.	<p>Er is gewerkt aan verbeteringen in de manier van voorspellen van reizigersstromen bij omleidingen. Daartoe zijn twee acties in uitvoering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een onderzoek naar het 'wegblijfeffect' als gevolg van werkzaamheden, zodat het aantal reizigers op omleidingsroutes en in bussen beter ingeschat kan worden</li> <li>• het herijken van aannames over het 'omreiseffect': welke routes nemen mensen als er door geplande werkzaamheden op een deel van de route geen treinen rijden.</li> </ul>

Genoemde acties/mijlpalen VVP	Voortgang einde jaar
We verkennen de mogelijkheden om via een regionale aanpak en in samenwerking met onderwijsinstellingen (middels taskforce Beter Benutten van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap) reizigers te spreiden over treinen.	Spreiding van reizigers is binnen de reguliere regionale samenwerking en binnen de taskforce Beter Benutten blijvend onderwerp van gesprek. Zoals ook blijkt uit de externe review die is uitgevoerd naar de aanpak van te drukke treinen vraagt dit om een actieve regierol van het Rijk en de decentrale overheden. NS is daarin slechts een van de deelnemende partijen, die zijn eigen inspanning afstemt met andere maatschappelijke partners. Voorbeelden van deze samenwerkingen zijn de inzet van spitsbussen in andere concessiegebieden en de inzet van de MyOV app (een incentive programma, waarmee spitsmijden beloond wordt), met als voornaamste doelgroep studenten, gericht op het ontsluiten van Utrecht Science Park.  Uit de praktijk blijkt dat er zeer beperkt gebruik werd gemaakt van spitsbussen. Deze maatregel is dan ook beëindigd. De pilot met MyOV app loopt nog door in 2017. Analyses van de effecten worden later in 2017 gedaan.
Wij geven via de reisplanner aan wanneer het druk is in de trein en hebben speciale aandacht voor verstoringen (ongepande extra drukte) en geplande extra drukte (buitendienststellingen). Ook geeft de reisplanner voor smartphones informatie over de materieelsamenstelling op basis van de actuele situatie in plaats van de planning.	In de reisplanner is -behalve de reeds bestaande drukte indicator- inmiddels de actuele treinsamenstelling zichtbaar en komt een melding in het reisadvies als deze samenstelling afwijkt en het als gevolg daarvan mogelijk drukker zal zijn in de trein. Daarnaast is aan de druktemelder de optie 'ik kan niet mee' toegevoegd voor de terugkoppeling richting NS over feitelijke drukte.

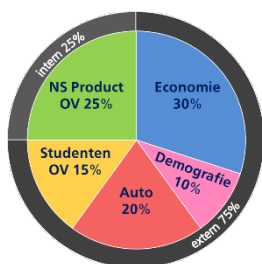
## 8.2 Materieelontwikkeling

De komende jaren worden grote investeringen gedaan om de vervoercapaciteit zo goed mogelijk te kunnen afstemmen op de vervoerbehoefte. Gelet daarop onderzoekt NS de mogelijkheden om de klanthinder te beperken op de trajecten waar de krapte zich in de periode april 2016 tot en met de zomer van 2017 met name zal voordoen. De verwachting is dat vanaf het najaar van 2017 de vervoercapaciteit het minimaal gewenste niveau heeft bereikt. Daarna neemt de vervoercapaciteit verder toe. Eventueel kan dan ouder materieel vervangen worden door nieuw materieel, zolang de beoogde vervoercapaciteit behouden blijft.

Genoemde acties/mijlpalen VVP	Voortgang einde jaar
Herinzet van dubbeldeksrijtuigen in de loop van 2016; dit materieel draagt tijdelijk bij aan het oplossen van het materieeltekort. Daarna dient het als strategische reserve op het moment van inbouw van het systeem ERTMS in de nieuwere materieelseries (dit staat gepland vanaf 2018). Voor de inbouw van ERTMS moeten we veel materieel uit de treindienst onttrekken, de beschikbaarheid van dubbeldeksrijtuigen helpt dan een tijdelijk tekort aan vervoercapaciteit te voorkomen.	Vanaf het najaar van 2016 zijn de gereviseerde dubbeldekstreinen van type DDM1 ingezet in Noord-Holland.
Vanaf eind 2016 komt er nieuw Sprintermaterieel gefaseerd beschikbaar voor de treindienst. De instroom loopt door tot eind 2017.	De eerste stellen van dit nieuwe Sprintermaterieel (type Flirt) rijden vanaf 11 december 2016.
In de loop van 2018: instroom van nog meer nieuw Sprintermaterieel. In de periode tussen 2018 en 2020 stromen al deze treinstellen in.	Project 'Sprinter Nieuwe generatie – SNG' loopt nog steeds conform plan waardoor het eerste materieel in september 2018 ingezet moet kunnen gaan worden.
In de loop van 2019: een deel van het oudere Sprintermaterieel stroomt uit de treindienst. Afhankelijk van de verwachte vervoerbehoefte is het mogelijk deze treinstellen langer in dienst te houden.	Op basis van de meest recente inzichten is bepaald dat uitstroom van dit materieel geleidelijk plaats zal vinden vanaf eind 2019 tot en met 2022. De feitelijke uitstroom wordt afgestemd op de instroom van voldoende nieuw materieel type SNG.

## 9. Reizigersgroei

Het aantal reizigerskilometers op het Hoofdrailnet is in 2016 gegroeid van 17,3 naar 17,6 miljard: een groei van 2%. Dit komt overeen met de groeiverwachting van een jaar geleden.



Door de jaren heen is de verdeling van invloedsfactoren op de ontwikkeling van het treingebruik grosso modo zoals in het taartdiagram hiernaast aangegeven: externe factoren bepalen voor het grootste deel de ontwikkeling van het vervoer, waarbinnen economische factoren de grootste invloed hebben (ongeveer 30%), gevolgd door auto ontwikkelingen, studenten en demografie. NS heeft zelf ongeveer voor 25% invloed op de ontwikkeling van het vervoer. In de duiding van de groei van 2016 wordt de indeling van dit diagram gevolgd.

De belangrijkste factoren die hebben bijgedragen aan de groei van 2% voor 2016 zijn:

**ECONOMIE** - Algemene economische ontwikkeling: de economie in Nederland is in 2016 verder aangetrokken: het Centraal Planbureau verwacht in haar meest recente voorspelling (december 2016) een groei van 2,1% over heel 2016. Het aantal werkzame personen, belangrijk voor het spitsvervoer, groeit met 1,3%. De economische opleving is één van de voornaamste pijlers onder de huidige vervoersgroei.

**ECONOMIE** - Schiphol: het aantal luchtreizigers op Schiphol stijgt snel. Ruim een derde van deze reizigers komt met de trein naar het vliegveld, of gebruikt de trein om van het vliegveld naar hun bestemming (vaak Amsterdam Centraal) te reizen. Op landelijk niveau is de invloed relatief klein, maar op het vervoer rond Schiphol is dit een belangrijke groeifactor.

**DEMOGRAFIE**: de bevolking groeit met ruim 0,5% in 2016. Dit is een groei boven het gemiddelde van de laatste 10 jaar. De bevolkingsgroei wordt deels veroorzaakt door natuurlijke aanwas, maar ook deels door een migratie overschot. Bevolkingsgroei vertaalt zich over het algemeen 1 op 1 in vervoersgroei.

**AUTO** - Files: de filezwaarte is in 2016 met 12% toegenomen, onder invloed van de aantrekkende economie en deels ook lage brandstofprijzen. De files zijn hiermee weer bijna terug op het niveau van voor de crisis.

