

# NS Halfjaarverantwoording 2021

Vervoerconcessie HRN 2015-2025





# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2 Nederland bereikbaar in coronatijd</b>	<b>6</b>
2.1 Gevolgen corona voor de reiziger	6
2.2 Financiële situatie NS	7
<b>3 Prestatie-indicatoren</b>	<b>9</b>
3.1 Reizigerspunctualiteit	9
3.2 Zitplaatskans	11
3.3 Aantal drukke treinen per werkweek in de spits	13
3.4 Reisinformatie	13
3.5 Drempelloos reizen	14
<b>4 Randvoorwaarden</b>	<b>17</b>
4.1 Samenwerking	17
4.2 Samenwerking bij werkzaamheden	17
4.3 Veiligheid	17
4.3.1 Spoorwegveiligheid	17
4.3.2 Sociale veiligheid	18
4.4 Toegankelijkheid	19
4.5 Duurzaam Ondernemen	19
<b>5 Programma's</b>	<b>21</b>
5.1 Elke Tien Minuten Een Trein Rotterdam-Schiphol-Arnhem (ETMET RoSA)	21
5.2 STS-verbeterprogramma	21
5.3 Verbeterprogramma HSL-Zuid	21
5.4 Programma Cybersecurity	22
<b>6 Overzicht Prestatie- en informatie-indicatoren</b>	<b>23</b>



## Samenvatting

Het eerste halfjaar van 2021 startte met lage reizigersaantallen en een afgeschaalde dienstregeling door de aanhoudende impact van het coronavirus. We hadden in het eerste halfjaar van 2021 3,2 miljard reizigerskilometers, dit is circa 35% ten opzichte van dezelfde periode in 2019. 95,2% van deze reizigers kwamen op tijd op hun bestemming. Ook op de overige indicatoren scoorden we goed. Net als in 2020 zijn de klantoordelen als gevolg van de coronamaatregelen niet gemeten. Hoewel we willen benadrukken dat de cijfers van het eerste halfjaar door de uitzonderlijke omstandigheden niet te vergelijken zijn met andere jaren, laten ze zien dat de reizigers ook tijdens de coronacrisis konden rekenen op NS.

Prestatie-indicator	Bodemwaarde	Realisatie eerste helft 2021	Realisatie 2020
Algemeen klantoordeel HRN <sup>1</sup>	7,3	-	-
Algemeen klantoordeel HSL	7,2	-	-
Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders	94,0%	97,1%	96,7%
Zitplaatskans in de spits HRN	94,3%	99,9%	97,3%
Zitplaatskans in de spits HSL	91,2%	100,0%	98,1%
Aantal drukke treinen per werkweek in de spits HRN	110	0,2	-
Gebbruiksvriendelijke reisinformatie	65,0%	80,3%	-
Klantoordeel sociale veiligheid	7,7	-	-
Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	88,9%	95,2%	93,5%
Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN	96,7%	98,2%	97,9%
Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL	82,1%	90,4%	85,2%

Tabel: Managementsamenvatting kpi's

### Financiële situatie NS

Corona heeft een grote impact op de financiële situatie van NS. NS verwacht op het hoofdrailnet in de periode tot het einde van de concessie een inkomstendering van € 3,4 miljard. Om NS weer financieel gezond te maken, is NS gestart met een besparingsprogramma van € 1,4 miljard tot het einde van de huidige concessieperiode. Tevens ontvangt NS een beschikbaarheidsvergoeding in 2020 en 2021 van circa € 800 miljoen per jaar van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW). De beschikbaarheidsvergoeding is onlangs verlengd tot september 2022. Zelfs na het nemen van besparingsmaatregelen en de beschikbaarheidsvergoeding, resteert een financieel gat voor NS.

### De reiziger terug in de trein

De terugkeer van de reiziger in de trein is topprioriteit voor NS. Nu de vaccinatiegraad stijgt, zien we het reizigersaantal gestaag groeien, al blijven die aantallen naar verwachting voorlopig nog ver achter ten opzichte van 2019. NS maakt zich sterk om de reizigers te verleiden weer de trein te nemen. Dat doen we onder meer met nieuwe tickets die inspelen op de veranderde behoefte van de reiziger en met de Treinwijzer die actuele informatie biedt over drukte in de trein. Verder rollen we nieuwe toegangskoncepten bij P+R (in- en uitrijden op basis van kentekenherkenning) uit en ontwikkelen we bike lanes (in- en uitchecken met de OV-chipkaart) om de deur-tot-deur reis te vergemakkelijken.

