



# Halfjaarrapportage Vervoerconcessie 2017

15 september 2017

# Inhoudsopgave

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Inleiding</b> .....   | <b>4</b>  |
| <b>2</b> | <b>Sturing voor de reiziger</b> .....                                  | <b>6</b>  |
| 2.1      | Algemeen klantoordeel.....   | 6         |
| 2.2      | Punctualiteit.....   | 7         |
| 2.3      | Reisinformatie .....   | 9         |
| 2.4      | Zitplaats .....  | 11        |
| 2.5      | Gastvrijheid.....  | 13        |
| 2.6      | Reinheid.....  | 13        |
| 2.7      | Contactbeleving .....  | 15        |
| 2.8      | Stations van wereldklasse .....  | 15        |
| 2.9      | Drempelloos reizen.....  | 16        |
| 2.10     | Toegankelijkheid .....   | 16        |
| 2.11     | Tijdsbesteding .....   | 17        |
| <b>3</b> | <b>Randvoorwaarden</b> .....   | <b>18</b> |
| 3.1      | Veiligheid.....  | 18        |
| 3.2      | Decentralisatie stoptreindiensten Limburg .....                        | 19        |
| <b>4</b> | <b>Programma's</b> .....   | <b>20</b> |
| 4.1      | Programma Beter en Meer – Verbeteraanpak Trein A2.....                 | 20        |
| 4.2      | Programma Beter en Meer – Be- en Bijsturing van de Toekomst (BBT)..... | 20        |
| 4.3      | Programma Winterweer.....  | 21        |
| 4.4      | Programma Vervoercapaciteit .....                                      | 21        |
| 4.5      | Programma Klantvriendelijkheid .....                                   | 21        |
| 4.6      | Uitrol Programma STS-Verbeterprogramma .....                           | 22        |
| 4.7      | Programma ERTMS .....  | 22        |
| 4.8      | Programma Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten.....         | 23        |
| 4.9      | Verbeterprogramma Performance IC direct.....                           | 23        |
| 4.10     | Programma PHS .....  | 24        |
| <b>5</b> | <b>Overzicht prestatie- en informatie-indicatoren</b> .....            | <b>25</b> |



## Managementsamenvatting

De effecten van de nieuwe dienstregeling 2017 en de invoering van nieuwe producten en diensten, waaronder de instroom van nieuw Sprinter materieel, zijn na een stroeve start bijna volledig op niveau. Dat is belangrijk gezien de sterke reizigersgroei. Deze opstartperiode was nodig, omdat er routine moet ontstaan in onze processen. Inmiddels is ons klantoordeel 78% en daar zijn we trots op. We kunnen met tevredenheid kijken naar onze prestaties; acht van de twaalf kpi's zijn al op het ambitieniveau van 2019. Tegelijkertijd vraagt met name de dienstverlening op de hogesnelheidslijn (hierna HSL) onze blijvende aandacht en werken we hard aan het verbeteren van deze prestaties.

### Klanttevredenheid en punctualiteit

De algemene klanttevredenheid was met 78% hoger dan over eerste halfjaar van 2016 (76%). De lichte daling van de zitplaatskans in de spits en van de punctualiteit staat tegenover de toename in waardering van de gastvrijheid, de reinheid en de stations. De klanttevredenheid over de HSL-Zuid was 74% en dat is hoger dan NS had geprognotiseerd, maar lager dan de 75% in dezelfde periode in 2016. De stroomstoring van 17 januari en de storm van 23 februari veroorzaakten grote verstoringen met landelijke impact. Op het hoofdrailnet (hierna HRN) kwam 91,4% van de reizigers het eerste halfjaar op tijd aan op hun bestemming met een vertraging tot maximaal vijf minuten: waarbij ze hun aansluitingen haalden en hun trein reed. Voor de HSL specifiek was dit 81,2%, dit is momenteel onder de bodemwaarde. Dit is onder meer te verklaren door de productintroductie Intercity Den Haag – Eindhoven over de HSL en door enkele grote verstoringen en beperkingen op het spoor.

### Zitplaats

De kans op een zitplaats in de spits ligt met 95,2% net boven het niveau van 2015 en net iets onder het niveau van 2016. Een slechte score in januari werkt door in deze cijfers. Niet op alle trajecten kan meer materieel inzet de groei in het reizigersaanbod opvangen, bijvoorbeeld door de maximale perronlengte. In september is de test begonnen met hogere treinfrequenties op het traject Eindhoven – Amsterdam, waardoor de capaciteit hier wordt vergroot. Op de HSL was de kans op een zitplaats in de eerste helft van 2017 96,9%. In 2016 in dezelfde periode was dit 97,3%.

### Overige indicatoren

De indicatoren met betrekking tot de kwaliteit van de reisinformatie bleven stabiel of verbeterden licht (paragraaf 2.3), onder andere door verbeteringen in de onderliggende IT-systemen. In onze dienstverlening is aan gastvrijheid en reinheid veel aandacht besteed en dat werpt zijn vruchten af. De vriendelijkheid en de aanspreekbaarheid van NS-personeel in de trein stijgt. Ook de waardering voor het service- en loketpersoneel op de stations en de perrons groeit (zie 2.5). De treinen en de stations worden schoner. Dit komt door de inzet van meer schoonmakers op de trein en door het vergroten van het percentage treinen dat elke nacht volledig gereinigd wordt. Voor de stations geldt hetzelfde beeld (zie 2.6). Reizigers voelen zich veiliger in de treinen en op de stations. In het eerste halfjaar van 2017 is de score 88%, ruim boven de verwachte groei naar 83%. Samen met de overheid, vakbonden en ProRail geeft NS uitvoering aan het Sociale Veiligheid Akkoord (zie 3.1).

Voor de meeste prestatie-indicatoren verwachten we de progressiewaarde dit jaar te realiseren en werken we toe naar de streefwaarden in 2019. Voor Zitplaatskans spits HRN en Reizigerspunctualiteit HRN wordt het spannend of we de progressiewaarden 2017 kunnen realiseren. Doordat externe invloeden zoals bijvoorbeeld de grote reizigersgroei en het weer zich moeilijk precies laten voorspellen en vaak een grote invloed hebben, gaan deze verwachtingen gepaard met de nodige onzekerheid. Dat geldt ook en in sterke mate voor Reizigerspunctualiteit HSL waar veranderingen en complexiteit de operationele onzekerheid groot maken.

In de tabel hieronder zijn de prestaties met betrekking tot de prestatie-indicatoren samengevat. De ontwikkeling duiden we in meer detail in het vervolg van dit document.

| Prestatiegebied    | Prestatie-indicator  | Bodemwaarde 2017 | Progressiewaarde 2017 | Streefwaarde 2019 | Realisatie eerste helft 2017 | Realisatie eerste helft 2016 |
|--------------------|--|------------------|-----------------------|-------------------|------------------------------|------------------------------|
| Algemeen           | Algemeen klantoordeel                                      | 74%              | 76%                   | 80%               | 78%                          | 76%                          |
|                    | Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten                    | 68%              | 72%                   | 73%               | 74%                          | 75%                          |
| Reisinformatie     | Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station | 75,0%            | 80,0%                 | 80,0%             | 82,7%                        | 82,7%                        |
| Veiligheid         | Klantoordeel sociale veiligheid                            | 81%              | 83%                   | 83%               | 88%                          | 86%                          |
| Deur-tot-deur reis | Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders       | 93,7%            | 94,2%                 | 95,2%             | 94,5%                        | 95,0%                        |
|                    | Reisinformatie treinketen                                  | 78,0%            | 82,0%                 | 82,0%             | 85,9%                        | 85,3%                        |
| Betrouwbaarheid    | Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN                       | 89,2%            | 90,5%                 | 91,3%             | 91,4%                        | 91,8%                        |
|                    | Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN                      | 96,7%            | 97,0%                 | 97,3%             | 97,4%                        | 97,5%                        |
|                    | Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL                       | 82,5%            | 82,5%                 | 84,3%             | 81,2%                        | 80,6%                        |
| Reisgemak          | Zitplaatskans in de spits HRN                              | 94,3%            | 94,8%                 | 95,5%             | 95,2%                        | 95,4%                        |
|                    | Zitplaatskans in de spits HSL                              | 91,2%            | 94,9%                 | 94,9%             | 96,9%                        | 97,3%                        |
|                    | Top 10 drukke treinen HRN                                  | 4,9%             | 4,1%                  | 4,0%              | 2,2%                         | 2,6%                         |

# 1 Inleiding

Op een gemiddelde werkdag maken ruim 1 miljoen klanten gebruik van onze diensten en reizen met de trein naar hun bestemming. Dat is ons werk en dat doen we met hart en ziel. Dat doen we ook steeds beter. We werken er hard aan om reizen met de trein sneller en prettiger te maken, ook tijdens de spits.

We hebben twee doelen, zoals ook in onze Strategie Spoorslags Beter 2016-2019 centraal staat, het versterken van duurzame mobiliteit in Nederland en een bedrijfsmatig doel. We geven invulling aan deze doelen door ons te richten op drie kernactiviteiten: (1) leveren van treindiensten op het hoofdrailnet en de daarmee samenhangende internationale treindiensten; (2) zorgen voor stations; en (3) bijdragen aan de deur-tot-deur reis. Wij zien dit als onze kernactiviteiten, omdat we menen met deze activiteiten de meeste waarde voor de reiziger te kunnen leveren. Daartoe werken wij nauw samen met ProRail en andere partners.

In onze vervoerconcessie 2015-2025 staan de afspraken over de operationele prestatieverbeteringen die we moeten realiseren. We hebben ambitieuze doelen voor 2019; in veel opzichten moeten we beter presteren dan we ooit gedaan hebben.

Naast de operationele prestatie-verbeteringen waar deze rapportage zich op focust, heeft NS zich ook ingezet op andere thema's. Zo rijdt NS vanaf 2017 op 100% groene stroom, opgewekt door nieuwe windmolens. De windparken waaruit we onze groene stroom geleverd krijgen, zijn inmiddels allemaal opgeleverd. Dat is eerder dan verwacht. Daarmee veroorzaakt NS geen CO2 uitstoot met het rijden van elektrische treinen. Daarbij hecht NS veel belang aan innovatie en investeert NS Innovatiefonds sinds februari jl. in Hardt Hyperloop. Deze start-up is opgezet door vier van de studenten uit het TU Delft hyperloop team, winnaar van de SpaceX hyperloop challenge. Hiermee stimuleert NS de lange termijn ontwikkeling en innovatie in (openbare) mobiliteit.

Daarnaast is NS een dialoog gestart om tot oplossingen te komen om de drukte in de spits tegen te gaan. Samen met vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties, wetenschappers en andere belanghebbenden kijken we naar dit vraagstuk. Doel is om open met elkaar te spreken over de trends en ontwikkelingen van de komende jaren – zowel op de weg als in het openbaar vervoer - en over mogelijke oplossingen voor comfortabel reizen in de spits.

In gesprekken tussen de vakbonden FNV Spoor, CNV, VVMC, VHS Railprofessionals en NS is het initiatief genomen om een gezamenlijke lange termijnagenda te ontwikkelen voor het behoud van een sterk NS. Deze partijen hebben elkaar gevonden vanuit de gezamenlijke gedachte dat NS meer is dan een vervoerder; een mensenbedrijf met een lange geschiedenis, onlosmakelijk verbonden met het openbaar vervoer in Nederland. Het voeren van een duurzaam sociaal beleid op korte en lange termijn is één van de onderdelen van deze agenda.