**STUDENTEN OV**: het aantal studentenkaarthouders is in 2016 met bijna 1% gedaald ten opzichte van 2015, mede onder invloed van het sociaal leenstelsel. Studentenvervoer bedraagt ongeveer een kwart van de omvang van NS, en is daarmee een belangrijke factor in de ontwikkeling van het vervoer. In de meeste jaren in het verleden is het aantal studentenkaarthouders flink toegenomen. Dit jaar is dus een belangrijke pijler onder de groei weggefallen.

**NS PRODUCT** - Dienstregeling: De dienstregeling is in 2016 vrijwel gelijk gebleven aan 2015, waardoor de bijdrage van de dienstregeling aan de groei klein is. De voornaamste wijzigingen betreffen extra treinen op Groningen-Assen en op de Intercity Direct. Op sommige trajecten rijden echter minder treinen dan in 2015, zoals op Alkmaar-Haarlem en Almere-Lelystad (door werkzaamheden). De verwachte negatieve effecten hiervan vallen gelukkig mee. In augustus is station Utrecht Vaartsche Rijn geopend. Al vrij snel na de opening laat dit station een hoog aantal in- en uitstappers zien.

**NS PRODUCT** - Commerciële ontwikkelingen: NS heeft in 2016 een breed scala aan maatregelen, producten en kwaliteitsverbeteringen ingevoerd, mede om reizigersgroei te genereren en te faciliteren. Voorbeelden hiervan zijn de lancering van Discover Holland (een Engelstalige website voor de verkoop van treinkaartjes aan toeristen), de succesvolle introductie van NS Extra waarmee de klantrelatie persoonlijker wordt gemaakt, verlenging van gratis Kids Vrij (kinderen van 4 t/m 11 jaar reizen onbepaald mee), intensivering van samenwerking met overige OV en niet OV-partijen onder andere Bedrijvenkaartaanbieders, en het OVCP programma dat drempelloos reizen faciliteert.

In 2016 zijn er minder promotionele acties met voordelig geprijsde vervoerbewijzen voor incidentele/nieuwe reizigers gedaan dan in 2015, met name in de tweede helft van het jaar. Dit is deels het gevolg van buitendienststellingen, waardoor er geen acties konden plaatsvinden, en deels het gevolg van een wat tegenvallende respons op de wel uitgevoerde acties.

**OVERIG** - Extra dag: 2016 is een schrikkeljaar en kent daardoor een extra dag ten opzichte van vorig jaar, wat zorgt voor een kleine groei (ongeveer 0,3%).

## Bijlage A: Programma's

### A.1 Winterweer

Korte beschrijving	Governance van het programma (rol lenM, PR, NS)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanleiding: drie 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>Doel is 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>De 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>Na elke winter worden maatregelen geëvalueerd en mogelijk aangescherpt. In 2017 is er een evaluatie van het programma.</li> </ul>	<p><b>NS:</b> programma eigenaar i.s.m. ProRail</p> <p><b>ProRail:</b> programma eigenaar i.s.m. NS</p> <p><b>lenM:</b> programma stakeholder: betrokken bij totstandkoming programma en daarin afgesproken doelstellingen en de monitoring van voortgang van het programma</p>
<b>Belangrijkste kwalitatieve resultaten van het programma in 2016 (beschrijving voortgang)</b>	
<p>Ervaringen van afgelopen winter(s) vertalen naar verbeteringen in de uitgedunde/aangepaste dienstregeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Met de landelijk aangepaste dienstregeling rijden we minder treinen om de beheersbaarheid van de uitvoering van de treinen die wél rijden te vergroten. De nieuwe dienstregeling 2017 heeft geleid tot een aangepaste lijnvoering voor de landelijke uitgedunde dienstregeling 2017. Begin augustus zijn de specificaties volledig uitgewerkt. Binnen de mogelijkheden die we hebben met wat we één dag van tevoren kunnen aanpassen in de materieelinzet ligt de focus op het langer maken van de treinen op de baanvakken waar minder treinen rijden. Voor de dienstregeling 2017 is in de aangepaste dienstregeling het traject tussen Amersfoort en Amsterdam verbeterd, waarin één van de treinseries de hele dag blijft rijden en niet zoals vorig jaar alleen in de spits.</li> <li>In de tweede helft van 2016 is het implementatieproces gestart. De laatste activiteiten waren het opleveren van de standaard aangepaste materieelinzet plannen en de standaard aangepaste personeelsinzet plannen op basis van de LUD specificaties. Deze waren gereed met ingang van de nieuwe dienstregeling 2017.</li> <li>Daarnaast is besloten dat de regionaal aangepaste dienstregeling ook voor een deel van de dag ingezet kan worden, waarna weer opgeschakeld wordt naar de reguliere dienstregeling.</li> <li>Anti-icing: Samen met ProRail is in voorbereiding op komende winter, de haalbaarheid en wenselijkheid van de verbeterdoelstelling 10-15% op de realisatie 'percentage behandeling anti-icing', opnieuw tegen het licht gehouden. Met de huidige middelen en processen blijkt het behalen van deze streefwaarde niet realistisch. De effecten op de bijsturing lijken bij het vaststellen van de streefwaarde te zijn onderschat. Het materieel moet namelijk – bovenop de reguliere dienstregeling – door één van de zes anti-icing locaties in Nederland rijden. Dat vraagt veel van de bijstuuringsorganisatie op dagen waarop deze organisatie vaak al het maximale moet geven. Dit is onwenselijk. Wel zullen NS en ProRail ieder jaar opnieuw een optimale afweging maken tussen bijstuurbaarheid, punctualiteit en het behandelen van materieel met anti-icing.</li> <li>Voor komende winter is het volgende verbeterd: <ul style="list-style-type: none"> <li>De operatie krijgt beter overzicht over het materieel dat wel en dat niet behandeld is. Tijdens de periode dat de installatie aanstaat wordt dagelijks een overzicht naar het LBC wordt gezonden. In het overzicht is per stel aangegeven welke de laatste 10 dagen geen behandeling hebben gehad. Er wordt een proces ingericht waarbij tijdens sneeuwdagen voor één materieelsoort (ICM) 's nachts gekeken wordt (foto's) wat de sneeuw aangroei op het materieel is, zodat gekeken kan worden hoe de relatie ligt tussen behandeling en aangroei en dat we de vraag in welke frequentie behandeling nodig is beter kunnen beantwoorden.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Maatregelen blijvend monitoren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De voorbereidingen voor de volgende winterperiode (continueren van bestaande maatregelen met extra aandacht voor rijp en ijzel) zijn afgerond. Implementatie van de laatste acties is afgerond.</li> <li>Het aantal besluitvormingsoefeningen is opgehoogd om routine en alertheid te bevorderen na drie zachte winters en vele personele wisselingen. Afgelopen periode is drie keer geoefend met ' Besluitvorming alternatieve dienstregeling volgende dag, waarvan in de laatste twee door de gehele keten zijn geoefend. Voor januari 2017 staat weer een nieuwe oefening gepland.</li> </ul>	

### Ontwikkeling relevante Prestatie- en informatie-indicatoren

- Het programma Winterweer is gericht op het beperken van gevolgen voor reizigers van winters weer en heeft daarom op diverse prestatie- en informatie-indicatoren met name binnen het prestatiegebied betrouwbaarheid effect. De belangrijkste zijn reizigerspunctualiteit, uitval en Algemeen klantoordeel.