### We innoveren en dragen bij aan duurzame mobiliteit

Ondanks corona hebben we in het eerste halfjaar van 2021 onze dienstverlening vernieuwd en verbeterd. We lanceerden de NightJet, de nieuwe dagelijkse treinverbinding tussen Nederland en Oostenrijk, die een duurzaam alternatief is voor de auto en het vliegtuig. Om de deur-tot-deur reis verder te verbeteren, hebben we aan verschillende verbeteringen in de dienstregeling gewerkt zoals de frequentieverhoging op het traject Rotterdam-Schiphol-Arnhem per dienstregeling 2022. Met RET en HTM werken we samen in de joint venture RiVier om makkelijker producten van verschillende mobiliteitsaanbieders aan te bieden. Ook op gebied van duurzaam ondernemen boekten we in het eerste halfjaar goede resultaten. Voor onze 'circulaire treinmodernisering' wonnen we de 'Circulaire Award 2021'. Op dit moment krijgt al 99% van de onderdelen van een oude trein een tweede leven.

<sup>1</sup> Een aantal indicatoren zijn gebaseerd op veldwerk, dat vanwege corona in overleg met het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) is stilgelegd. Zie hiervoor ook Hoofdstuk 3 Prestatie-indicatoren. Voor deze indicatoren zijn geen halfjaarcijfers beschikbaar.

# 1 Inleiding

De impact van het coronavirus op de samenleving, en daarmee op het openbaar vervoer, hield aan in het eerste halfjaar van 2021. Tot halverwege mei was het advies van het kabinet om alleen voor noodzakelijke reizen gebruik te maken van het OV en bleven de reizigersaantallen ver achter bij wat we gewend zijn. Het reisadvies is eind mei vervallen en vervangen door: vermijd drukte, reis buiten de spits en volg de basisregels. Sindsdien verwelkomt NS weer steeds meer reizigers.

We kijken met trots terug op onze inspanningen om Nederland tijdens de coronacrisis in de eerste helft van 2021 bereikbaar te houden. Reizigers konden steeds rekenen op een punctuele en betrouwbare dienstregeling, en een veilige omgeving. De dienstregeling is, in continu overleg met IenW, vanaf begin mei stapsgewijs opgeschaald van circa 90% tot circa 98% halverwege juni. Daarnaast zijn we, ondanks de grote financiële en operationele impact, blijven werken aan verbetering van het spoorvervoer van de toekomst. Voorbeelden zijn de verdere verbetering van spoorwegveiligheid, de introductie van de NightJet Amsterdam-Wenen en de voorbereidingen van de frequentieverhoging op het traject Rotterdam-Schiphol-Arnhem (RoSA).

De Europese Commissie heeft het jaar 2021 uitgeroepen tot European Year of Rail om extra aandacht te genereren voor de trein als duurzaam transportmiddel. Helaas zijn door de huidige coronasituatie veel evenementen verplaatst naar het najaar. NS zal in gezamenlijkheid met partners tijdens de aankomst van de Connecting Europe Express op 3 oktober aandacht vragen voor het belang van beter en meer infrastructuur om het internationale treinverkeer naar een hoger niveau te tillen zodat het serieus kan concurreren met het vliegtuig tot afstanden van 700 km (waaronder een betere verbinding naar Duitsland via Arnhem) en voor een beter ticketing systeem waar NS met Europese partners aan werkt zodat reizigers makkelijker een treinticket kunnen boeken.

## **Tweede helft van 2021**

Het begin van het tweede halfjaar valt samen met een steeds hogere vaccinatiegraad en de mededeling van het kabinet dat het advies voor enkel noodzakelijke reizen is komen te vervallen. NS maakt zich hiervoor sterk met publiekscampagnes, door weer een volledige dienstregeling te rijden en door nieuwe abonnementsvormen te lanceren gebaseerd op het veranderde reisgedrag. Toch blijft er ook nog veel onzeker. Sinds begin juli nemen de coronabesmettingen weer toe door de deltavariant van het coronavirus en heeft de overheid enkele versoepelingen weer teruggedraaid (meerdaagse evenementen, nachtclubs, testen voor toegang, thuiswerken is weer de norm).