Om de toenemende congestie in Nederland het hoofd te bieden en maximaal te profiteren van nieuwe vormen van vervoer moeten we in de komende jaren een systeemsprong maken naar een volledig duurzaam, vraag gestuurd en multimodaal OV- en mobiliteitsnetwerk. Dit vergt extra investeringen van de overheid. Het betekent onder meer verbetering van het bestaande spoorvervoer (veiliger, hoogfrequent, etc.) en betere internationale verbindingen. Ook de realisatie van nieuwe lightrailprojecten is nodig voor de stedelijke bereikbaarheid. Vanuit een gezamenlijk gevoelde urgentie hebben fiets-, auto-, transport en OV-organisaties zich verenigd in de Mobiliteitsalliantie<sup>1</sup> en zijn er voorstellen uitgewerkt met concrete investeringsagenda.

In deze rapportage worden de operationele prestaties van NS op het hoofdrailnet en de activiteiten die NS uitvoert ter verbetering van de dienstverlening toegelicht. Het rapport ziet op het eerste half jaar van 2017. Naast de prestaties op de prestatie-indicatoren, welke centraal staan in deze verantwoording, besteden we aandacht aan drie onderwerpen uit de beleidsprioriteiten van IenM, te weten de voorbereiding op het hoogfrequent rijden op de A2 corridor (zie 2.2 en 4.1), de prestaties op de HSL en het verbeterprogramma IC direct (zie 2.2 en 4.9) en de decentralisatie van de stoptreindiensten in Limburg (zie 3.2). Dit rapport is opgesteld volgens dezelfde structuur als het vervoerplan 2017. Per thema wordt in de hoofdstukken 2 en 3 de ontwikkeling van de realisatie van de relevante prestatie-indicatoren toegelicht. Niet alle thema's kennen een prestatie-indicator, waar van toepassing duiden we de prestaties dan met een informatie-indicator. Voor deze informatie-indicatoren zijn geen bodem-, progressie- of streefwaarden van toepassing. Hoofdstuk 4 beschrijft de voortgang van de negen programma's uit de

---

<sup>1</sup> <https://mobiliteitsalliantie.nl>

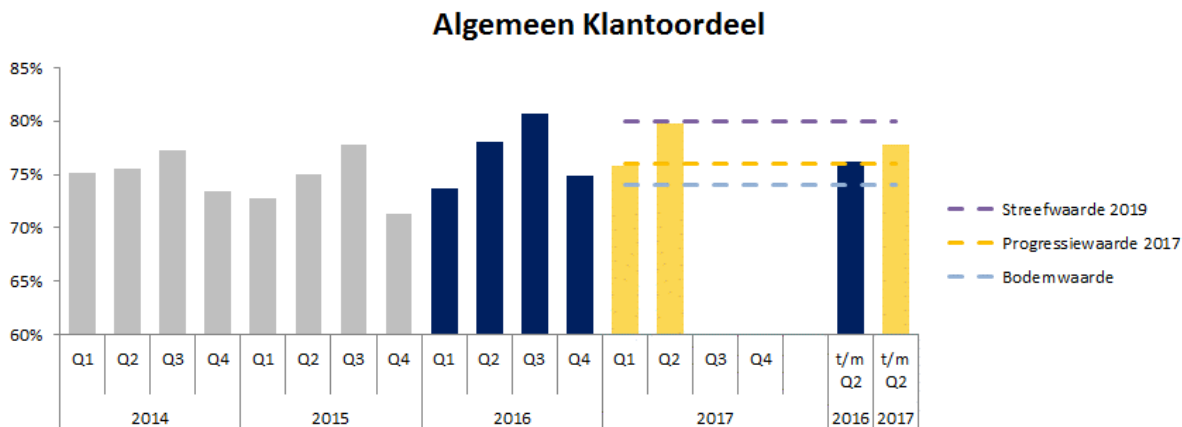


vervoerconcessie 2015-2025 op de afgegeven mijlpalen. In de hoofdstukken 2 en 3 wordt regelmatig verwezen naar dit hoofdstuk. Ten slotte geeft hoofdstuk 5 een overzicht van alle prestatie- en informatie-indicatoren.

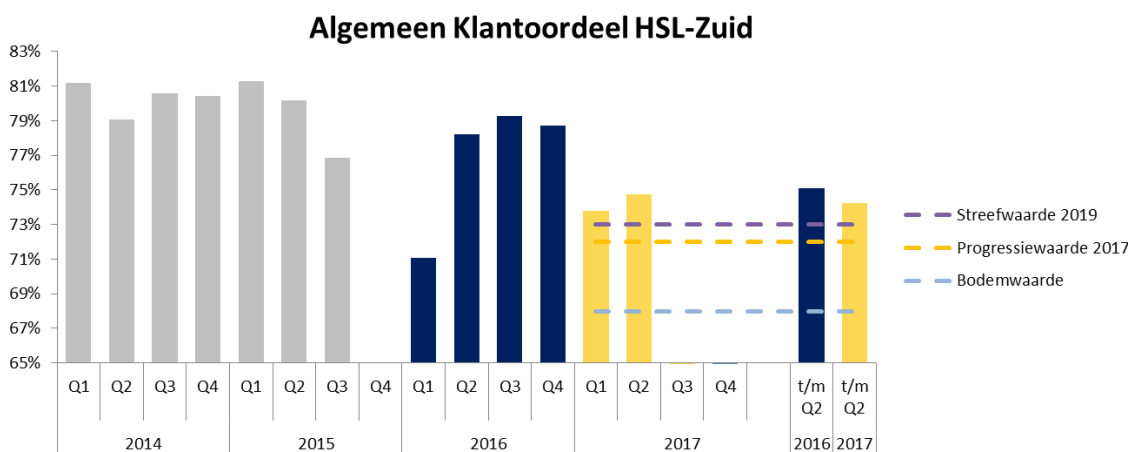


## 2 Sturing voor de reiziger

### 2.1 Algemeen klantoordeel



Het algemeen klantoordeel is in het eerste half jaar van 2017 78%. Dat is hoger dan in het eerste half jaar van 2015 en 2016, en hoger dan NS geprognosticeerd had. De verwachting is dan ook dat de progressiewaarde voor 2017 van 76% gehaald zal worden. De stijging is voornamelijk toe te schrijven aan verbeteringen van de oordelen op de thema's gastvrijheid (paragraaf 2.5), reinheid (paragraaf 2.6) en stations (paragraaf 2.8). De verbetering van het algemeen klantoordeel ten opzichte van 2016 heeft plaatsgevonden ondanks een lichte verslechtering van de zitplaatskans in de spits (paragraaf 2.4) en van de punctualiteit (paragraaf 2.2). Echter, door langdurig een stabiele performance te laten zien is NS voor de reiziger wel betrouwbaar en voorspelbaar. De score in het eerste kwartaal was onder de progressiewaarde. Dit is een gebruikelijk jaarlijks patroon.

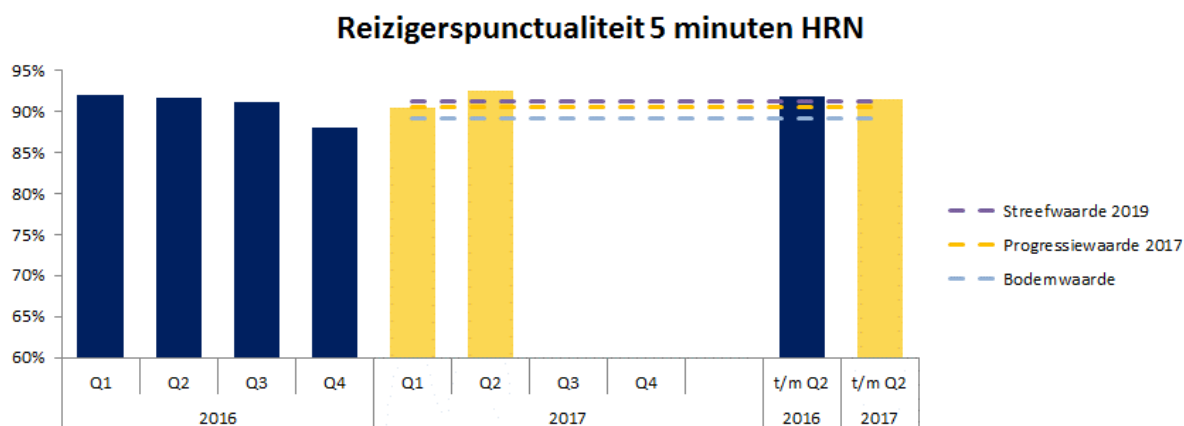


Het algemeen klantoordeel HSL-Zuid is in het eerste half jaar van 2017 74%. Dat is hoger dan de progressiewaarde van 72%. De score wordt bepaald door de IC direct en de Thalys; vooral in de Thalys geven veel reizigers ons product een goede waardering. De daling t.o.v. 2016 is dan ook met name te verklaren door de groei van de IC direct, waardoor de Thalys minder zwaar weegt in het HSL-Zuid cijfer. In de drivers van het algemeen klantoordeel zien we dat de zitplaatskans in de spits op de HSL-Zuid licht verslechterd is (zie paragraaf 2.4), maar daar tegenover staat dat de reizigerspunctualiteit op de HSL-Zuid het tweede kwartaal verbeterd is (zie paragraaf 2.2). De verwachting is dat de progressiewaarde voor 2017 van 72% opnieuw gehaald zal worden.

<sup>2</sup> Er is geen vergelijking met 2015 beschikbaar in verband met een methode wijziging van deze prestatie-indicator.

## 2.2 Punctualiteit<sup>3</sup>

### Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN<sup>4</sup>



In het eerste halfjaar heeft de prestatie-indicator Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN 91,4% gescoord. In 2017 is na een lage score in januari en februari een stijgende lijn ingezet.

Dienstregeling 2017 is een nieuw opgezette dienstregeling met veel verandering. De beginperiode, met name januari en februari, was nodig voor gewenning en om eerste optimalisaties in de dienstregeling door te voeren. Zo hebben we aanpassingen gedaan rondom aansluitingen die op papier pasten, maar in de praktijk niet goed haalbaar waren. Deze aanpassingen hadden snel effect. Vanaf april tot en met juni zien we een betere score op reizigerspunctualiteit dan vorig jaar. De positieve lijn die na het eerste kwartaal is ingezet heeft zich doorgezet en is gestabiliseerd in juni. In de derde week van juni waren helaas een drietal dagen met impactvolle verstoringen, zoals blikseminslag en stroomstoringen die de reizigerspunctualiteit negatief hebben beïnvloed. Het komende half jaar zullen ook seizoensinvloeden een rol spelen.

Gemiddeld is de reizigerspunctualiteit 91,4% in de eerste helft van het jaar. In verband met de komende herfst- en winter maanden is de verwachting dat de score iets zal dalen. Ondanks dat we middels de Winterweer-aanpak anticiperen op deze omstandigheden, is die daling niet helemaal te voorkomen. Dit maakt dat het uitdagend wordt om de progressiewaarde te realiseren.