## A.2 ERTMS

Korte beschrijving	Governance van het programma (rol lenM, PR, NS)
<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 met het budget zo veel mogelijk 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>lenM heeft in september 2016 de uitrolstrategie voor ERTMS in de infrastructuur gepresenteerd. De eerste baanvakken zijn Kijfhoek-Roosendaal Grens en Haarlem e.o. en zij worden operationeel in 2024.</li> <li>De programmabeslissing is in de tweede helft van 2017 gepland, waarna de aanbesteding van het materieel – niet alleen van NS, het betreft in beginsel al het materieel in Nederland – kan starten.</li> </ul>	<p><b>NS:</b> met ProRail en lenM is een samenwerkingsconvenant gesloten, waarbij alle partijen zorgen voor een goed gezamenlijk werkend systeem, en waarbij NS binnen het programma de opdracht heeft haar materieel van ERTMS (ETCS) te voorzien.</p> <p><b>ProRail:</b> Heeft dit driepartijenconvenant mede getekend.</p> <p><b>lenM:</b> Is zowel opdrachtgever als samenwerkende partij op grond van het convenant.</p>
<p>Belangrijkste kwalitatieve resultaten van het programma in 2016 (beschrijving voortgang)</p>	
<p>In de eerste helft van 2016 is het programma opnieuw georganiseerd, en is gewerkt aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>een nieuwe planning van de programmabeslissingen</li> <li>het op orde brengen van de programmabeheersing</li> <li>het opstellen van een actuele uitrolstrategie en</li> <li>de aanbestedings- en contracteringsstrategie</li> </ul> <p>De programmabeslissing – een overheidsbesluit – wordt volgens de huidige planning in de tweede helft van 2017 genomen. Het is een uitstel op de oorspronkelijke overheidsplanning, en de datum staat ook onder druk. De planning van NS is er hoe dan ook op gericht om tijdig alle materieel met ERTMS te hebben uitgerust, namelijk voordat het eerste baanvak in de infrastructuur van ERTMS is voorzien. In de eerste helft van 2016 is de impactstudie machinisten afgerond, waarin is onderzocht welke impact het heeft om te rijden onder ERTMS, en de afwisseling met ATB en de transitie tussen beiden. Uitkomsten van de studie worden gebruikt om de opleiding verder te verbeteren, en – zoals een van de uitkomsten luidt – na de opleiding wordt er zorg gedragen dat deze opgedane kennis echt zal beklijven.</p> <p>In de tweede helft van 2016 is de uitrolstrategie voor de infrastructuur bekend gemaakt. De eerste baanvakken die met ERTMS zullen worden uitgerust zijn Kijfhoek-Roosendaal grens en diverse trajecten naar Haarlem. Zij worden operationeel in 2024. Daaraan vooraf gaat ruim een jaar van operationele testen op deze baanvakken. Ook zijn in de tweede helft van 2016 de conceptstukken voor de programmabeslissing (zoals de aanbestedings- en contracteringsstrategie en de vervoersysteemarchitectuur) opgesteld.</p>	
<p>Ontwikkeling relevante Prestatie- en informatie-indicatoren</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Niet van toepassing</li> </ul>	



### A.3 Vervoercapaciteit

Korte beschrijving	Governance van het programma (rol lenM, PR, NS)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NS wil dat onze reizigers tevreden zijn over hun plaats in de trein, doordat wij heldere verwachtingen scheppen die wij waarmaken.</li> <li>• Het programma implementeert, monitort en rapporteert over de realisatie van (aanvullende) maatregelen uit de brief van 22 december 2015 aan de Staatssecretaris van het Ministerie van lenM. Het programma werkt als katalysator; risico's worden tijdig gesignaleerd en gemitigeerd om de voortgang te borgen.</li> <li>• Ambitie is om het klantoordeel vervoercapaciteit dal 80% op een 7 of hoger te scoren en klantoordeel spits 70% &gt; 7 of hoger in 2017</li> <li>• Belangrijke mijlpaal ten behoeve van het vervoersaanbod en daarmee van invloed op de (vervolg)aanpak van te drukke treinen is de instroom nieuwe sprinters (Flirts)<sup>7</sup>.</li> </ul>	<p><b>NS:</b> programma eigenaar</p> <p><b>lenM:</b> voortgang en effecten van het programma worden regulier met lenM besproken.</p> <p>Het programma loopt tot en met 2017</p>
Belangrijkste kwalitatieve resultaten van het programma in 2016 (beschrijving voortgang)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Spoedbestelling Sprinters (instroom Flirt-treinen):</b> De eerste Flirt-treinen zijn per 11 december in gebruik genomen. De 58 nieuwe treinen stromen gefaseerd in gedurende 2017.</li> <li>• <b>Terugkeer oude dubbeldekkers:</b> 18 DDAR dubbeldekkers waren reeds teruggekeerd en sinds september zijn 11 DDM1 dubbeldekkers weer terug in de dienstregeling, voornamelijk in Noord-Holland tijdens de spits. De operationele inzet van deze trein verloopt goed. Hiermee zijn in totaal ruim 19.000 extra zit- en staplaatsen gegenereerd.</li> <li>• <b>Reservematerieel op de baan:</b> een deel van de reserves is in de winter vrijgemaakt voor planmatige inzet in de treindienst,</li> <li>• <b>Uitstel van niet noodzakelijk onderhoud:</b> door niet-noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden later te gaan uitvoeren, zijn enkele tientallen extra rytuigen dubbeldekkers (VIRM) vrijgespeeld voor inzet gedurende 2016.</li> <li>• <b>Optimaliseren verhouding 1<sup>ste</sup> en 2<sup>de</sup> klasse:</b> In 62 sprinters SLT-6 is een van de drie eerste klas compartimenten omgebouwd naar tweede klas compartiment waarmee ongeveer 1.000 tweede klas zitplaatsen zijn gegenereerd.</li> <li>• <b>Toevoegen Mat '64 aan de reserve:</b> tot 1 april 2016 zijn gemiddeld 16 treinstellen (32 rytuigen) Mat'64 ingezet als 'warme reserve' voor geval van calamiteiten en bijsturing.</li> <li>• <b>Inzet spitsbussen:</b> zowel in het voorjaar als in het najaar hebben op specifieke trajecten pilots gelopen met de inzet van reizigersbussen tijdens de spits met de intentie om de drukte in treinen op die trajecten deels op te vangen. Het betrof de trajecten: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Castricum – Krommenie Assendelft – Amsterdam Zuid (in het voorjaar Amsterdam Sloterdijk)</li> <li>○ 's-Hertogenbosch – Utrecht Science Park (Uithof)</li> <li>○ Waalwijk – Drunen – Utrecht CS</li> <li>○ Veghel – Utrecht CS</li> </ul> <p>Deze trajecten zijn dusdanig gekozen dat daarmee overstappen worden weggenomen en zo een voordeel kunnen bieden ten opzichte van de trein. Desondanks is op alle trajecten zeer beperkt gebruik gemaakt van deze bussen, waarschijnlijk vanwege substantieel meer reistijd in verhouding met de trein, zeker tijdens het najaar toen de files op de weg toenamen. Specifiek voor NS medewerkers is begin 2016 een pilot gedaan met spitsbussen op het traject 's-Hertogenbosch – Utrecht CS. Ook hier werd weinig gebruik van gemaakt, doordat de reistijd in veel gevallen ruimschoots verdubbelde. Qua operationele uitvoering is de businzet goed verlopen, het heeft echter geen resultaat opgeleverd in relatie tot drukte in treinen.</p> </li> <li>• <b>Initiatieven ten nutte van reizigersspreiding en reisinformatie:</b> Afgelopen jaar zijn diverse initiatieven ontplooid ten behoeve van betere spreiding van reizigers in en over treinen en tijdige en betere informatie richting reizigers over drukte in treinen, zoals: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ flyers met inzicht in (verschil in) drukte in treinen op een aantal specifieke drukke trajecten/momenten</li> <li>○ omroep in treinen over (verschil in) drukte in treinen op een aantal specifieke drukke trajecten/momenten</li> </ul> </li> </ul>	

<sup>7</sup> De instroom van het nieuwe Sprinter materieel wordt niet begeleid vanuit het programma Vervoercapaciteit.