De reizigersaantallen veren echter niet direct terug naar het niveau van 2019. Daardoor blijft de financiële impact de komende jaren groot, zeker nu NS weer met een volledige dienstregeling rijdt. Naar verwachting blijft de omzet ook in de komende jaren achter op de eerdere prognoses. Dit wordt tot september 2022 gedeeltelijk gecompenseerd door de beschikbaarheidsvergoeding. Onder deze regeling worden de opbrengsten aangevuld tot 93% van het geïndexeerde kostenniveau. Daarnaast houden we onze bedrijfsvoering tegen het licht om te komen tot een kleinere en wendbaardere organisatie. Additionele steun vanuit de overheid blijft de komende jaren echter nodig om de kwaliteit van het spoorvervoer te borgen.

## **OV is nodig om maatschappelijke opgaven duurzaam op te vangen**

We verwachten dat de mobiliteit rond 2025 weer op het pre-corona niveau zit en daarna door economische groei, bevolkingsgroei en verstedelijking snel verder groeit. Ons land komt dan te staan voor grote maatschappelijke opgaven: herstel en versterking van het verdienvermogen van Nederland post-corona, zorgen voor goede ontsluiting van (nieuwe) woongebieden, toewerken naar de klimaatdoelen en de verbindingen tussen steden en regio's vragen aandacht. Mobiliteit is vaak een drager van ontwikkeling én kan onderdeel zijn van de oplossing van deze grote vraagstukken. Dat begint bij de basis op orde brengen en houden voor wat betreft de spoorinfrastructuur (investeren in beheer- en onderhoud van bestaande infrastructuur én nieuwe investeringen) en organisatie. Incidenten zoals de recente telefoniestoring, problemen met spoorstaafbevestiging en onderbezetting van verkeersleiding raken de kwaliteit van onze dienstverlening en verdienen aandacht en waar nodig investeringen. NS zet zich in voor verdere verbetering van de drempelloze deur-tot-deurreis en het ontwikkelen van internationaal spoorvervoer. Voor het duurzaam realiseren van de woningbouw opgave is investeren in spoorvervoer randvoorwaardelijk, want niemand wil wonen in een huis dat slecht bereikbaar is. Samenwerking tussen vervoerders, overheden,



ProRail, reizigersorganisaties en andere belanghebbenden blijft noodzakelijk om een toekomstbestendig OV-systeem te realiseren.

### **Opbouw van deze rapportage**

In deze halfjaarrapportage 2021 licht NS de operationele prestaties op het hoofdrailnet (HRN) toe in het licht van de coronacrisis. In hoofdstuk twee gaan we in op de beleidsprioriteiten; 1) Nederland bereikbaar in coronatijd en 2) drempelloos reizen. In hoofdstuk drie lichten we de prestatie-indicatoren toe. Ten slotte behandelen we de randvoorwaarden en programma's uit het vervoerplan.

## 2 Nederland bereikbaar in coronatijd

In coronatijd wordt een bijzonder beroep gedaan op onze maatschappelijke rol om Nederland bereikbaar te houden. We vinden het van belang dat onze reizigers verantwoord kunnen reizen. NS neemt onder andere in samenwerking met lenW en ProRail maatregelen in de trein en op het station om de verspreiding van het coronavirus te beperken. Gezondheid van reizigers en medewerkers staat voorop en operationele maakbaarheid is het uitgangspunt.

### 2.1 Gevolgen corona voor de reiziger

We hebben afgelopen halfjaar het overleg gecontinueerd met lenW, andere vervoerders, decentrale overheden en reizigersorganisaties over het verantwoord blijven reizen in het Openbaar Vervoer conform het OV-protocol. We spraken onder andere over de reizigersbeleving van volle treinen; de inzet van middelen om reizigers te spreiden (heldere communicatie, de Treinwijzer); en de communicatie over het verder opschalen van de treindienst vanaf mei 2021.