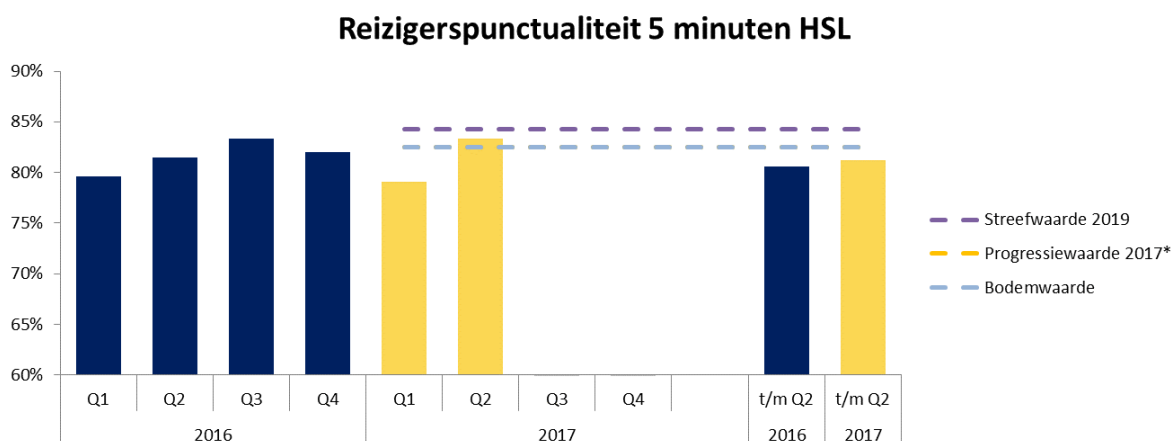
In 2017 zijn de voorbereidingen voor de frequentieverhoging tussen Amsterdam en Eindhoven een beleidsprioriteit. Ter voorbereiding op die frequentieverhoging van vier naar zes Intercity's per uur op de A2-corridor per dienstregeling 2018 zijn er ook in de eerste helft van 2017 verbetermaatregelen uitgevoerd. Hierin zijn verbetering van punctualiteit en uitval een belangrijk onderdeel. We zien dat de treinseries op de A2 corridor op de prestatie-indicator Reizigerspunctualiteit beter presteren dan de gemiddelde prestaties van het hoofdrailnet. In de tweede helft van het jaar blijven we deze prestaties nauwlettend volgen (zie 4.1 voor het programma Beter en Meer, Verbeteraanpak Trein).

Daarnaast zijn NS en ProRail op 6 september 2017 gestart met iedere woensdag testrijden met zes Intercity's per uur tussen Amsterdam, Utrecht, 's-Hertogenbosch en Eindhoven. Dat betekent dat reizigers tussen deze steden elke tien minuten met een Intercity kunnen reizen. Deze testen zijn een essentiële voorbereiding op de nieuwe dienstregeling in december, wanneer treinreizigers op dit traject elke dag kunnen kiezen uit zes treinen per uur. Achter de schermen brengt de uitbreiding van het aantal treinen grote veranderingen met zich mee. Tot aan de start van de nieuwe dienstregeling is de woensdag daarom 14 keer 'testdag'. De extra treinen en de gewijzigde vertrektijden waren vanaf half augustus te vinden in de reisplanner.

<sup>3</sup> De indicatoren m.b.t. punctualiteit zijn gezamenlijke indicatoren met ProRail

<sup>4</sup> De vergelijking met 2016 is op basis van een herrekenende waarde voor 2016 die afwijkt van over 2016 gerapporteerde cijfers als gevolg van een nieuwe methode voor het vaststellen van de prestatie-indicator.

## Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL



\* Progressiewaarde is gelijk aan bodemwaarde

In het eerste halfjaar van 2017 heeft de prestatie-indicator Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL 81,2% gescoord, onder de bodemwaarde van 82,5%. Desondanks is deze realisatie een verbetering van 0,6 procentpunt ten opzichte van het eerste halfjaar 2016 (80,6%)<sup>5</sup>. De score over het eerste kwartaal bedroeg 79,0%. Een tijdelijke dip in prestaties was verwacht vanwege de productintroductie Intercity Den Haag – Eindhoven over de HSL, maar trad in een hogere mate op dan eerder was ingeschat. Daarnaast waren er enkele grote verstoringen en beperkingen op het spoor die een forse impact hadden en hebben geleid tot ‘zwarte dagen’. Er waren veel externe incidenten die de reizigerspunctualiteit negatief hebben beïnvloed, o.a. sein- en wisselstoringen, een brandmelding in een tunnel, een langdurige stroomstoring in Amsterdam (17 januari 2017), twee stormen (23 februari 2017 en 2 maart 2017), waardoor er beperkingen op de Moerdijkbrug optraden. Tot 10 juli 2017 waren er snelheidsbeperkingen rond Rotterdam Centraal ten gevolge van de 25 km/h beperking in 40 km/h gebieden voor de IC Den Haag-Eindhoven, waardoor de punctualiteit onder druk stond. Verder is opnieuw gebleken hoe kwetsbaar de HSL is voor (externe) verstoringen die leiden tot vervolgvital en vertragingen en daarmee grote impact hebben op de prestaties. In het tweede kwartaal hebben de prestaties op de HSL zich gemiddeld genomen hersteld t.o.v. het eerste kwartaal en presteerde de reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL met 83,4% boven de progressiewaarde. Zie paragraaf 4.9 voor een toelichting op het Verbeterprogramma IC direct.

In de tweede helft van 2017 bereidt NS zich voor op de introductie van twee nieuwe productstappen die op basis van de huidige inzichten in het eerste kwartaal van 2018 van start gaan: de introductie van de Eurostar (Amsterdam-Londen) en de IC Brussel (Amsterdam-Brussel)<sup>6</sup>. De benutting van de HSL en de afhankelijkheden en complexiteiten nemen met deze introducties verder toe. Tijdelijke krapte in de Traxx beschikbaarheid en het doorvoeren van software-upgrades voor het gehele HSL-materieelpark hebben daarbij ook invloed op de robuustheid van onze dienstverlening. Gezien deze ontwikkelingen is het zeer onzeker of onze prestaties over het gehele jaar leiden tot een score boven de bodemwaarde.

Gezien het dynamische verbeterprogramma voor onze diensten op de HSL (IC Eindhoven-Den Haag en de IC Direct) en de voorbereiding van de introductie van nieuwe diensten op de HSL (Eurostar en IC Brussel) laten we in de tweede helft een externe analyse maken. Zo blijven we continue op zoek naar mogelijkheden om verder te verbeteren.

Een perspectief op langere termijn is het aanpassen van onderdelen in het ontwerp van de HSL, waardoor deze sterk wordt vereenvoudigd (onder meer aanpassen spannings- en beveiligingssysteem, transitie in sluizen en de beschikbaarheid van wissels). Hierover zijn het ministerie van IenM, ProRail en NS in gesprek<sup>7</sup>.

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

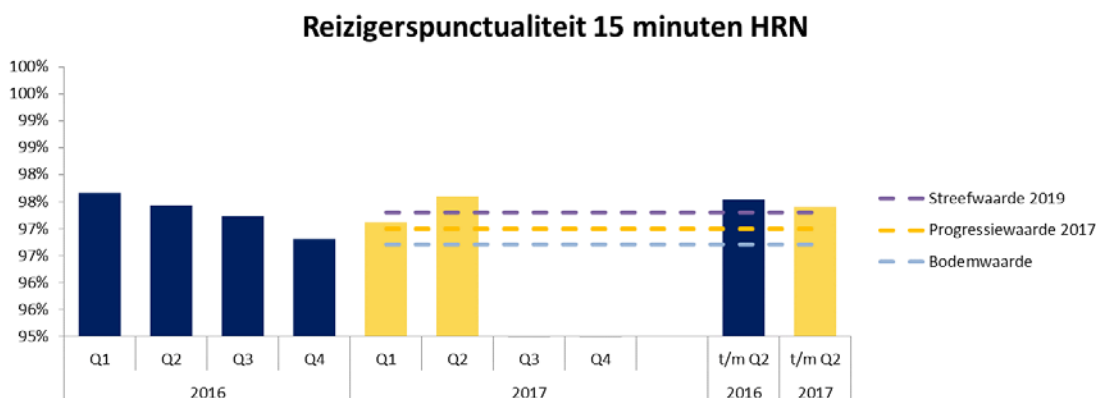
<sup>6</sup> Zie paragraaf 4.8: Programma HSL Zuid diensten

<sup>7</sup> Kamerbrief over prestatieafspraken HSL-Zuid d.d. 13-12-2016





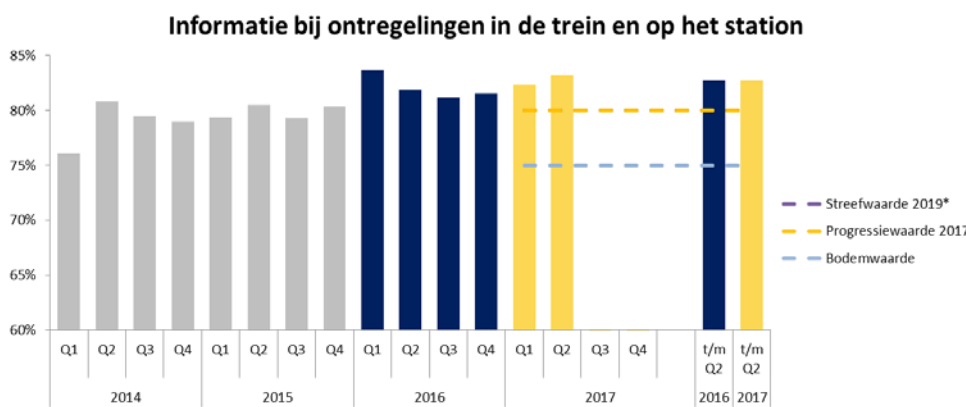
## Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN<sup>8</sup>



In het eerste halfjaar heeft de prestatie-indicator Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN 97,4% gescoord. Na een lagere score in januari en februari is een stijgende lijn ingezet. Vanaf april wordt er hoger gescoord dan vorig jaar (zie voor de verklaring hiervoor ook de toelichting bij reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN). Het komende half jaar zullen ook seizoensinvloeden een rol spelen. De verwachting is dat we de progressiewaarde gaan halen.

De Reizigerspunctualiteit 15 minuten wordt grotendeels beïnvloed door de infra- en materieelbetrouwbaarheid, doordat wanneer infra of materieel een storing heeft dit vaak niet binnen 15 minuten op te lossen is. NS probeert haar materieelpark zo betrouwbaar mogelijk te houden en te verbeteren. We hebben in het eerste halfjaar van 2017 een succesvolle softwarewijziging in het nieuwe Sprintermaterieel doorgevoerd, wat maakte dat het aantal deur- en tredestoringen sterk gedaald is. Daar waar NS zich richt op de materieelbetrouwbaarheid richt ProRail zich op de infrabetrouwbaarheid.

## 2.3 Reisinformatie



\* Streefwaarde is gelijk aan progressiewaarde.

De prestatie-indicator Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station scoorde in de eerste helft van 2017 82,7%. Dat is praktisch gelijk aan dezelfde periode in 2016 en 2,8% hoger dan 2015. Deze score ligt boven progressiewaarde 2017 van 80,0% en we verwachten de progressiewaarde over het gehele jaar te realiseren. In de eerste helft van het jaar is gewerkt aan het verhogen van de beschikbaarheid van reisinformatie op de schermen in de treinen. Door kleine aanpassingen in de software, aanpassingen in de keten en strakke sturing op leveranciers worden issues eerder geconstateerd, hetgeen een positief effect heeft op de prestaties.