- o pilot met een gratis upgrade van tweede naar eerste klas op een specifiek druk traject
- o flyers uitdelen en/of reizigers aanspreken op perrons t.b.v. betere spreiding drukte
- o pilots met incentive programma's MyOV app en ARS
- o (stapsgewijze) verbeteringen in de Reisplanner Xtra met betrekking tot materieelinzet en de drukte-indicator: actuele materieelsamenstelling, melding bij reisadvies over extra drukte als gevolg van een kortere trein
- o Klantcommunicatie (servicecampagne) en publiciteit over maatregelen en te verwachte drukte, mede als gevolg van het recordaantal reizigers in september.
- o Medewerkers op specifieke trajecten (van en naar Utrecht) gevraagd om niet in spitsjeden in de trein te zitten. Dit heeft geleid tot 30% afname van personeel in de trein richting Utrecht.

Uit analyse van deze communicatieve maatregelen blijken geen tot kleine (en waarschijnlijk veelal niet duurzame) effecten in het reisgedrag van klanten. Dit heeft mede zijn grondslag in de beperking aangaande de meetbaarheid. Voor betrouwbare en gefundeerde uitkomsten zijn goede referentiedata nodig en zouden effecten van individuele maatregelen geïsoleerd moeten worden ten opzichte van bijvoorbeeld de gangbare reizigersfluctuaties. Tegelijkertijd wordt communicatie en stakeholdermanagement wel door klanten gewaardeerd, wat kan helpen bij het voorkomen van klachten. We zien dan ook dat het klachtenverloop in het najaar, traditioneel de drukste periode van het jaar, positiever is dan vorig jaar. Uit de zitplaatskans monitor (een online onderzoek binnen het NS panel) blijkt dat NS beter in staat is geweest om verwachtingen van reizigers te managen. In toenemende mate geven klanten aan dat hun ervaring overeenkomt met hun verwachting. Een derde van de reizigers geeft aan bekend te zijn met de maatregelen, die bovendien steeds hoger beoordeeld worden. De zitplaatskans op drukke trajecten wordt in het najaar ook beter beoordeeld dan in de eerste helft van het jaar.

- **Positieve externe review op de uitvoering van de maatregelen:** In het voorjaar is in opdracht van het ministerie van IenM een review uitgevoerd naar de realisatie van de door NS beloofde maatregelen. De review concludeerde dat NS het maatregelenpakket met een sterk gevoel voor urgentie uitvoert. Uit de review komt eveneens naar voren dat NS geen belangrijke maatregelen over het hoofd heeft gezien die op korte termijn bijdragen aan het voorkomen van te drukke treinen en het beperken van de reizigershinder. Hoofdaanbeveling was dan ook om de ingeslagen weg te vervolgen. Naar eigen inzicht heeft NS de aanpak voor te drukke treinen dan ook onverminderd voortgezet: NS heeft alle denkbare maatregelen uitgevoerd en komt daarmee de inspanningsverplichtingen na. In nader overleg met IenM over exacte vorm en timing zal het programma in 2017 in totaliteit geëvalueerd worden.

#### Ontwikkeling relevante Prestatie- en informatie-indicatoren

Dit programma raakt de volgende concessie KPI's:

- Vervoercapaciteit reizigers in de spits
- 10 aandachtstrajecten t.a.v. vervoercapaciteit in spits

Daarnaast richt het programma zich ook op de informatie-indicator klantoordeel vervoercapaciteit.

Effecten t.a.v. deze indicatoren specifiek als gevolg van deze aanpak zijn nauwelijks te isoleren ten opzichte van de overall prestaties.

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

Korte beschrijving	Governance van het programma (rol lenM, PR, NS)
<p>Het programma realiseert het alternatief HSL-aanbod, zoals eind 2013 in de tweede kamer vastgesteld. Dit behelst het realiseren van binnenlandse én internationale treindiensten over de HSL. Met dit aanbod wordt de reiziger meer keuze geboden voor (internationale) treindiensten en worden meer steden met elkaar verbonden.</p>	<p><b>NS:</b> programma eigenaar.</p> <p><b>ProRail:</b> betrokken aangaande het aanbieden van de infrastructuur (met name de HSL-corridor: deels conventioneel, deels HSL) en de verbeteringen die daar wenselijk zijn. Stuurts namens lenM de beheerder InfraSpeed aan. Is onderdeel van het zogenaamde opstartteam dat de introductie van nieuwe productstappen samen met NS begeleidt. <b>lenM:</b> In de Stuurgroep HSL vindt integrale besturing plaats onder voorzitterschap van lenM.</p>
Belangrijkste kwalitatieve resultaten van het programma in 2016 (beschrijving voortgang)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• In de eerste helft van 2016 is het aantal reizigers in zowel de Thalys als de Intercity direct gestegen ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. Het aantal reizigers in de Intercity direct steeg met 18% en het aantal reizigers in de Thalys met 1%. De toename van het aantal reizigers in de Intercity direct hangt samen met de frequentieverhoging sinds december 2015, waardoor een kwartierdienst is gerealiseerd tussen Amsterdam en Rotterdam. Deze frequentieverhoging van 3 naar 4 keer per uur sluit duidelijk aan bij de behoefte van de reiziger.</li> <li>• Ten behoeve van het realiseren van het HSL Aanbod zijn in 2016 diverse mijlpalen bereikt. Zoals: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Software updates aan het materieel (TRAXX) waardoor veilige en betrouwbare inzet verder zijn verbeterd;</li> <li>○ Het implementeren van de arboveiligheidoplossing bij Nedtrain (tbv veilig werken in onderhoudsprocessen), zodat afhandeltijden zijn verbeterd en materieel sneller weer beschikbaar is.</li> <li>○ Het aanpassen van draaistellen en het ombouwen van rjtuigen om deze te laten voldoen aan veiligheidsnormen en inzetbaar te maken voor de HSL (resp. Lijn 4 in België voor de Intercity Brussel rjtuigen).</li> </ul> </li> <li>• Per oktober 2016 is de treindienst tussen Amsterdam–Breda in sandwichconfiguratie gaan rijden. Dit leidt tot een robuustere uitvoering van de treindienst doordat er in het logistieke proces minder handelingen gedaan hoeven te worden (met name wisselen van locomotief bij keren) én verhoogt de flexibiliteit in de bijsturing doordat de trein twee kanten op kan rijden en niet direct afsleeplocomotieven moeten worden ingezet bij een stranding.</li> <li>• In 2017 start NS met de introductie van een nieuwe treindienst over de HSL-Zuid tussen Den Haag en Eindhoven. Medio 2016 is gekozen voor een gefaseerde opstart van deze nieuwe treindienst, omdat niet zeker is dat bij de start van de treindienst het benodigde HSL-materieel op tijd beschikbaar is om de doorgaande verbinding tussen Den Haag en Eindhoven te kunnen uitvoeren. Op deze manier wordt de betrouwbare uitvoering van de dienstregeling zo goed mogelijk geborgd. In het najaar van 2016 zijn alle voorbereidingen getroffen (beschikbaarheid materieel, opleiding personeel, proces rondom ingebruikname advies, implementatieplan, risico -en fallbackplan) om in 2017 deze treindienst te kunnen starten.</li> <li>• Naar aanleiding van alle veranderingen die in de dienstregeling 2017 op de HSL-Zuid worden gerealiseerd heeft NS op verzoek van lenM in 2016 de safety-case (bewijs van veiligheid) van de HSL-Zuid geactualiseerd. Deze is goedgekeurd door een geaccrediteerde Independent Safety Assessor (ISA).</li> <li>• De aanbevelingen van de parlementaire enquêtecommissie Fyra (Kamerstuk 33 678, nr. 11) t.a.v. het borgen van betrouwbare inzet van nieuwe treindiensten/materieel zijn geïmplementeerd. Zo is een Ingebruikname Advies opgesteld voor de Intercity Den Haag - Breda dat door NS ter advisering is voorgelegd aan ProRail, lenM, ILT en InfraSpeed (in de Stuurgroep HSL), waarop NS heeft besloten tot gefaseerde introductie van Den Haag – Eindhoven. Daarnaast is eind 2016 (doorlopend in 2017) een integraal proefbedrijf uitgevoerd om de betrouwbaarheid van deze nieuwe HSL dienst te beproeven.</li> <li>• Op 13 oktober 2016 is door het ministerie in een brief aan de kamer gewijzigde bediening van de verbinding Amsterdam-Brussel voorgelegd en geaccordeerd. Dit leidt tot een dienstregeling met 12 verbindingen tussen Amsterdam-Brussel en 4 tussen Den Haag-Brussel per dag in dienstregeling 2018. NS heeft lenM gemeld dat eerder rijden over de HSL resp. Lijn 4 in België niet mogelijk zal zijn i.v.m. de vertraging van software levering door Bombardier. lenM heeft dit formeel aan de kamer gemeld. NS houdt, samen met de NMBS en lenM maximale druk op Bombardier om de software tijdig in 2017 te leveren, zodat de commerciële operatie in dienstregeling 2018 kan starten.</li> </ul> <p>De introductie van Eurostar over HSL loopt - als gevolg van vertraagde levering van software door de leverancier - tenminste enkele maanden vertraging op. In het voorjaar van 2017 voert Eurostar/Siemens testen uit zowel op de Nederlandse als de Belgische</p>	