#### Verantwoorde reis- en werkomgeving

Het verantwoord vervoeren van reizigers en het creëren van veilige werkomstandigheden voor onze medewerkers was ook afgelopen halfjaar onze prioriteit. In het bijzonder ging onze aandacht uit naar het uitvoering geven van de coronamaatregelen in het licht van het groeiend aantal reizigers sinds half mei. De ondersteuning van onze medewerkers stond daarbij centraal (o.a. middels de Meldkamer NS) en het beschikbaar stellen van voldoende beschermingsmiddelen. Het flexibel inzetten van veiligheidsmedewerkers hielp om het 'heropenen' van de samenleving verantwoord te begeleiden.

#### Spreidingsafspraken

Begin 2021 zien we in een aantal regio's een meer gespreid beeld van reizigersaantallen. Dat komt onder meer door de verlenging (tot 1 augustus 2021) van het landelijke protocol tussen het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), landelijke onderwijskoepels en OV-bedrijven, waaronder NS, over spreidingsafspraken. Niet alleen is de intensiteit afgenomen, maar we zien ook een veranderd patroon in vertrek- en aankomsttijden. De landelijke onderwijsafspraken zijn in het eerste kwartaal van 2021 geëvalueerd en worden vanuit de vervoerders als positief ervaren. De afspraken lopen tot augustus 2021. Er blijkt helaas onvoldoende steun voor verlenging van het landelijke protocol.

Wel zien we dat in een toenemend aantal regio's onderwijsinstellingen maatregelen nemen om regionaal tot een betere spreiding te komen: hoorcolleges deels online, gespreide starttijden en meer thuiswerken door medewerkers. Voorbeelden hiervan zijn te vinden in de regio Rotterdam/Den Haag (InHolland), Nijmegen, Heerlen en Twente. In Groningen zijn er regionale spreidingsafspraken tussen onderwijsinstellingen en grote werkgevers in de regio. Met het oog op het voorkomen van een terugkeer van de hyperspits, is het voor NS van groot belang dat deze aanpak in alle regio's voortvarend wordt opgepakt, wordt verbreed naar andere werkgevers en overheden en we gezamenlijk een gedragsverandering bewerkstelligen.

#### Reisinformatie

Met het versoepelen van de coronamaatregelen neemt de drukte toe. Daarom zijn we vanaf het eerste kwartaal van 2021 een campagne gestart om reizigers te wijzen op het gebruik van de Treinwijzer in de NS-app. Met de Treinwijzer kan de reiziger zijn reis vooraf vrijwillig aanmelden en informatie vinden over de verwachte drukte in de treinen.

De drukte-indicatie in de NS-app (weergegeven door 1, 2 of 3 poppetjes) is vanaf maart 2021 aangepast op de huidige druktebeleving van de reizigers. De onderliggende percentages hebben we naar beneden bijgesteld, door de veranderde perceptie die reizigers hebben van drukte als gevolg van corona. We hebben namelijk gezien dat reizigers liever niet te dicht naast elkaar zitten en daarmee worden treinen met een bezetting van circa 40% al beleefd als te druk. Deze beleving hebben we verwerkt in de drukte-indicatie om reizigers voor te bereiden op een mogelijk vollere trein en ze de mogelijkheid te geven om te kiezen voor een trein op een rustiger moment.

In mei 2021 hebben we een voorstel ter advisering voorgelegd aan de consumentenorganisaties in het Locov om in de zomer van 2021 een pilot te starten om voorafgaand aan je treinreis een reservering voor de fiets

te verplichten. In de adviesaanvraag heeft NS aangegeven een pilot te willen starten om onze reizigers de zekerheid en het handelingsperspectief te geven om hun reis verantwoord en comfortabel te kunnen maken. Ook beogen we de overlast van fietsen in de trein te verminderen. De consumentenorganisaties hebben geadviseerd om de pilot niet door te voeren, maar NS wil graag in de praktijk beproeven of het reserveren van een fietsplek een mogelijke waardevolle toevoeging is. De pilot heeft een looptijd van 10 juli tot 15 september. NS zal de pilot evalueren en dit met de consumentenorganisaties bespreken.