Dit is ook terug te zien in de score op de prestatie-indicator, het tweede kwartaal van 2017 scoorde hoger dan het tweede kwartaal van 2016. Als we naar de twee onderdelen kijken zien we dat de informatie bij ontregeling op stations in de eerste helft van 2017 gemiddeld hoger uit valt dan in 2016. In de eerste helft van 2017 zijn

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

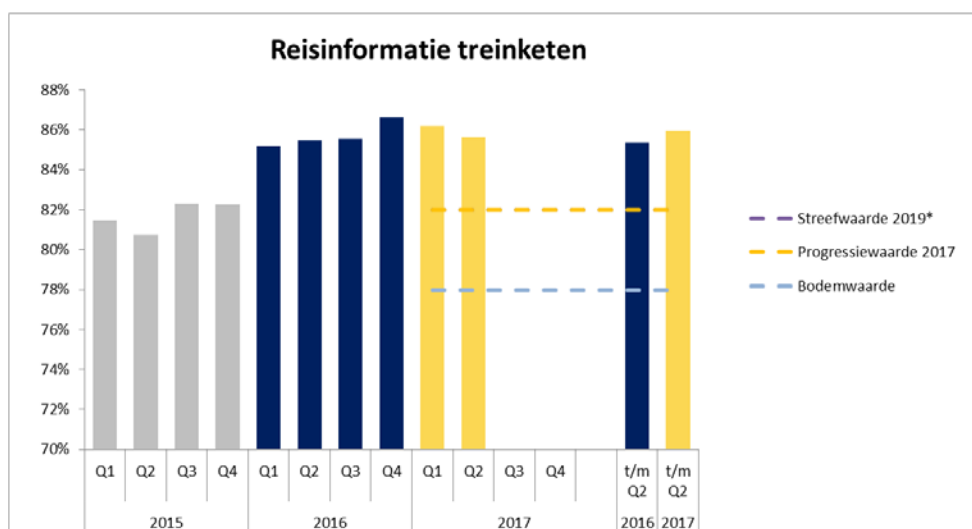


diverse problemen in onderliggende systemen (Infoplus) aangepakt waardoor borden vaker tijdig juiste informatie tonen.

De informatie bij ontregeling in de trein valt lager uit dan in 2016, doordat de score van het eerste kwartaal lager uitviel dan in dezelfde periode in 2016. De daling is het gevolg van een softwarefout die speelde bij vervangende treinen op verstoorde trajecten. Dit kwam doordat het systeem onterecht informatie verwachtte, waardoor er verkeerde informatie op de schermen in de trein getoond werd. Eind april is deze fout opgelost.

NS heeft onderzoek gedaan om de stations Utrecht, Amsterdam, Rotterdam en Den Haag van grote reisinformatieschermen te voorzien. Dit onderzoek is positief afgerond en voor aanschaf zal binnenkort door ProRail een Europese aanbesteding worden gestart.

Gebaseerd op klantwensen zijn er in de Reisplanner op NS.nl een aantal nieuwe functionaliteiten toegevoegd waaronder betere toegankelijkheid, signaleringen over CiCo van andere vervoerders, uitstapzijde en goede verwijzing naar stationsvoorzieningen. In juni is een volledig vernieuwde Reisplanner Xtra app, met meer focus op de volledige reis van deur tot deur, ontwikkeld en uitgebracht. De app heeft een volledig nieuw design, een nieuw homescherm met widgets, veel nieuwe functionaliteit en volledige, actuele informatie van bus tram en metro (gps, tijden, lijnen en haltes).



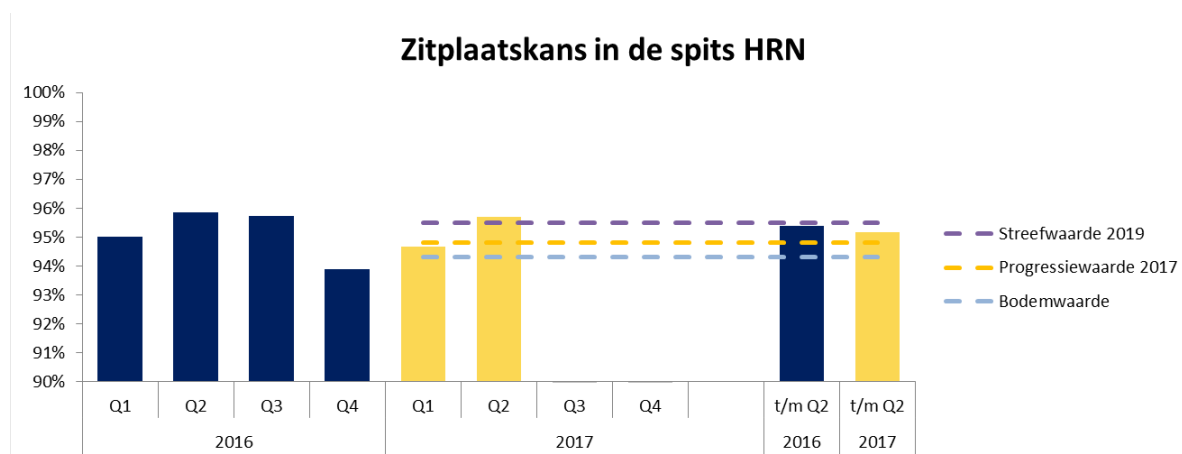
\* Streefwaarde is gelijk aan progressiewaarde.

In de eerste helft van 2017 scoort Reisinformatie treinketen met 86,0%, iets hoger dan in dezelfde periode in 2016 en 4,9% hoger dan 2015. De performance ligt daarmee op een stabiel, hoog niveau. Deze score is ruim boven progressiewaarde 2017 van 82,0% en we verwachten de progressiewaarde over het gehele jaar te realiseren. De hoge realisatie komt doordat de meldingen over vertrekvertraging en vertrekspoor wijzigingen nu tijdiger worden getoond. In de eerste helft van 2017 zijn diverse problemen en bugs in onderliggende systemen (infoplus) aangepakt waardoor er vaker tijdig juiste informatie op de borden wordt getoond.



## 2.4 Zitplaats

### Zitplaatskans in de spits HRN<sup>9</sup>



De halfjaar score voor 2017 is 95,2%. Dit is iets lager dan verwacht en is te herleiden naar een zeer slechte score in januari met veel incidenten en minder treinen als gevolg van werkzaamheden in de spits aan de Willemspoortunnel. Voor de overige maanden geldt dat de prestatie in 2017 vergelijkbaar is met het niveau van 2016, vooral gedreven door de betere materieelinzet prestaties, waar bijvoorbeeld met inzet van de 4J-aanpak (Juiste Trein, Op Juiste Plek, Op Juiste tijd, met Juiste kwaliteit) aan gewerkt wordt.

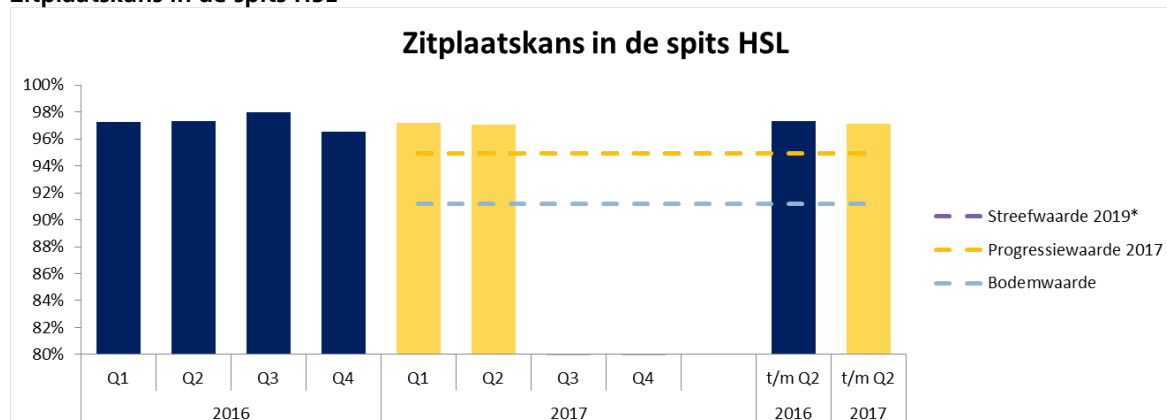
Ondanks de hogere materieelbeschikbaarheid kunnen we de reizigersgroei niet overal accommoderen. Op een aantal drukke trajecten kan de inzet van materieel niet meegroeien met het toegenomen reizigersaanbod, als gevolg van maximale perronlengtes en beperkingen in de opstel- en behandelcapaciteit. Samen met ProRail zijn wij in gesprek om een passende oplossing te vinden. In de dienstregeling 2018 wordt de drukte op het traject Eindhoven-Amsterdam v.v. beter gefaciliteerd door een hogere treinfrequentie. Op Amersfoort-Utrecht wordt de capaciteit van de drukste treinen vergroot door inzet van dubbeldek- Intercity's.

Hoewel de zitplaatskans in het eerste halfjaar net iets boven progressiewaarde ligt, is het realiseren van de progressiewaarde van 94,8% niet vanzelfsprekend vanwege bovengenoemde beperkingen en met het drukste seizoen - september-november - nog voor de boeg. Belangrijkste aandacht voor het najaar gaat uit naar het continueren van de goede operationele prestaties. Daarnaast zal NS onverminderd inzetten op een betere spreiding door reizigers te informeren over de drukte in de trein en via bijvoorbeeld My OV (spaarprogramma) te verleiden een trein eerder of later te nemen.

<sup>9</sup> De vergelijking met 2016 is op basis van een herkende waarde voor 2016 die afwijkt van over 2016 gerapporteerde cijfers als gevolg van een nieuwe methode voor het vaststellen van de prestatie-indicator.



### Zitplaatskans in de spits HSL<sup>10</sup>

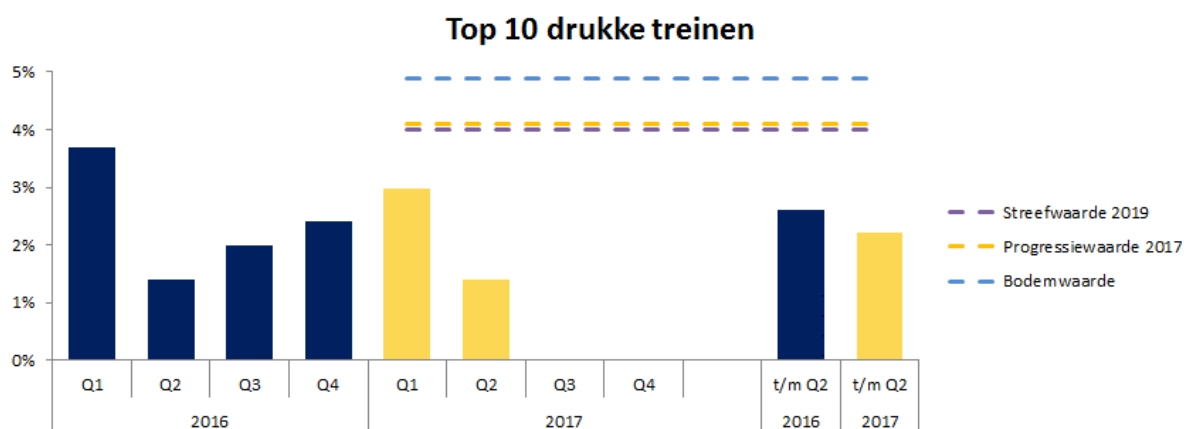


\* Streefwaarde is gelijk aan progressiewaarde.

In het eerste halfjaar van 2017 lag de zitplaatskans op de HSL met een score van 96,9% ruim boven de progressiewaarde van 94,9%. Doordat NS tot de introductie van het nieuwe Intercity materieel geen extra rijkundigen kan inzetten, wordt de zitplaatskans HSL voornamelijk beïnvloed door de uitval van treinen (waar een verbeterprogramma voor loopt, zie 4.9) en reizigersgroei, die bovengemiddeld is.