hogesnelheidslijn ('cross-border'); NS biedt kennis en capaciteit aan ter facilitering van deze testen. Na afloop daarvan kan Eurostar/Siemens meer duidelijkheid geven over de verwachte start van de commerciële operatie van de Eurostar.

#### Ontwikkeling relevante Prestatie- en informatie-indicatoren

Met het programma uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten geeft NS invulling aan realisatie van het HSL-aanbod conform de afspraken gemaakt met IenM. Hiermee draagt het programma bij aan de prestatie-indicatoren Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten, Vervoercapaciteit in de spits HSL-Zuid diensten (binnenland) en Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (voor zover toerekenbaar aan NS).

## A.5 Be- en Bijsturing van de Toekomst

Korte beschrijving	Governance van het programma (rol lenM, PR, NS)
<p>NS en ProRail willen de betrouwbaarheid van de treindienst verbeteren in alle situaties en daarnaast bij verstoringen grote overlast voor reizigers zo veel mogelijk beperken. Dit doen NS en ProRail onder meer door het proces van de be- en bijsturing te verbeteren. De essentie van het programma Be- en Bijsturing van de Toekomst (BBT) is: sneller bijsturen bij verstoringen, door rolvast te opereren in een heldere commandostructuur, op basis van vooraf bedachte bijstuurscenario's waardoor reizigers juist en tijdig worden geïnformeerd.</p> <p>Deze verbeteringen in de be- en bijsturing zijn ook noodzakelijk voor het intensiveren van het spoorgebruik (hoogfrequent rijden) en worden daarom zoveel mogelijk als eerste ingevoerd op de A2-corridor. Dit maakt het programma Be- en Bijsturing van de Toekomst (BBT) een belangrijk onderdeel van het programma Beter en Meer.</p>	<p><b>NS/ProRail:</b> opdrachtgevers, vertegenwoordigd in stuurgroep Be- en Bijsturing van de Toekomst</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In de vervoerconcessie/beheerconcessie zijn doelen Beter en Meer voor NS/ProRail opgenomen.</li> <li>Projectmanagement van deelprojecten, zowel alleen als gezamenlijk.</li> <li>NS is penvoerder van programmabureau en gezamenlijk gefinancierde projecten.</li> </ul> <p><b>lenM:</b> concessieverlener</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Concessieverlener en eigenaar van de LTSA. Stuur op doelen Beter en Meer via concessies.</li> <li>Financier voor de ProRail onderdelen en het ProRail-deel van door NS en ProRail gezamenlijk gefinancierde onderdelen.</li> </ul>
<p>Belangrijkste kwalitatieve resultaten van het programma in 2016 (beschrijving voortgang)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>CMBO (Centraal Monitorings- en Beslisorgaan):</b> Na zorgvuldige afstemming in het eerste kwartaal van 2016 zijn de afspraken met de Bonden en Medezeggenschap afgerond met een sociaal akkoord. Het ontwerp van processen, werkwijze en functies en het opleidingsmateriaal is gereed. De plaatsing en werving van medewerkers op de nieuwe functies is rond; de laatste Officieren van Dienst Spoor (de spil op het CMBO) stromen 1 januari 2017 in. Daarna kan het opleidingsprogramma worden afgerond. In overleg met onder meer lenM is besloten om de inwerkingtreding van het CMBO na de spoorse winter volledig van start te laten gaan. In 2016 zijn hierop vooruitlopend wel al verbeteringen doorgevoerd in de regie op bijsturing materieel en personeel vanuit het LBC, dat formatief reeds op sterkte is</li> <li><b>VGB (Vooraf Gedefinieerde Bijsturingsmaatregelen):</b> ProRail heeft het spoorsector-brede afwegingskader dat als basis dient voor het ontwerpen én kiezen van versperringsmaatregelen vastgesteld. De middelen en methode om nieuwe maatregelen te maken is definitief. Er wordt nog gewerkt aan de ICT om de nieuwe maatregelen aan de gebruikers te ontsluiten. Dit is vertraagd, waardoor de definitieve invoering nu in de tweede helft van 2017 wordt verwacht. Als tussenstap zijn de nieuwe maatregelen voor de A2 corridor omgezet naar het oude format. Deze zijn vanaf dienstregeling 2017 van kracht. Daarnaast is in de tweede helft van 2016 een gestart met het inrichten van de beheerorganisatie van de VGB en het ontwikkelen van verbeterde maatregelen bij vertragingen. Deze activiteiten lopen door in 2017.</li> <li><b>Change:</b> In 2016 is een eerste "Change Readiness Inventory" voor alle leidinggevend en medewerkers van ProRail Verkeersleiding en NS Transportbesturing uitgevoerd. De uitkomst was aanleiding tot extra effort: er is een curriculum ontwikkeld om alle 160 leidinggevend en te ondersteunen in de verandering. Daarnaast is er een virtuele omgeving gemaakt voor de volledige doelgroep, waarop kennis wordt gedeeld en onderlinge interactie over de verandering wordt gefaciliteerd. Deze changeactiviteiten worden ook in 2017 voortgezet, waarbij het curriculum wordt aangevuld voor bredere doelgroepen. Daarnaast worden mobiliteitsinstrumenten ontwikkeld om specifieke doelgroepen te ondersteunen, die door de veranderingen in de be- en bijsturing met verplaatsing of verdwijnen van functies te maken krijgen.</li> </ul>	
<p>Ontwikkeling relevante Prestatie- en informatie-indicatoren</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Be- en bijsturing van de toekomst heeft naar verwachting een positief effect op de prestatie-indicatoren (Reizigers)punctualiteit en Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station</li> <li>Relevante Informatie-indicatoren zijn: Gemiddelde hersteltijd na een verstoring, Klantoordeel reisinformatie bij 0-15 minuten vertraging en Klantoordeel reisinformatie bij 15 min of meer vertraging</li> </ul>	