### **De reiziger terug in de trein**

De terugkeer van de reiziger is sinds de eerste helft van 2021 topprioriteit. De eerste manier is door ons huidige productaanbod aan te passen aan de veranderende reisbehoefte van de reiziger. Begin 2021 hebben we met externe marktonderzoekbureaus geanalyseerd of en hoe NS haar proposities kan inzetten en waar mogelijk aanpassen op de verander(en)de klantwensen. Hierbij hebben we geïnvesteerd om klant- en data gedreven te kunnen voorspellen wat de effecten zijn van propositie aanpassingen.

Uit deze onderzoeken blijkt dat de reiziger meer flexibiliteit wil en tegelijkertijd prijsbewuster is dan voorheen. Om hier succesvol op in te spelen is NS in 2021 begonnen met de ontwikkeling en implementatie van aanvullende of aangepaste producten passend bij de klantbehoefte. Zo hebben we onder andere voor de zakelijke reiziger nieuwe abonnementsvormen en diensten ontwikkeld als 'Traject Vrij op Maat' (vervanger van Traject Vrij, waarbij het tarief afhankelijk van het aantal gereisde dagen wordt bepaald) en NS GO (een platform voor de zakelijke markt om medewerkers flexibele mobiliteitsopties te bieden). Voor de sociaal recreatieve reiziger ontwikkelden we drie nieuwe kortingsproposities die we aan het begin van de herfst willen lanceren: Vroegboek-dalticket, Zesrittenkaart en een aangepast groepsticket.

### **Impact instroom ICNG**

De wereldwijde impact van corona in combinatie met het oplossen van de bevindingen uit het testbedrijf heeft grote invloed op de ontwikkeling en realisatie van Intercity Nieuwe generatie (ICNG). Hierdoor is de voorgenomen planning van de instroom van ICNG niet meer haalbaar. Zo werd vorig jaar juni duidelijk dat volledige infasering van de ICNG op het traject Amsterdam-Breda voorzien in december 2021 niet langer haalbaar is<sup>2</sup>. Ook heeft NS in januari besloten om hiermee samenhangende productintroductions met minimaal een jaar uit te stellen<sup>3</sup>. Het gaat hier om productintroductions die mede steunen op de instroom van de ICNG op de hogesnelheidslijn en andere delen van het hoofdrailnet en voorzien waren voor dienstregeling 2023. Ook extra coronamaatregelen in productie en tijdens testen, reisrestricties, ziekteverzuim en vertraging in levering van software en onderdelen bij onderleveranciers vertragen de voortgang. Dit heeft invloed op ontwikkeling, productie, testen en het oplossen van issues. Met name de benodigde softwareaanpassingen die volgen uit de testen zijn momenteel kritiek. Dit betekent dat hertesten nodig zijn, toelating langer duurt en opleidingen later starten. De instroom van de ICNG in de dienstregeling verschuift hierdoor van 2021 naar 2022. Voor de instroom van ICNG op het traject Amsterdam-Breda blijft de ambitie om deze volledig te realiseren voor het einde van dienstregeling 2022. IenW en de Kamer zijn in juni over de voortgang geïnformeerd<sup>4</sup>.

## **2.2 Financiële situatie NS**

Corona heeft een grote impact op de financiële situatie van NS. NS verwacht op het hoofdrailnet in de periode tot het einde van de concessie een inkomstendering van € 3,4 miljard. Gezien de grote onzekerheid over de toekomstige ontwikkeling van het aantal reizigers kent deze verwachting een behoorlijke bandbreedte. Gezien het cruciale belang van het OV om de samenleving draaiend te houden, vroeg de overheid vervoerders om de dienstregeling zoveel mogelijk in stand te houden. Ter gedeeltelijke compensatie van de kosten waar onvoldoende opbrengsten tegenover stonden, betaalde de overheid een beschikbaarheidsvergoeding. Voor 2020 en 2021 ontvangt NS circa € 800 miljoen per jaar. Onlangs is de regeling verlengd tot september 2022.

Om de gevolgen van de coronacrisis zoveel mogelijk te mitigeren en het treinkaartje ook in de toekomst betaalbaar te houden, is NS gestart met een besparingsprogramma van € 1,4 miljard tot het einde van de huidige concessieperiode. De uitgangspunten hierbij zijn een ongewijzigde strategie van NS, voldoen aan concessieverplichtingen en geen gedwongen ontslagen.