In het eerste half jaar werd de zitplaatskans HSL met name negatief beïnvloed door een aantal strandingen in de spits, externe incidenten en de introductie van de Intercity Den Haag – Eindhoven. Voor de maatregelen die NS (en ProRail) nemen om de reizigerspunctualiteit op de HSL te verbeteren zie paragraaf 2.2 en 4.9.

### Top 10 drukke treinen



De halfjaar score van 2,2% voor 2017 is beter dan het niveau van 2016 (2,8%)<sup>9</sup>. De 10 drukke reisroutes worden in 2017 conform verwachting beter bediend door het gericht toevoegen van capaciteit op deze routes. Zo rijdt er o.a. een nieuwe spitslijn Oss-Den Bosch, waarmee de overvolle treinen Rosmalen-Den Bosch grotendeels tot het verleden behoren. We verwachten de progressiewaarde over 2017 ruim te halen.

<sup>10</sup> De vergelijking met 2016 is op basis van een herkende waarde voor 2016 die afwijkt van over 2016 gerapporteerde cijfers als gevolg van een nieuwe methode voor het vaststellen van de prestatie-indicator.



## 2.5 Gastvrijheid

Alle informatie-indicatoren op het gebied van Gastvrijheid zijn ten opzichte van vorig jaar gelijk gebleven of gestegen. De cijfers hebben zich in het eerste half jaar van 2017 als volgt ontwikkeld:

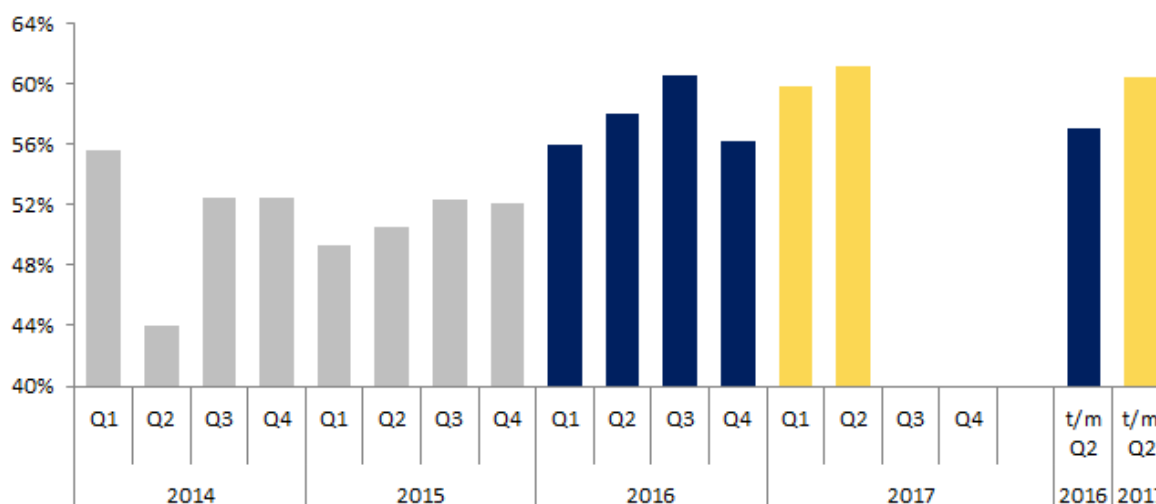
|  | 1 <sup>e</sup> half jaar 2016 | 1 <sup>e</sup> half jaar 2017 |
|--|-------------------------------|-------------------------------|
| Klantoordeel aanspreekbaarheid NS-personeel in de trein        | 71%                           | 81%                           |
| Klantoordeel vriendelijkheid NS-personeel in de trein          | 90%                           | 91%                           |
| Klantoordeel aanspreekbaarheid servicepersoneel vertrekstation | 77%                           | 83%                           |
| Klantoordeel hulpvaardigheid servicepersoneel perron/hal       | 77%                           | 80%                           |
| Klantoordeel vriendelijkheid loketpersoneel vertrekstation     | 81%                           | 82%                           |

De volgende verbeterinitiatieven hebben bijgedragen aan bovenstaande prestaties:

- Het thema Gastvrijheid wordt continu onder de aandacht gebracht door geselecteerde Gastvrijheidsambassadeurs. Deze ambassadeurs zijn in het afgelopen half jaar tweemaal bijeen geweest om van elkaar te leren en de beste manieren van werken uit te wisselen rondom thema's, zoals "warme omroep" in de trein en op het station, servicerondes en informatie bij ontregelingen.
- In diverse regio's worden pilots gehouden op het gebied van gastvrijheid. Deze pilots variëren van het direct vragen van feedback aan reizigers (door conducteurs) tot het dragen van naambordjes zodat de reiziger de naam ziet van de persoon die hem gastvrij ontvangt op de trein. Deze initiatieven zijn veelal bedacht in samenwerking met directe medewerkers.
- We hebben een interne gastvrijheidsprijs geïntroduceerd voor collega's die zich extra inzetten om de dienstverlening aan treinreizigers te verbeteren. Het winnende initiatief richt zich op het ombuigen van kaartcontrole naar gastheerschap op de trein.

## 2.6 Reinheid

### Klantoordeel reinheid treinen



In de eerste helft van 2017 is het klantoordeel reinheid treinen verder gestegen. In het eerste half jaar van 2017 was dit gemiddeld 61%, tegenover 57% in het eerste halfjaar van 2016<sup>11</sup>.

Het meer inzetten van schoonmakers op de trein (Care-on-Track) levert veel positieve reacties van reizigers op en lijkt een positieve invloed te hebben op de klanttevredenheid. Daarnaast is het percentage treinen dat elke nacht volledig gereinigd wordt weer iets gestegen.

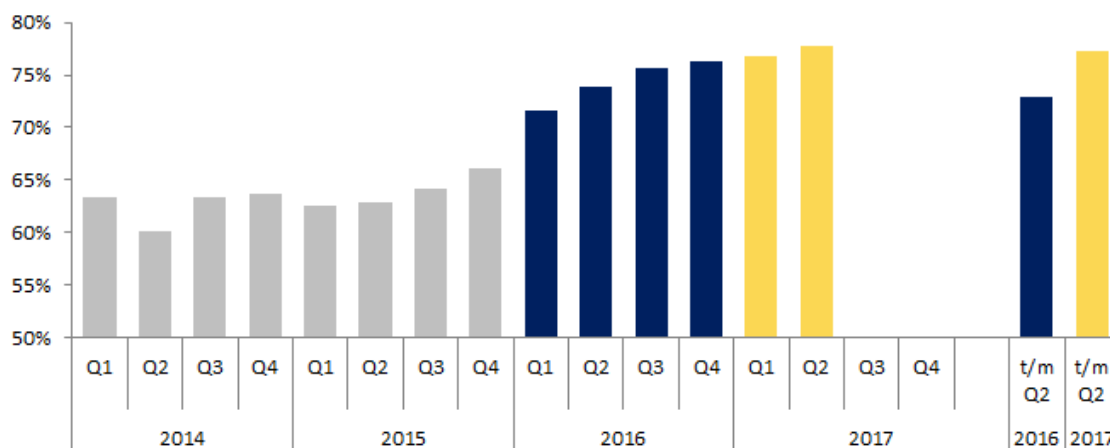
<sup>11</sup> Er is geen vergelijking met 2015 en eerder beschikbaar in verband met een methode wijziging van deze informatie-indicator.



De verwachting is dat met het starten van ‘100% service’ op de servicebedrijven en de focus op het voorkomen van treinen die helemaal niet gereinigd de dienst in gaan een verdere verbetering plaats zal vinden in de tweede helft van 2017.

Ook worden meer treinen aan de buitenkant gereinigd. Na een lastige start in het eerste kwartaal, waarin door de vorst minder gewassen kon worden dan gewenst, is het aantal treinen dat wekelijks gewassen wordt in het tweede kwartaal van 2017 gestegen. De succesvolle 4J-aanpak (de juiste trein, op de juiste plek, op het juiste moment en tegen de juiste kwaliteit) en de plaatsing van drie hogesnelheid wasmachines leveren hier een belangrijke bijdrage aan. De oplevering van de vierde hogesnelheid wasmachine (Roosendaal) is verplaatst naar 2018, om de bouw beter in te passen in de ontwikkelingen die ProRail in datzelfde gebied realiseert. We verwachten dat dit voor 2017 geen negatieve effecten zal hebben.

### Klantoordeel reinheid stations

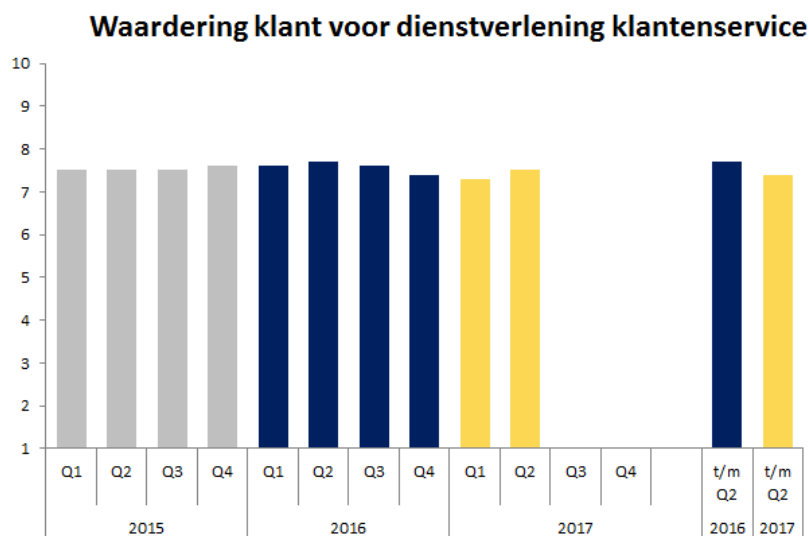


Het klantoordeel reinheid stations stijgt met 77% licht ten opzichte van de eerste helft van 2016 (73%)<sup>12</sup>. Ook dit jaar blijft de invloed van een behoorlijk aantal recent (deels-) opgeleverde nieuwe stations zichtbaar, aangezien nieuwe stations de reinheidsbeleving van reizigers positief beïnvloed. Daarnaast sturen we via de resultaten van de door ons ingehuurde schoonmaakbedrijven nu meer op de stationsbeleving van reizigers. Op deze manier wordt steeds meer gestuurd op klantgerichte reiniging van het station.

<sup>12</sup> Er is geen vergelijking met 2015 en eerder beschikbaar in verband met een methode wijziging van deze informatie-indicator.