## A.6 Beter en Meer – Verbeteraanpak Trein

Korte beschrijving	Governance van het programma (rol IenM, PR, NS)
<p>Onder de noemer Beter en Meer werken NS en ProRail samen aan het verbeteren van de prestaties op het spoor, met als doel het spoor als vervoerproduct aantrekkelijker te maken voor reizigers en goederenvervoerders. Dit betekent: de betrouwbaarheid van de treindienst vergroten ('Beter'), hoogfrequent rijden mogelijk maken ('Meer'), een betere klantprestatie op de stations realiseren en de veiligheidscultuur verbeteren.</p> <p>In de Verbeteraanpak Trein werken NS en ProRail samen aan het verbeteren van de prestaties op de A2-corridor tussen Eindhoven en Amsterdam. Deze prestatieverbetering is nodig omdat we toewerken naar hoogfrequent rijden (zes Intercity's per uur) op die corridor. We streven ernaar dat per dienstregeling 2018 in te voeren.</p>	<p><b>NS/ProRail:</b> opdrachtgevers, vertegenwoordigd in stuurgroep Beter en Meer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In de vervoerconcessie/beheerconcessie zijn doelen Beter en Meer voor NS/ProRail opgenomen. Projectmanagement van deelprojecten, zowel alleen als gezamenlijk.</li> <li>NS is penvoerder van programmabureau en gezamenlijk gefinancierde projecten.</li> </ul> <p><b>IenM:</b> concessieverlener</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Concessieverlener en eigenaar van de LTSA. Stuur op doelen Beter en Meer via concessies en neemt actief deel in de stuurgroep Verbeteraanpak Trein A2 als toehoorder.</li> <li>Financier voor de ProRail onderdelen en het ProRail-deel van door NS en ProRail gezamenlijk gefinancierde onderdelen.</li> </ul>
Belangrijkste kwalitatieve resultaten van het programma in 2016 (beschrijving voortgang)	
<p>In 2016 is de voorbereidende fase van de Verbeteraanpak Trein (VAT) afgerond. In 2017 ligt de focus op het afronden en implementeren van de verbetermaatregelen, alsmede het doen van een praktijkbeproeving. Dit betekent dat veel verbetermaatregelen op dit moment nog in uitvoering zijn en tot resultaat moeten leiden in 2017.</p> <p>De belangrijkste mijlpaal behaald in 2016 is:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Op 4 juli 2016 is na een intensief gezamenlijk traject met ProRail, het advies vanuit Beter en Meer bekrachtigd in de keuze van NS om de frequentieverhoging door te voeren op de A2 corridor in de dienstregeling van 2018.</li> </ul> <p>Binnen VAT zijn in de verbeterprojecten zijn de belangrijkste (deel)resultaten:</p> <p>Op Tijd Reizen (reductie spreiding in de uitvoering)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het rijdend personeel is in 2016 opgeleid in de verscherpte aanpak rijden en halteren. In 2017 staan extra instructies voor personeel op de stations en teammanagers van rijdend personeel gepland.</li> <li>Dienstkaartje met seconden is ontwikkeld en in gebruik genomen door rijdend personeel op bestaande hulpmiddelen (railpocket). De voorbereidingen voor overgang naar nieuwe devices (smartphone/tablet) zijn getroffen.</li> <li>De implementatie van de instapzone is afgerond. Begin 2017 worden de instapzones in gebruik genomen. De realisatie van de Instapbalk (Intelligent Platform Bar) op de stations op de A2-corridor is komen te vervallen. Tijdens het vooronderzoek (pilot Den Bosch) is gebleken dat de instapbalk gering effect heeft op het versnellen van het vertrekproces. Bovendien vallen de kosten veel hoger uit dan verwacht. Het niet implementeren van deze maatregel zal geen effect hebben op de beoogde prestatiedoelstellingen van VAT.</li> <li>De klantcampagne 'Fluiten = Niet meer instappen', om de reiziger bewust te maken op het vertrekproces is in juni succesvol afgerond. In 2017 wordt de klantcampagne herhaald.</li> </ul> <p>Infrastructuur (betrouwbaarheid infrastructuur)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Maandelijks zijn 'root cause analyses' naar veelverstoorders en risico's op de A2-corridor uitgevoerd. De analyses hebben geleid tot diverse modificaties aan infra (bijv. aanpak van wissels op de corridor). In het afgelopen jaar is een afname van storingen aan de infra-assets op de A2-corridor zichtbaar. In 2017 wordt deze aanpak voortgezet</li> <li>In 2016 is een vernieuwd Prestatiedashboard voor de A2 is opgeleverd dat verbeterd inzicht oplevert in de infra prestaties op de A2. Het dashboard is in gebruik genomen door de regioteams van Asset Management.</li> <li>De voorbereidingen voor aanbestedingen prestatie gestuurd onderhoud (PGO) in Amsterdam verlopen conform planning. De daadwerkelijke overgang naar PGO-contractering staat gepland voor 2018</li> </ul> <p>Voor de aanpak van verstoringen door Derden hebben in 2016 extra analyses plaatsgevonden. Op basis van deze analyses worden er maatregelen vastgesteld. Na subsidiegoedkeuring zullen de maatregelen uitgevoerd worden in 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Materieel (betrouwbaarheid materieel)</li> </ul>	

- De (her)instructies voor machinisten op de omgang met de ATB (het veiligheidssysteem van de trein) voor de SLT en VIRM zijn afgerond. Aanvullend hebben de machinisten extra instructie gehad in omgang met afhandeling van overige defecten (zoals problemen met de deuren) op SLT-materieel.
- Voor de bediening bij storingen zijn verbeterde afhandelsscenario's ontwikkeld en in de tweede helft van 2016 is de feedbackloop met rijdend personeel versterkt door uitbreiding capaciteit bij het Verbetersteam Materieel
- De technische verbeteringen aan materieel zijn aan het einde van 2016 opgestart (aanpassingen aan asgevers en lijnfilterspoelen van de VIRM) en worden in 2017 afgerond.

#### Logistiek plan

- Voorontwerp van dienstregeling 2018 is opgeleverd. Ontwikkeling van dienstregeling 2018 verloopt conform planning.

#### Regioaanpak (samenwerking op regionaal niveau)

- Vanuit de regioaanpak is in 2016 het initiatief De Perfecte Spits opgestart. Het initiatief heeft extra inzicht opgeleverd in de operationele knelpunten op de A2 corridor doormiddel van het monitoren van 16 treinen in de ochtendspits. Dit heeft tot concrete verbeterinitiatieven geleid zoals in Maastricht met het verstevigen van overlegstructuren tussen ketenpartners met als resultaat een verbeterde opstart van de treindienst. In 2017 wordt de aanpak voortgezet. De operationele knelpunten die worden opgehaald worden samen uitgewerkt in de Regionale Keten Overleggen (RKO) in Amsterdam, Eindhoven en Utrecht.

In 2016 hebben NS en ProRail intensief en actief samengewerkt op zowel bestuurlijk als op regionaal niveau om prestatieverbetering te realiseren. Op basis van de prestatieontwikkeling op de A2-corridor worden in 2017, waar noodzakelijk, aanvullende maatregelen ontwikkeld om de beoogde prestatieverbetering verder te realiseren. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van prestatie-monitoring en sturing met de prestatiedashboards per operationeel domein die maandelijks worden opgeleverd. In voorbereiding op de frequentieverhoging op de A2-corridor wordt in 2017 een integrale praktijkproef georganiseerd.