<sup>2</sup> Kamerbrief IENW/BSK-2020/90720, 11 juni 2020

<sup>3</sup> Kamerbrief 29 984, nr. 922, 17 februari 2021

<sup>4</sup> Kamerbrief IENW/BSK-2021/172948 29 juni 2021



Om NS weer financieel gezond te maken, zetten we de stap naar een kleiner, slagvaardiger en wendbaarder NS met meer focus op resultaatsturing. Dit vullen we de komende jaren samen met medewerkers en medezeggenschap in. Daarbij kijken we naar alle onderdelen van NS.

Zelfs na het nemen van besparingsmaatregelen en de beschikbaarheidsvergoeding OV (BVOV), resteert een financieel gat voor NS. De generieke regeling BVOV is recent door lenW verlengd tot september 2022. Voorwaarde voor het verlengen is dat vervoerders een zogenoemd Transitieplan opstellen waarin wordt aangegeven hoe wordt toegewerkt naar een nieuwe balans tussen vraag en aanbod respectievelijk kosten en opbrengsten, zodat vervoerders op termijn weer een zelfstandige, financieel gezonde exploitatie kunnen voeren. NS heeft in het eerste halfjaar van 2021 een Transitieplan uitgewerkt en aan lenW aangeboden. Belangrijke elementen hierin zijn het hierboven al genoemde besparingsprogramma en de elders in deze verantwoording besproken initiatieven om reizigers terug te winnen voor het OV. Kostenbesparing door het structureel afschalen van de dienstregeling is een onwenselijke interventie, zoals aangegeven door zowel lenW, de Tweede Kamer (bij motie<sup>5</sup>), NOVB als consumentenorganisaties. Ook NS is hiervan geen voorstander. Optimalisaties in de dienstregeling die zijn doorgevoerd in 2020 en 2021 als reactie op de beperkte reizigersaantallen door onder meer het overheidsbeleid ('Werk zoveel mogelijk thuis') zijn steeds tijdig en zorgvuldig met lenW, andere vervoerders en consumentenorganisaties afgestemd en passend binnen de afspraken van de zogenoemde noodconcessie (besluit tot wijziging van de concessie voor het hoofdrailnet (2015-2025) in verband met de aanvullende afspraken vanwege COVID-19)<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> Motie Nijboer c.s. d.d. 20 april 2021

<sup>6</sup> Kamerbrief : IENW/BSK-2020/205631, 2 november 2020



## 3 Prestatie-indicatoren

De prestaties van NS worden uitgedrukt in prestatie-indicatoren, zoals vastgelegd in de vervoerconcessie en gecontracteerd op basis van een normale bedrijfsvoering. Net als in 2020, zijn de condities waaronder de prestaties tot stand komen als gevolg van corona sterk afwijkend van 'normaal'. Bovendien staat het verantwoord en comfortabel vervoeren van reizigers en het veilig laten werken van onze medewerkers, mede op verzoek van de overheid, voorop. Door de bijzondere omstandigheden, zoals de lage reizigers aantallen, waaronder de realisatiecijfers van de prestatie-indicatoren tot stand zijn gekomen, is een betekenisvolle vergelijking met 'normale' jaren niet mogelijk.

Het algemeen klantoordeel HRN en HSL en het klantoordeel sociale veiligheid worden sinds 2021 verantwoord op basis van de OV Klantenbarometer (OVKB). Het onderzoek ten behoeve van de OVKB wordt in opdracht van Kennisplatform CROW/KpVV uitgevoerd door Goudappel Coffeng. Vanwege corona vinden vanaf voorjaar 2020 geen metingen plaats door de OVKB. Het CROW verwacht dat de metingen later dit jaar worden hervat. Voor het eerste halfjaar zijn dus geen cijfers beschikbaar. Desondanks stuurt NS op het belang van de reiziger, onder andere door middel van onderstaande kpi's op het gebied van Reizigerspunctualiteit, Zitplaatskans, reisinformatie en drempelloos reizen. Die kpi's laten een positief beeld zien.