## 2.7 Contactbeleving

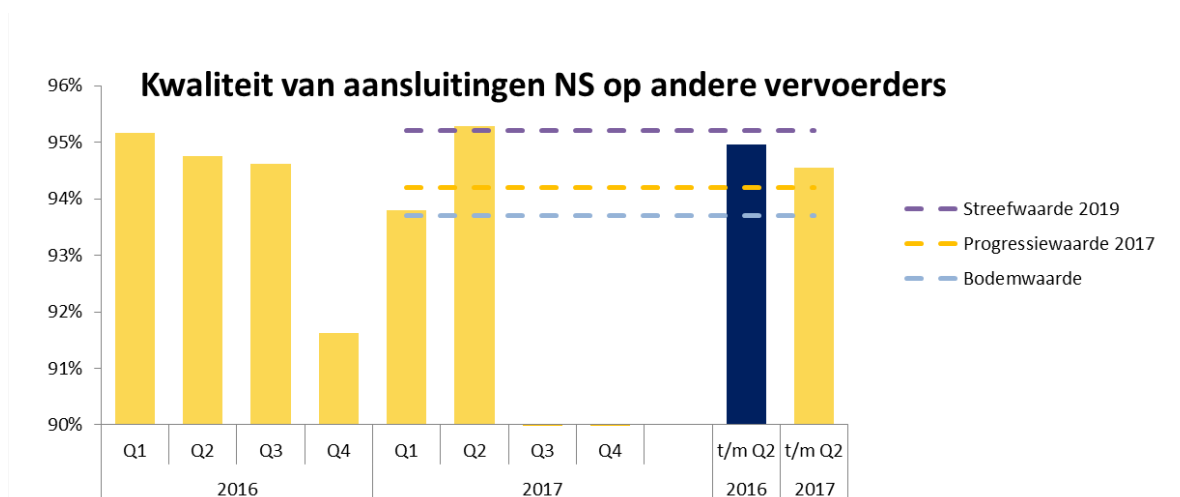


De waardering van de klant voor de dienstverlening van de KlanteNService heeft in de eerste maanden van 2017 onder druk gestaan. Dit komt doordat er vanaf november 2016 tot maart 2017 bij de afhandeling van brieven en e-mails een achterstand is ontstaan. Deze werd veroorzaakt door een groter aanbod van brieven als gevolg van bijvoorbeeld stakingsdreiging en stroomstoring en een hogere uitstroom van personeel dan verwacht. Hierdoor hebben veel klanten in deze periode later antwoord gekregen dan zij van ons gewend zijn. Per maart hebben we de achterstand ingelopen door tijdelijke inzet van extra personeel. Sinds april 2017 wordt de gemiddelde waardering voor de dienstverlening van KlanteNService weer hoger gescoord, waarmee we weer terug zijn op het oude niveau. Verder zijn in 2017 reeds verschillende initiatieven ontplooid om onze dienstverlening nog klantgerichter te maken. Een voorbeeld is dat het geld-terug-bij-vertraging proces grotendeels is geautomatiseerd. Hierdoor krijgen klanten, indien vertragingsgegevens definitief zijn, binnen 15 minuten terugkoppeling over hun ingediende geld-terug-bij-vertraging verzoek.

## 2.8 Stations van wereldklasse

Om de gastvrijheid op kleine stations te verbeteren zijn in het eerste halfjaar van 2017 samen met ProRail op de stations Zutphen en Geldermalsen de wachtruimten verbeterd en liggen we op schema met het verbeteren van de overige wachtruimten (deels gecombineerd met Stationshuiskamers). Ook de verbetering van toiletten die we samen met ProRail uitvoeren, ligt op schema en we verwachten aan het eind van het jaar in ieder geval op 10 stations de niet-bemenste toiletten te hebben verbeterd.

## 2.9 Drempelloos reizen



In het eerste halfjaar 2017 heeft de prestatie-indicator kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders 94,6% gescoord. Na lage scores in januari en februari is in maart en april een stijgende lijn ingezet. In de maanden mei en juni neemt de score een beetje af ten opzichte van april, maar wordt er wel beter gescoord dan die maanden van vorig jaar.

De grootste verklaring voor deze ontwikkeling is de mate waarin grote verstoringen voorkomen. In januari waren er relatief veel grote incidenten waardoor de score achterbleef. Zo hebben we een aantal grote incidenten gehad door stroomuitval en bommeldingen. In maanden zonder grote verstoringen, zoals april en mei is de score goed te noemen. Dit betekent dat de dienstregeling op zichzelf goed genoeg is om de progressiewaarde 2017 te realiseren.

## 2.10 Toegankelijkheid

Ook in 2017 zet NS grote stappen, samen met een toenemend aantal belangenorganisaties die mensen met een beperking vertegenwoordigen, om het reizen met de trein eenvoudiger te maken. In dit kader bouwt NS schuiftreden in nieuwe treinen van het type Flirt, SNG en ICNG en in bestaande Sprinters type SLT. Bijna alle Flirt treinen met schuiftrede zijn ingestroomd. Daarmee loopt de instroom van treinen met een schuiftrede op schema. Ook zet NS stappen om de assistentieverlening uit te breiden. Daarmee loopt NS voor op de planning. NS heeft in juni 2017 op vijf stations assistentieverlening geïntroduceerd. NS zet op dit vlak in 2017 opnieuw een extra stap door in december nog eens op vijf stations assistentieverlening te introduceren. Ook werkt NS dit jaar in het kader van flankerend toegankelijkheidsbeleid aan het uitbreiden van de tijden waarop assistentie kan worden aangevraagd. In december 2017 introduceert NS op alle stations waar NS nu beperkte assistentieverlening heeft, volledige assistentieverlening. Daarnaast is een derde project op het gebied van assistentieverlening, de ontwikkeling van een innovatief boekingssysteem met vele nieuwe functionaliteiten in volle gang. Dit project heeft vertraging opgelopen doordat de complexiteit groter is dan voorzien. Het systeem heeft meerdere interfaces en verschillende interne en externe gebruikers. NS heeft meer mensen en middelen ingezet om de vertraging waar mogelijk te beperken. De vertraging is besproken met lenM, de Oogvereniging, leder(in) en het LOCOV. De nieuwe opleverdatum is zomer 2018. Om de klant toch al nieuwe functionaliteiten te bieden is om het huidige boekingssysteem een app gebouwd. Hierdoor kunnen reizigers op dit moment al assistentieverlening boeken vanaf een mobile device. Via deze app is ook de direct contact button operationeel. Het onderzoek naar het verzenden van pushberichten vanuit de reisplanner bij wijzigingen in de uitstapzijde ligt op schema. Oplevering van deze functionaliteit is voorzien in 2018.

Naast het verbeteren van de toegankelijkheid levert NS dagelijks een forse inspanning door assistentie te verlenen aan reizigers met een beperking voor wie zelfstandig reizen lastig is. NS begeleidt reizigers die reizen met assistentieverlening door het station en helpt hen met in-, over- en uitstappen. In de afgelopen vijf jaar steeg het aantal assistentieverleningen jaarlijks met ongeveer 11%. Werd in 2015 nog 110.000 maal assistentie verleend, in 2016 was dit zo'n 125.000 maal. Klanten boeken in ruim twee-derde van de gevallen telefonisch assistentie via de Servicecentrale en het resterende deel online.

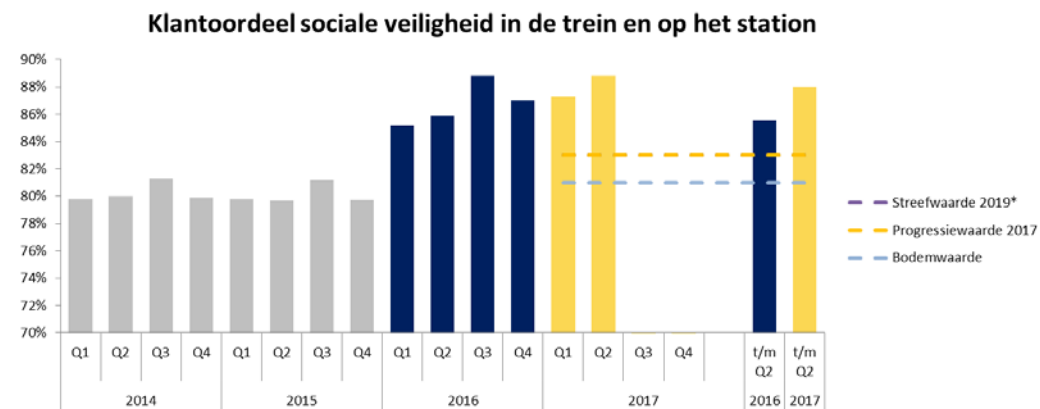


## 2.11 Tijdsbesteding

NS wil dat haar reizigers hun tijd onderweg aangenaam en nuttig kunnen besteden. Dat is immers het grote voordeel dat treinreizen heeft boven het reizen per auto. Het is daarmee ook één van de drivers van klanttevredenheid. Hiertoe hebben we onder andere de snelheid van WiFi in de trein verder verhoogd (van 450kbps naar 500kbps), zodat het gebruik van internet in de trein plezieriger wordt.

### 3 Randvoorwaarden

#### 3.1 Veiligheid



\* Streefwaarde is gelijk aan progressiewaarde.

Het klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station ontwikkelt zich in positieve zin met een score van 88%. In het eerste halfjaar van 2017 wordt ruim boven de progressiewaarde van 83% gescoord. Ook laat dit cijfer een verbetering zien t.o.v. het eerste halfjaar van 2016<sup>13</sup>.

Informatie gestuurde inzet aangevuld met de maatregelen uit Sociale Veiligheid Akkoord dragen bij aan deze positieve ontwikkeling. NS heeft samen met Overheid, Vakbonden en ProRail uitvoering gegeven aan de maatregelen uit het sociale veiligheid akkoord. Zoals de introductie van de gebiedsagent op de twintig grote stations, extra camera's op kleinere en middelgrote stations, het versneld invoeren van het stationsverbod, lik-op-stukbeleid richting notoire overlastgevers en het versneld sluiten van de poortjes op stations. Daarnaast wordt gestuurd op de top-20 risico stations en trajecten en worden hier gericht maatregelen genomen.

NS en andere vervoerders hebben samen met de ministeries van Veiligheid en Justitie (VenJ) en IenM besloten tot het opstellen van een HIC-aanpak tegen agressie en geweld in het OV. De HIC aanpak wordt toegepast door op eenzelfde manier integrale oplossingen aan te dragen en te implementeren om de sociale veiligheid in het OV te verbeteren. In 2018 zullen de maatregelen geëvalueerd worden.

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

### 3.2 Decentralisatie stoptreindiensten Limburg

Operationeel hebben Arriva en NS gezorgd voor ruime incheckfaciliteiten waardoor overstappen zo goed mogelijk geregeld is. Ook proberen we op elkaars aansluitende treinen te wachten bij kleine vertragingen om overstapmogelijkheden voor de reiziger te behouden. Verder hebben we afspraken gemaakt over bijsturing, vervangend vervoer bij stremmingen en inzet van service- en veiligheidspersoneel. Dit loopt nog niet altijd even soepel. Doordat de beide concessies andere voorwaarden hebben voor o.a. vervangend vervoer en service personeel wort er in bijvoorbeeld geval van stremmingen nog vaak gedacht dat NS alles oplost. Ook de inzet van veiligheid en service personeel is voor de reiziger soms verwarrend. NS personeel is niet bevoegd om bijvoorbeeld een zwartrijder achterna te gaan die van een NS trein naar een Arriva trein gaat. Er lopen momenteel gesprekken om hier oplossingen voor te vinden.

Met betrekking tot service is gezorgd voor voldoende reisinformatie voor zowel trein als bus en hebben we op de stations Maastricht, Venlo, Heerlen en Roermond gezamenlijke servicedesks. Voor beide vervoerders was dit wennen maar dit lijkt nu goed te lopen. In kaart automaten zijn kaarten voor beide vervoerders verkrijgbaar. In het eerste halfjaar was bij vervoerderskeuze voor reizigers sprake van een gelijk tarief, omdat Arriva ervoor gekozen had om deze op hetzelfde niveau vast te stellen als NS. Per augustus zijn er door Arriva aanpassingen doorgevoerd, waardoor er geen tariefgelijkheid meer bestaat.