#### Programmering verbeteraanpak trein volgende corridors

Conform de actie uit het vervoer- en beheerplan 2016 hebben NS en ProRail gezamenlijk een verkenning uitgevoerd naar een verbeteraanpak op volgende corridors. Daarbij is voor de periode tot 2022/23 gekeken naar de verwachte groei van het aantal reizigers, de gewenste frequentieverhogingen, de daarvoor randvoorwaardelijke infrastructuur projecten en de noodzakelijke verbetering van prestaties van de treindienst. Op basis van de verkenning hebben NS en ProRail een voorstel gedaan aan het ministerie van IenM om in 2017 nadere studie te doen voor de uitwerking van een verbeteraanpak voor de corridors Schiphol-Nijmegen en Breda-Eindhoven. Op deze corridors zijn de eerstvolgende frequentieverhogingen gepland waarvoor een verbeteraanpak wenselijk is. In de uitwerking in 2017 ligt de focus op het uitwerken van de logistieke opgave voor de dienstregeling en geplande buitendienststellingen van infrastructuurprojecten op deze corridors, de operationele prestatieverbetering en concrete verbetermaatregelen hiervoor. Eind 2017 zal op basis van de nadere uitwerking een definitief besluit worden genomen voor de start van een volgende verbeteraanpak op deze corridors.

### Ontwikkeling relevante Prestatie- en informatie-indicatoren

Verbeteraanpak A2 heeft een positief effect op de prestatie-indicator reizigerspunctualiteit.

Relevante Informatie-indicatoren (voor de A2-corridor):

- Klantoordeel op tijd rijden
- Aankomstpunctualiteit (3 en 5 minuten)
- Gereden treinen
- Aantal storingen veroorzaakt door NS
- Gemiddelde hersteltijd na een verstoring

## A.7 Klantvriendelijkheid

Korte beschrijving	Governance van het programma (rol lenM, PR, NS)
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 geven wij vorm door een intern cultuurprogramma (Reiziger op 1, 2 en 3) en een extern Klantrelatieprogramma (NS Extra).	<b>NS:</b> Dit programma wordt in zijn geheel gefinancierd en uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van NS. <b>ProRail:</b> nvt <b>lenM:</b> nvt
Belangrijkste kwalitatieve resultaten van het programma in 2016 (beschrijving voortgang)	
<p>Het leveren van een prettige reiservaring van deur tot deur staat steeds meer centraal binnen onze organisatie. Het programma Klantvriendelijkheid wordt dan ook steeds meer vanuit de reguliere lijn organisatie opgepakt. Wij zijn voornemens om het intern cultuurprogramma onder te brengen bij het bredere thema <i>gastvrijheid</i> en NS Extra onderdeel te maken van het thema <i>contactbeleving</i>.</p> <p>Het vervoerplan 2017 is tevens opgebouwd aan de hand van de belangrijkste thema's die bijdragen aan het Algemeen klantoordeel. De genoemde thema's <i>gastvrijheid</i> en <i>contactbeleving</i> maken hier ook onderdeel van uit.</p> <p>Voortgang van de belangrijkste acties uit 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NS Extra doorontwikkelen</b> naar persoonlijke reisassistent: NS Extra is in juli geïntroduceerd. Begin augustus hadden zich al 182.000 reizigers aangemeld voor de dienst. Eind 2016 staat de teller op ruim 300.000 deelnemers. Iedereen met een persoonlijke OV-chipkaart kan meedoen en gebruik maken van de check uit alert service, persoonlijk voordeel en leuke attenties. De doorontwikkeling bestaat uit een nieuwe service, dit is nog niet gereed omdat de techniek het nog niet toestaat.</li> <li>• <b>Online service verbeteren:</b> Sinds eind februari is het aanmaken van een Mijn NS account, het proces voor vergeten user name en wachtwoord en het koppelen van een OV-chipkaart in Mijn NS makkelijker geworden. Tevens zijn deze nieuwe pagina's in de nieuwe NS huisstijl en mobiel vriendelijk gebouwd. Live chat staat op de klantenservice pagina op ns.nl. Het Serviceforum heeft ruim 35.000 leden, meer dan 53% van de vragen wordt daadwerkelijk door klanten zelf beantwoord.</li> <li>• <b>Gastvrij gedrag:</b> Overall uitgangspunt is dat we de ontwikkelingen op het gebied van gastvrijheid in samenwerking met onze medewerkers doen, wat geleid heeft tot de volgende resultaten:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- De training 'Invloed van de Hc op de reis van de klant' is verder uitgerold in de PE's, met een positief resultaat qua medewerkersbetrokkenheid en klantvriendelijkheid HC's. Vanwege diverse andere prioriteiten en een achterblijvende instroom van nieuw te werven conducteurs hebben wij niet het geplande aantal medewerkers kunnen opleiden. Voor 2017 staat gastvrijheid als prioriteit aangegeven, waarbij focus zal liggen op het verder uitrollen van de training.</li> <li>- Intern is zowel op managementniveau als op landelijk niveau veel aandacht geweest op gastvrijheid: twee sessies met MT Commercie en MSO's, met als uitkomst 4 projecten en 4 thema's die in 2017 gezamenlijk verder uitgewerkt zullen worden. Nog steeds wordt in TWO's en in 1 op 1 gesprekken tussen managers en medewerkers gesproken over het verbeteren van de rondetijd vanuit een gastvrije houding. Hierin betreft de manager de medewerkers bij de vraag welk verschil zij kunnen maken in de reis van de klant.</li> <li>- Op 13 december heeft een uitwisselingsbijeenkomst plaatsgevonden van gastvrijheidsinitiatieven in het land. Hierbij wordt een aantal beste manieren van werken besproken, waaronder het verbeteren van de HC rondetijd, positieve treinreisbeleving, Invloed van de hc, omroepen en trefkans.</li> <li>- In het LHS programma 2017 is een dag opgenomen die volledig in het teken staat van gastvrijheid. De Teammanagers worden daarin intensief begeleid om te borgen dat de geest van het thema goed landt bij de deelnemers en men direct met concrete acties op dit thema aan de slag kan.</li> <li>- Kantoorpersoneel wordt middels BuitenkaNS ingezet om te participeren in de operatie en daarmee inzichten mee te nemen in een gastgerichte uitvoering van hun werk. In 2016 hebben 318 mensen meegedaan en zijn er 349 diensten gedraaid.</li> <li>- De OV Servicewinkel, als prominent onderdeel van de formule Full Service, wordt enthousiast ontvangen door reizigers en medewerkers. Klantmetingen op de stations Breda, Utrecht Centraal en Amsterdam Centraal laten zien dat de winkel op alle aspecten hoger scoort dan de huidige T&amp;S-winkel. Op aspecten als geholpen, welkom, gezien of gehoord, in goede handen, gewaardeerd en positief verrast scoren medewerkers in de OV Servicewinkel een hogere klanttevredenheid.</li> </ul> </li> </ul>	
Ontwikkeling relevante Prestatie- en informatie-indicatoren	



Klanttevredenheid (oordeel klantvriendelijk personeel) gestegen:

- Gastvrijheid
- Vriendelijkheid
- Aanspreekbaarheid
- Hulpvaardigheid



## A.8 STS-verbeterprogramma

Korte beschrijving	Governance van het programma (rol lenM, PR, NS)
<p>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 lenM.</p> <p>Doel van het programma is het verminderen van de kans op ongevallen na een roodseinpassage.</p>	<p>NS: werkt samen met andere vervoerders, de infrabeheerder en lenM samen in een sectorbrede taskforce. NS voert in haar eigen projecten en processen maatregelen door om het aantal passages van stoptonende seinen te verminderen.</p>
Belangrijkste kwalitatieve resultaten van het programma in 2016 (beschrijving voortgang)	
<p>In 2016 zijn de maatregelen gecontinueerd die in 2014 zijn gestart. Verdere stappen die zijn ondernomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Routelint: volledig ingevoerd binnen NS Reizigers.</li> <li>• Praktijkproef Remcriterium: Sinds de aanpassingen in de eerste helft van 2016 zijn 19 treinstellen met een aangepast remcriterium ingezet in de dienstregeling. De is proef zonder noemenswaardige incidenten verlopen en eind 2016 afgerond. Aansluitend is het traject van analyse en evaluatie gestart.</li> <li>• Delen van best practices op het gebied van human factors: De campagne gericht op bewustwording van risico's van afleiding door de smartphone die in 2015 is gestart liep door in het eerste kwartaal van 2016.</li> <li>• Vereenvoudiging regelgeving: in samenwerking met ProRail is een uniform format ontwikkeld voor de regelgeving op opstelreinen. Hiermee wordt voor de gebruikers duidelijk welke veiligheidsregels van toepassing zijn. Reacties van medewerkers zijn positief. In de tweede helft van 2016 wordt dit format op de opstelreinen Watergraafsmeer, Eindhoven en Amersfoort ingevoerd.</li> <li>• ORBIT is geïnstalleerd in 51 VIRM4 treinstellen, naar verwachting kan begin 2017 het geluid aan van het waarschuwingssysteem in het kader van het proefbedrijf. Er wordt actief gemonitord of het aantal STS-passages hiermee afneemt en of er geen ongewenste effecten optreden bij het gebruik van ORBIT. De inbouw in het materieel is vertraagd als gevolg van problemen tijdens de aanbestedingsfase en interfaces tussen hard- en software van NS en ProRail. In december 2016 is lenM geïnformeerd over de nieuwe planning.</li> </ul> <p>Toelichting: In samenwerking met ProRail is het project Met het Oog Op Seinen (MOOS) geïntegreerd in de reguliere organisatie. Er zijn werkafspraken gemaakt met ProRail over de afhandeling van meldingen en afhandelingstermijnen. Een actie voortkomend uit MOOS is de proef met het knipperend vertrekseinlicht. De proef met het knipperend vertrekseinlicht loopt conform plan. Reacties van medewerkers zijn positief</p>	
Ontwikkeling relevante Prestatie- en informatie-indicatoren	
<p>Het informatie-item niet-technische STS'en.</p>	

**A.9 Programma Hoogfrequent Spoor**

Korte beschrijving	Governance van het programma (rol lenM, PR, NS)
<p>Het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS) heeft tot doel op de drukste trajecten in het land te komen tot hoogfrequent spoorvervoer en een toekomst vaste 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 met voldoende ruimte voor goederenvervoer op het spoor met als uitgangspunt zoveel mogelijk via de Betuweroute. 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 verladers. Het besluit betekent een keuze voor duurzame mobiliteit.</p>	<p><b>NS:</b> 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.</p> <p><b>ProRail:</b> eigenaar van programma. ProRail werkt aan uitbreidingen en veranderingen aan de spoorweginfrastructuur.</p> <p><b>lenM:</b> opdrachtgever van programma.</p>
<b>Belangrijkste kwalitatieve resultaten van het programma in 2016 (beschrijving voortgang)</b>	
<p>Op 4 juli 2016 is in het voorgenomen besluit voor dienstregeling 2018 de keuze om een frequentieverhoging door te voeren op de A2-corridor bekrachtigd door NS.</p>	
<b>Ontwikkeling relevante Prestatie- en informatie-indicatoren</b>	
<p>Het programma heeft nu nog geen invloed op de prestatie- en informatie-indicatoren van NS. Vanaf 2018 zal dit door de introductie van de eerste productstap op Amsterdam – Eindhoven anders zijn. Daarover wordt momenteel met lenM gesproken.</p> <p>Eind 2016 is aan lenM worden voorgelegd om in het kader van 'Beter en Meer" te gaan studeren om de implementatie van twee PHS productstappen met meer Intercity's (Schiphol-Nijmegen en Eindhoven – Breda) tussen 2020 en 2023.</p>	

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

Prestatiegebied	Prestatie-indicator	Bodem- waarde 2016	Progressie- waarde 2016	Streefwaarde 2019	Realisatie 2016	Realisatie 2015
Algemeen	Algemeen klantoordeel	74,0%	75,0%	80,0%	77,2%	74,2%
	Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten	68,0%	72,0%	75,0%	77,8%	79,4%
Deur-tot-deur reis	Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders	93,7%	94,0%	95,2%	94,1%	
	Reisinformatie treinketen	78,0%	80,0%	82,0%	85,8%	81,8%
Reisgemak	Vervoercapaciteit reizigers in de spits	98,7%	98,8%	99,2%	98,7%	98,7%
	Vervoercapaciteit reizigers in de spits HSL-Zuid diensten	97,5%	97,5%	99,2%	87,6%	89,5%
	Aandachtstrajecten tav vervoerscapaciteit in de spits	96,5%	96,7%	97,5%	96,8%	96,7%
Reisinformatie	Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station	75,0%	77,0%	80,0%	82,0%	79,9%
Veiligheid	Klantoordeel sociale veiligheid	81,0%	82,0%	83,0%	87,1%	80,1%
Betrouwbaarheid	Reizigerspunctualiteit	90,0%	91,0%	92,3%	91,3%	91,0%
	Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS	94,0%	96,0%	96,0%	93,7%	94,2%
	Aandachtstrajecten voor reizigerspunctualiteit	93,7%	95,0%	95,0%	94,3%	94,1%

Prestatiegebied	Informatie-items	Real t/m Q4 2016	Real t/m Q4 2015
Algemeen	Analyse klantonderzoeken***		
	Klantcontacten overzicht		
	- Klantcontacten inhoud ****		
	Binnen tijdsnorm opgenomen telefoongesprekken	55,8%	58,3%
	Binnen tijdsnorm beantwoorde brieven	56,1%	48,5%
	Waardering klant voor dienstverlening Klantenservice	7,4	7,5
	Notering klantvriendelijkheid		
	Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel in de trein	77,4%	48,9%
	Klantoordeel vriendelijkheid personeel in de trein	90,6%	78,9%
	Klantoordeel hulpvaardigheid personeel op het station	78,6%	71,0%
	Klantoordeel vriendelijkheid personeel op het station	81,6%	69,7%
	Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel op het station	80,2%	59,7%
Klantoordeel afhandeling klachten	59,7%	56,5%	
Deur-tot-deur reis	Klantoordeel deur tot deur reis	78,5%	
	Gemiddelde ervaren reistijd	58,43	58,48
Reisgemak	Klantoordeel vervoercapaciteit in de spits	67,9%	68,7%
	Bezettingsgraad spits	42,2%	41,3%
	Schone treinen	88,3%	87,6%
	Klantoordeel reinheid interieur treinen	58,0%	51,1%
	Klantoordeel reinheid stations	75,0%	64,0%
	Klantoordeel over het gebruik van de OV Chipkaart	83,5%	nb
	Klantoordeel reisinformatie bij nul tot 15 min vertraging	94,5%	93,8%
	Klantoordeel reisinformatie bij meer dan 15 min vertraging	39,3%	34,0%
	Tijd waarbinnen alternatief vervoer beschikbaar is		
	Leveringsgraad busvervoer bij buitendienststellingen	99,9%	100,0%
Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in het dal	87,0%	87,9%	
Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de spits	93,6%	92,7%	
Veiligheid	Trefkans conducteur	57,7%	60,7%
	Aantal STS-passages hoofdrailnet	45	43
Betrouwbaarheid	Klantoordeel op tijd rijden	77,7%	47,9%
	Aankomstpunctualiteit 3 minuten	88,9%	88,8%
	Aankomstpunctualiteit 5 minuten	94,3%	94,3%
	Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten	81,2%	81,4%
	Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS	97,3%	97,5%
	Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten	87,8%	87,7%
	Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS	4,1%	3,6%
	Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten	7,2%	6,7%
	Gereden treinen	98,2%	97,9%
	Overslaan stations	0,02%	0,02%
	Gerealiseerde aansluitingen	91,3%	90,9%
	Aantal verstoringen veroorzaakt door NS	83	nb
	Gemiddelde hersteltijd na een verstoring		
Duurzaamheid	Energie per reizigerskilometer	71,6	71,0
	CO2 uitstoot	9,4	16,0