NS beproeft en ontwikkelt een methode om klanttevredenheid digitaal te meten. Dit doen we via 'En Hoe Is je Reis', onder andere in de NS-app. Onder de deelnemers van dit onderzoek is het algemeen klantoordeel in de eerste helft van 2021 iets lager dan in de eerste helft van 2020. Dit is te verklaren door het zware winterweer in februari 2021 en de daaruit voortkomende treinvuurt. We kunnen door de wisselende reizigerspopulatie sinds corona niet vaststellen in hoeverre deze resultaten representatief zijn voor al onze reizigers.

De afgelopen maanden heeft NS samen met lenW onderzoek gedaan naar de nieuw te ontwikkelen kpi *Gebruik ketendiensten*. Doel van deze kpi is om meer reizigers te verleiden de auto te verruilen voor het openbaar vervoer d.m.v. het stimuleren van een aantrekkelijk en eenvoudig toegankelijk aanbod van ketendiensten. Dit helpt om de klimaatdoelstellingen te verwezenlijken en congestie op de Nederlandse wegen te verminderen. NS stuurt hierop door het fysiek aanbod van bestaande diensten uit te breiden en te verbeteren en daarnaast op zoek te gaan naar nieuwe diensten die invulling geven aan behoeften van de reiziger.

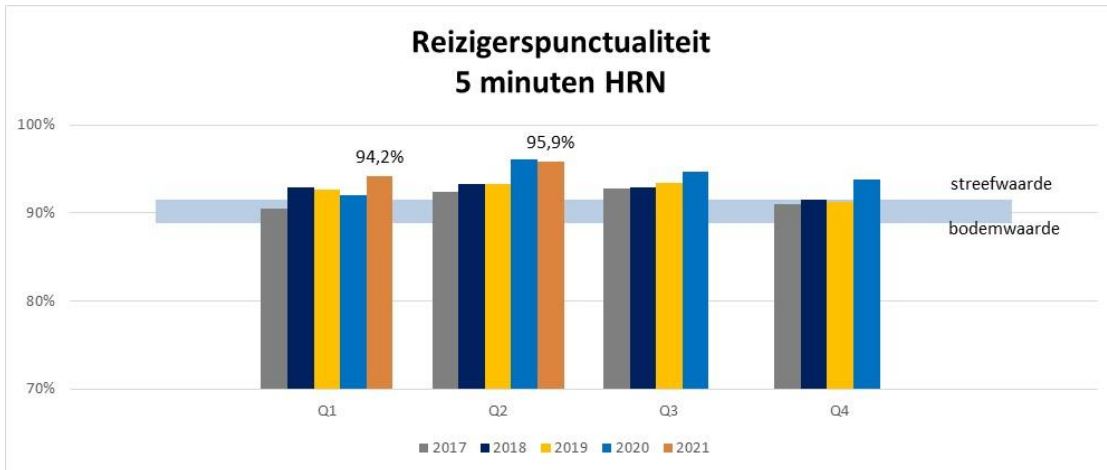
### 3.1 Reizigerspunctualiteit

#### Reizigerspunctualiteit HRN

Het eerste halfjaar van 2021 kende NS door corona lage reizigers aantallen. Onze reizigers maakten in deze periode circa 35% (3,2 miljard) van de pre-corona reizigerskilometers. Ook reed NS het grootste deel van deze periode een aangepaste dienstregeling. Tot begin mei reden we circa 90% van de dienstregeling, daarna is in stappen opgeschaald tot circa 98% medio juni.