De decentralisatie stoptreindiensten was voor de reiziger een grote verandering, hierbij was het van belang dat de reiziger zo min mogelijk hinder zou ondervinden. Daarom is het voor lenM een beleidsprioriteit. Als NS hebben we ons meer dan maximaal ingespannen om de overgang van NS Sprinters naar Arriva Sprinters in Limburg zo goed mogelijk te laten verlopen. Samenloop blijft erg complex en dat laat de uitvoering nu ook zien. Dat het loopt in Limburg is te danken aan de open opstelling van beide vervoerders, maar dat is niet altijd evident in een markt waar geconcentreerd moet worden. Als NS hebben wij een grotere bijdrage geleverd aan een soepele overgang, vele male groter dan vanuit de vervoerconcessie 2015-2025 van ons wordt gevraagd.



## 4 Programma's

### 4.1 Programma Beter en Meer – Verbeteraanpak Trein A2

Dit programma is een samenwerking van ProRail en NS en een beleidsprioriteit van IenM.

| Mijlpaal   | Realisatie   |
|--|--|
| Start praktijkbeproeving en simulaties. Het streven is om, als de voorbereidingen voldoende gevorderd zijn, testen uit te voeren waarbij gemeten wordt of de uitvoeringsbetrouwbaarheid op het gewenste niveau blijft op de A2-corridor (voorjaar 2017).                           | De simulaties zijn uitgevoerd in de maanden april en juni. De inzichten hieruit worden meegenomen in de voorbereiding op de dienstregeling 2018. Er wordt op 14 woensdagen in de periode september tot en met november een test uitgevoerd met hoogfrequent spoorvervoer tussen Amsterdam - Utrecht - Eindhoven, zodat de dienstregeling 2018 zo soepel mogelijk kan worden ingevoerd. |
| Start frequentieverhoging A2-corridor. Voorwaarden hiervoor zijn een bevestiging van de gekozen frequentieverhoging per dienstregeling 2018 (zomer 2017), dat de uitvoeringsbetrouwbaarheid eind 2017 op het gewenste niveau is en dat de voorbereidingen gereed zijn (eind 2017). | Over het algemeen verloopt de implementatie van de verbetermaatregelen volgens planning. Over het eerste half jaar van 2017 presteert de A2 corridor gemiddeld beter dan het HRN gemiddelde. In de 2 <sup>e</sup> helft van 2017 wordt de prestatieontwikkeling nauwlettend gevolgd en eventueel aanvullende interventies genomen.   |

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

De realisatie van de doelen vindt plaats in 3 waves, waarin steeds een aantal samenhangende projecten wordt uitgevoerd. Vanwege het lerend karakter van het programma wordt de inhoud van de waves bepaald op basis van ervaringen en inzichten uit eerdere waves

| Mijlpaal | Realisatie   |
|----------|--|
| Wave 1   | In het eerste halfjaar van 2017 is het Centraal Monitor- en Beslisorgaan opgericht. Dit is een belangrijke mijlpaal en stap naar het ketenbreed leren en handelen in de organisaties van NS en ProRail. De besluitvorming over de dienstregeling is op één punt belegd. Daarnaast zijn de Vooraf Gedefinieerde Bijsturingsmaatregelen bij infrabeperkingen ingevoerd op de A2-corridor. Eind juni 2017 is het communicatiesysteem (ISVL) voor de be- en bijsturing tussen ProRail en vervoerders vervangen door Spoorweb. Dit nieuwe systeem is succesvol live gegaan. |
| Wave 2   | In de eerste helft van 2017 zijnde nieuwe vooraf gedefinieerde bijsturingsmaatregelen, na invoering op de A2, ook in de regio's Zuid en Randstad Noord ingevoerd. In de tweede helft van 2017 zal de landelijke invoering worden voltooid.<br><br>Daarnaast worden in wave 2 de rollen, taken en verantwoordelijkheden van de knooppromessen verbeterd. Hiermee is in de eerste helft van 2017 een start gemaakt met proeven op de knooppromessen in Eindhoven.  |
| Wave 3   | Richting het einde van wave 2 zal worden bepaald welke projecten in wave 3 worden opgepakt om de eindsituatie van het programma BBT te bereiken. Op dit moment verwachten we dat wave 2 nog in 2018 door zal lopen.  |



### 4.3 Programma Winterweer

De evaluatie van dit programma die in opdracht van lenM door een externe partij is uitgevoerd, is in juni 2017 afgerond. N.a.v. de resultaten uit deze evaluatie zal de winteraanpak vanaf nu deel uitmaken van de sturing op realisatie van prestatie-indicatoren. De opvolging van de aanbevelingen uit deze evaluatie, waar van toepassing, zal NS opnemen in haar Vervoerplan 2018.

| Mijlpaal  | Realisatie  |
|---|---|
| Programma-evaluatie                             | Programma is positief geëvalueerd. Met concessieverlener worden afspraken gemaakt over de opvolging van de aanbevelingen. |
| Oplevering evaluatie winterwerkpakketten        | Oplevering evaluatie winterwerkpakketten en vervolgaanpak winter is gereed.   |
| Opleveren werkpakketten t.b.v. winter 2017-2018 | Oplevering werkpakketten verloopt conform planning.   |

### 4.4 Programma Vervoercapaciteit

| Mijlpaal  | Realisatie   |
|---|--|
| Instream nieuwe Sprinters (vanaf dienstregeling 2017 - medio 2017).               | De laatste treinstellen stromen in september 2017 in.  |
| Evaluatie resultaten programma (2017).  | Gedurende oktober – november 2017 vindt een externe evaluatie plaats door lenM.  |
| Afronding programma (afhankelijk van de evaluatie van het programma) (eind 2017). | Afhankelijk van de uitkomsten van de evaluatie zal lenM besluiten of de programmasturing wordt beëindigd, waarbij wordt gekeken naar realisatie van het maatregelenpakket, internalisering en borging van de aanpak. |

### 4.5 Programma Klantvriendelijkheid

| Mijlpaal   | Realisatie   |
|--|--|
| Zoals reeds aangekondigd in de verantwoording 2016 werken wij toe naar afronding van de concessieprogramma. Een nieuwe afdeling wordt opgericht die verantwoordelijk is voor het vertalen van de klantwens naar waardevolle NS dienstverlening en service. Vanuit deze afdeling wordt de klantbehoefte en marktontwikkelingen vertaald naar concrete proposities en initiatieven, met als doel om de reiziger (nog) beter te gaan bedienen, en is daarmee richtinggevend en eerste aanspreekpunt voor algemeen klantoordeel. | De afdeling is sinds 1 januari 2017 operationeel en gestart is met het specificeren op de 9 thema's die gezamenlijk (grotendeels) het algemeen klantoordeel bepalen. Daarnaast zijn we met lenM overeengekomen om dit programma als afgerond te beschouwen per 2018. |

#### 4.6 Uitrol Programma STS-Verbeterprogramma

| Mijlpaal   | Realisatie  |
|--|---|
| S-borden:  | Pilotproject Houtrakpolder vindt plaats vanaf november 2017. Landelijke uitrol op emplacementen volgens huidige inzichten gereed in 2020.   |
| Human Factors programma  | Vorbereidingen uitrol Fit-to Drive zijn in 2017 gestart. Dit is een programma met als hoofddoel het bewustzijn te vergroten van het fit to drive zijn, door middel van workshops met team managers machinisten, en overleggen met machinisten. Aanbevelingen n.a.v. analyse innovaties in de cabine zijn geïmplementeerd (regels aanscherpen, aanvullend onderzoek door Intergo) en verdiepend kwantitatief vervolgonderzoek wordt opgestart. |
| ORBIT <sup>14</sup> : continuering project ORBIT (een akoestisch waarschuwingssysteem bij een te snelle nadering van een rood sein, NS en ProRail).  | In mei 2017 is in opdracht van lenM een audit uitgevoerd. Hierin is geconcludeerd dat de planning van dit innovatieve project niet onrealistisch is maar wel risico's kent.   |
| Remcriterium: Nemen van besluit t.a.v. de proef verzwaren remcriterium (NS). De lopende proef is uitsluitend gericht op het park VIRM-treinen, NS zal haar medewerking verlenen aan de evaluatie door ILT. | Momenteel werkt NS het principe besluit uit.<br><br>Het toevoegen van Baken-0 aan deze oplossing leidt tot een hogere effectiviteit. NS start hierover graag het gesprek met lenM en ProRail om voortvarend verder te werken aan het beperken van het aantal STS-passages.  |
| Planning laatste 36 uur  | In samenwerking met ProRail is gewerkt aan een tweetal planningsaspecten. Voor de planning van rangeerbewegingen zijn maatregelen genomen en geïmplementeerd. Dit onderdeel is daarmee afgerond. Voor de planning van ledig materieeltreinen dient de oplossingsrichting nog bepaald te worden.   |

#### 4.7 Programma ERTMS

| Mijlpaal  | Realisatie   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Projectbeslissing tweede helft 2017</li> <li>- Indienststelling eerste baanvak wordt eind 2016 bekend gemaakt.</li> <li>- Start aanbesteding materieel 2017</li> <li>- Materieelombouw NS volgt uit programma, gereed volgens huidige inzichten circa eind 2022</li> </ul> | <p>De planuitwerkingsfase is verlengd tot 2018. Dit onder meer om beter zicht te krijgen op risico's en voorstellen plus vervolgstappen voldoende af te stemmen met de ERTMS-moederorganisaties.</p> <p>Indienststelling van het eerste baanvak staat gepland in 2024, conform de uitrolstrategie die in september 2016 naar de Kamer is verstuurd. Deze uitrolstrategie is vastgesteld onder voorbehoud van de programmabeslissing.</p> <p>Ook de start aanbesteding materieel en de datum waarop het materieel omgebouwd moet zijn hangen samen met de programmabeslissing en worden daarom ook uitgesteld, respectievelijk naar 2018 en 2024.</p> |

Dit programma valt per 2018 niet meer onder de concessiesturing. ERTMS is een MIRT-aanlegprogramma dat de status heeft als een groot project. Hiervoor is een aparte sturings- en verantwoordingslijn ingericht via de subsidie (ProRail) en de opdrachtgever/opdrachtnemer relatie. Deze blijven intact. NS blijft in samenwerking met ProRail en andere partijen daarmee onverminderd verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitvoering van ERTMS, maar zal zich vanaf 2018 in haar jaarlijkse vervoerplan en de jaarrapportages niet meer expliciet over dit programma verantwoorden.

<sup>14</sup> Waarschuwingssysteem Oogst Remcurvebewaking in Trein



#### 4.8 Programma Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten

| Mijlpaal   | Realisatie  |
|--|---|
| Introductie IC Brussel   | <p>De implementatie van de lessons learned van de Parlementaire Enquête Fyra hebben voor de introductie van de IC Brussel een grote impact op de organisatie en op de prestaties op de HSL. We willen de nieuwe internationale treindienst goed kunnen testen. Daarvoor worden extra middelen vrijgemaakt en voorbereidingen getroffen. Dit betreft onder meer het opleiden van Nederlands en Belgisch personeel, het ombouwen en testen van het materieel (software-update voor de Traxx locomotieven, zowel in Nederland als België) en het uitvoeren van een oefen- en proefbedrijf. Gedurende deze voorbereidingen moet de bestaande commerciële dienst naar Brussel worden voortgezet. Dat leidt tot extra complexiteit, aangezien zowel bestaande dienst als de voorbereidingen een beroep doen op dezelfde assets (materieel, personeel en infra). Voor deze voorbereidingen heeft NS minimaal zes maanden nodig. De uitvoering van de voorbereidingsactiviteiten start nadat de toelating voor het materieel is verkregen in Nederland en België.</p> <p>Om een betrouwbaar product te kunnen bieden op de HSL heeft NS gekozen voor het zogenaamde 'sandwichbedrijf', dat wil zeggen een locomotief voor én achter de trein. De – zoals bekend – sterk vertraagde softwarelevering door Bombardier en het voortschrijdend inzicht m.b.t. de operationele behoefte aan Traxx-locomotieven door o.a. de ombouw van Traxxen, heeft ertoe geleid dat NS medio 2016 een risico heeft onderkend op het beschikbaar hebben van voldoende Traxx-locomotieven. NS neemt additionele maatregelen om dit risico te beheersen en mitigeren, zoals het leasen van extra Traxx-locomotieven en het slimmer inrichten van de processen zodat de behoefte aan Traxx-locomotieven vermindert. Maar de operatie is wel kwetsbaar doordat we minder robuustheid kunnen inbouwen voor de bijsturing.</p> |
| Eurostar wordt onder verantwoordelijkheid Eurostar geïntroduceerd, waarbij NS een aantal zaken faciliteert. Eurostar heeft aan NS gemeld dat de beoogde startdatum voor de treindienst Amsterdam – Londen (december 2016) niet langer realistisch is. NS spant zich, samen met Eurostar en Siemens, maximaal in om de vertraging zo veel mogelijk te beperken. | In het eerste halfjaar van 2017 heeft NS zich ingezet om Eurostar in 2018 te kunnen introduceren. Zo worden er in samenwerking met ProRail voorbereidingen getroffen op de stations van Amsterdam en Rotterdam. Daarnaast loopt er een dialoog met de ministeries van VenJ en IenM om de noodzakelijke veiligheidsmaatregelen te realiseren en de 'direct service' tussen Amsterdam en Londen mogelijk te maken. Een en ander is nodig om een aantrekkelijke en concurrerende verbinding voor de reiziger neer te zetten.   |

#### 4.9 Verbeterprogramma Performance IC direct<sup>15</sup>

Dit programma is een beleidsprioriteit van IenM. In verband daarmee wordt er in het verbeterprogramma vanaf Q2 2017 versneld gefocust op treinpunctualiteit (naast initiële en secundaire uitval), in het kader van de achterblijvende performance op de prestatie-indicator Reizigerspunctualiteit 5 min HSL. Voor treinpunctualiteit is in samenwerking met ProRail een aanvullend maatregelenpakket opgesteld

| Mijlpaal                     | Realisatie  |
|------------------------------|---|
| Continue evaluatie IC direct | <p>Doorlopend.</p> <p>Sinds 1 januari 2017 hebben de verbeterplannen van NS en ProRail de status van een gezamenlijk 'programma onder concessiesturing'. De verbeterteams van NS en ProRail monitoren de prestaties continu en informeren over de prestaties en de voortgang van de implementatie van verbetermaatregelen maandelijks aan</p> |

<sup>15</sup> Verbeterprogramma IC direct is aan het vervoerplan toegevoegd als resultaat van de nieuwe afspraken rondom de KPI's. Het programma krijgt in 2017 tijdelijk de status van een concessieprogramma.



|  |   |
|--|---|
|  | <p>lenM in het Alliantieoverleg en rapporteren formeel aan lenM in de stuurgroep HSL. Het Verbeterprogramma heeft een dynamisch karakter.</p> <p>Wanneer nodig worden maatregelen toegevoegd aan het met het ministerie van lenM afgesproken verbeterpakket. In de rapportageperiode zijn o.a. de volgende activiteiten uitgevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- We hebben verschillende verbeteringen en uitbreidingen doorgevoerd in de HSL-opleiding en begeleiding van machinisten. In dat kader is onder meer een aanvullende werkinstructie ingevoerd voor het veilig en effectief afhandelen van deurstoringen. Ook is een app voor HSL-machinisten uitgerold met afhandelingsscenario's voor materieelstoringen.</li> <li>- Starten met een pilot voor een Helpdesk die voorziet in ondersteuning bij het oplossen van bedieningsissues. In de vorm van een pilot zijn vanaf medio juni leercirkel machinisten fysiek op het materieelbesturingscentrum aanwezig om rijdende machinisten te kunnen bijstaan op het moment dat zich issues voordoen.</li> <li>- De Leercirkel is verder uitgebreid en richt zich nu ook op (het personeel van) de treindienst Den Haag – Eindhoven.</li> <li>- Er zijn diverse technische maatregelen doorgevoerd om storingen aan de deursystemen en andere componenten van de rytuigen terug te dringen.</li> <li>- Om de negatieve gevolgen van strandingen te beperken heeft een tweedaagse verbeter sessie plaats gevonden. De inzichten uit deze sessies worden momenteel uitgerold.</li> <li>- De besturing van de HSL-treindiensten wordt voortdurend geëvalueerd en waar mogelijk geoptimaliseerd door concrete aanpassingen in de dienstregeling en/of spooropstellingen op stations.</li> </ul> |
|--|---|

#### 4.10 Programma PHS

| Mijlpaal  | Realisatie  |
|---|---|
| Ten aanzien van de ontwerp en oplevering van de infrastructuur elementen en de start van de productverbeteringen is een groot aantal mijlpalen vastgesteld. Het eerste grote infraproject is opgeleverd eind 2016 (Groot Utrecht). De eerste concrete productverbetering vanuit PHS (6 Intercity's op de corridor Eindhoven – Amsterdam) staat gepland voor de dienstregeling 2018. | Ter voorbereiding op de introductie van zes Intercity's per uur op de A2-corridor verwijzen we naar het programma Beter en Meer, Verbeteraanpak A2. |
| De frequentie van de treindienst op de andere corridors van PHS zal worden verhoogd conform de afspraken in de vervoerconcessie 2015-2025 op het moment dat de randvoorwaarden met betrekking tot marktontwikkeling en beschikbaarheid van de infrastructuur zijn gerealiseerd (tot 2028).  | Geen expliciete mijlpalen in 2017.  |

NB: Dit programma valt per 2018 niet meer onder de concessie sturing. PHS is een MIRT-aanlegprogramma.





## 5 Overzicht prestatie- en informatie-indicatoren

| Prestatiegebied    | Prestatie-indicator  | Bodemwaarde | Progressiewaarde | Streefwaarde | Realisatie t/m eerste halfjaar 2017 | Realisatie t/m eerste halfjaar 2016 |
|--------------------|--|-------------|------------------|--------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Algemeen           | Algemeen klantoordeel                                      | 74,0%       | 76,0%            | 80,0%        | 77,8%                               | 76,2%                               |
|                    | Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten                    | 68,0%       | 72,0%            | 73,0%        | 74,3%                               | 75,1%                               |
| Deur-tot-deur reis | Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders       | 93,7%       | 94,2%            | 95,2%        | 94,5%                               | 95,0%                               |
|                    | Reisinformatie treinketen                                  | 78,0%       | 82,0%            | 82,0%        | 85,9%                               | 85,3%                               |
| Reisgemak          | Zitplaatskans in de spits HRN                              | 94,3%       | 94,8%            | 95,5%        | 95,2%                               | 95,4%                               |
|                    | Zitplaatskans in de spits HSL                              | 91,2%       | 94,9%            | 94,9%        | 96,9%                               | 97,3%                               |
|                    | Top 10 drukke treinen HRN                                  | 4,9%        | 4,1%             | 4,0%         | 2,2%                                | 2,6%                                |
| Reisinformatie     | Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station | 75,0%       | 80,0%            | 80,0%        | 82,7%                               | 82,7%                               |
| Veiligheid         | Klantoordeel sociale veiligheid                            | 81,0%       | 83,0%            | 83,0%        | 88,0%                               | 85,6%                               |
| Betrouwbaarheid    | Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN                       | 89,2%       | 90,5%            | 91,3%        | 91,4%                               | 91,8%                               |
|                    | Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN                      | 96,7%       | 97,0%            | 97,3%        | 97,4%                               | 97,5%                               |
|                    | Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL                       | 82,5%       | 82,5%            | 84,3%        | 81,2%                               | 80,6%                               |

| Prestatiegebied                                   | Informatie-items  | Realisatie t/m eerste halfjaar 2017 | Realisatie t/m eerste halfjaar 2016 |
|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Algemeen  | Binnen tijdsnorm opgenomen telefoongesprekken               | 54,6%                               | 57,7%                               |
|   | Binnen tijdsnorm beantwoorde brieven                        | 65,7%                               | 55,4%                               |
|   | Waardering klant voor dienstverlening Klantenservice        | 7,4                                 | 7,7                                 |
|   | Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel in de trein        | 81,1%                               | 71,4%                               |
|   | Klantoordeel vriendelijkheid personeel in de trein          | 90,8%                               | 90,1%                               |
|   | Klantoordeel hulpvaardigheid personeel op het station       | 79,6%                               | 77,0%                               |
|   | Klantoordeel vriendelijkheid personeel op het station       | 82,3%                               | 80,8%                               |
|   | Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel op het station     | 83,3%                               | 77,1%                               |
|   | Klantoordeel afhandeling klachten                           | 61,0%                               | 58,4%                               |
| Deur-tot-deur reis                                | Klantoordeel deur tot deur reis                             | 78,7%                               | 78,8%                               |
|   | Gemiddelde ervaren reistijd                                 | 59,9                                | 59,8                                |
| Reisgemak   | Klantoordeel vervoercapaciteit in de spits                  | 64,6%                               | 66,2%                               |
|   | procesindicator bezettingsgraad (spits)                     | 42,2%                               | 43,9%                               |
|   | Schone treinen  | 87,9%                               | 88,7%                               |
|   | Klantoordeel reinheid interieur treinen                     | 60,5%                               | 57,1%                               |
|   | Klantoordeel reinheid stations                              | 77,3%                               | 72,9%                               |
| Klantoordeel over het gebruik van de OV Chipkaart | 85,6%   | 82,5%                               |                                     |
| Reisinformatie                                    | Klantoordeel reisinformatie bij nul tot 15 min vertraging   | 94,7%                               | 94,6%                               |
|   | Klantoordeel reisinformatie bij meer dan 15 min vertraging  | 38,2%                               | 38,9%                               |
|   | Leveringsgraad busvervoer bij buitendienststellingen        | 100,0%                              | 100,0%                              |
|   | Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in het dal       | 86,1%                               | 87,0%                               |
|   | Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de spits      | 95,2%                               | 91,0%                               |
| Veiligheid  | Trefkans conducteur   | 59,5%                               | 60,8%                               |
|   | Aantal STS-passages hoofdrailnet                            | 25                                  | 20                                  |
| Betrouwbaarheid                                   | Klantoordeel op tijd rijden                                 | 79,7%                               | 78,4%                               |
|   | Aankomstpunctualiteit 3 minuten                             | 90,0%                               | 90,3%                               |
|   | Aankomstpunctualiteit 5 minuten                             | 94,8%                               | 95,1%                               |
|   | Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL                       | 92,5%                               | 90,8%                               |
|   | Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS | 96,9%                               | 96,8%                               |
|   | Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten                     | 87,3%                               | 87,0%                               |
|   | Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS   | 4,7%                                | 5,2%                                |
|   | Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten                       | 7,1%                                | 8,4%                                |
|   | Gereden treinen   | 97,6%                               | 98,3%                               |
|   | Overslaan stations  | 0,02%                               | 0,01%                               |
|   | Gerealiseerde aansluitingen                                 | 90,6%                               | 92,1%                               |
|   | Aantal verstoringen veroorzaakt door NS                     | 97                                  | 42                                  |
| Duurzaamheid                                      | Energie per reizigerskilometer                              | 73,1                                | 72,8                                |
|   | CO2 uitstoot  | 0,9                                 | 9,5                                 |