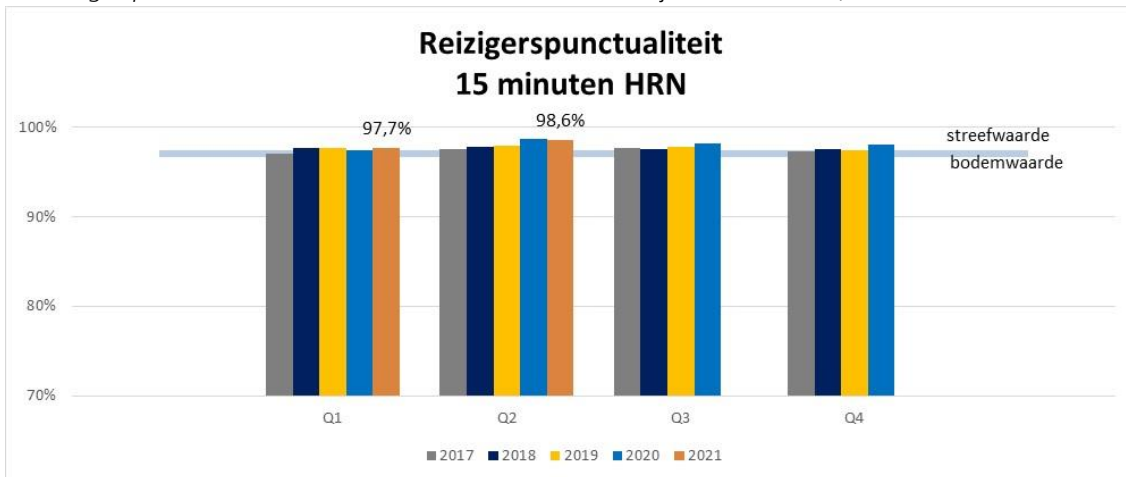
Door de lagere reizigers aantallen zijn halteringen korter en kunnen we vertraging eenvoudiger inlopen. Reizigers reisden niet alleen minder vaak, maar ook minder ver. Daardoor steeg het aandeel (niet het aantal) korte reizen. Korte reizen zijn minder vatbaar voor vertraging dan lange reizen en dus steeg ook hierdoor de gemiddelde reizigerspunctualiteit.

De *Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN* is in het eerste halfjaar van 2021 95,2%.



Figuur: Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN

De Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN is in het eerste halfjaar van 2021 98,2%.



Figuur: Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN

### Enkele zaken uitgelicht

- Januari was een maand met stabiele prestaties. Geen enkele dagprestatie was lager dan de streefwaarde van 91,5%. De ongeregelde heden rond Eindhoven hebben door het stilleggen van het treinverkeer nauwelijks impact gehad op Reizigerspunctualiteit.
- Als gevolg van uitzonderlijke, winterse omstandigheden op 7 februari 2021 en de daaropvolgende dagen kende de spoorinfrastructuur ernstige verstoringen met grote hinder voor reizigers en vervoerders tot gevolg, die impact hadden op de reizigerspunctualiteit. In een gezamenlijke evaluatie concluderen ProRail en NS dat het Nederlandse spoornetwerk niet opgewassen is tegen de uitzonderlijke, winterse omstandigheden van begin februari. Er is verbetering mogelijk op een aantal vlakken, maar ProRail en NS concluderen dat het miljarden zou kosten om het spoornetwerk onder alle omstandigheden en te allen tijde beschikbaar te houden. ProRail en NS nemen maatregelen op vier hoofdthema's: (1) nader onderzoek naar de winterbestendigheid (van de infrastructuur in relatie tot de dienstregeling van vervoerders), (2) verbeteren van voorbereidende maatregelen om wissels wintergeschikt te maken, (3) het winterklaar maken van treinen verder verbeteren en (4) verbeteren van zowel de interne processen als de communicatie- en informatievoorziening aan regionale en goederenvervoerders.
- In maart waren de prestaties weer stabiel, met uitzondering van 11 maart, waarop stormachtig weer impact had op de uitvoering van de treindienst.
- April kende opnieuw hoge scores. De werkonderbreking van treindienstleiders op 28 april had een relatief kleine impact doordat er weinig reizigers op dat moment op reis wilden (mogelijk zijn reizen uitgesteld).
- Door een storing in het telecommunicatiesysteem bij ProRail is de treindienst in de middag van 31 mei stilgelegd. Ook na de opstart van de treindienst bleef de punctualiteit de rest van de dag lager.



- Mei kenmerkte zich door een gedeeltelijke terugkeer van reizigers en het opschalen van de dienstregeling, maar ook door issues met spoorbevestigingsmiddelen, waardoor op verschillende plaatsen sporen enkele dagen buiten dienst genomen moesten worden.
- In juni was er sprake van stabiele hoge prestaties.

### Reizigerspunctualiteit HSL

Vanaf maart 2020 heeft de coronacrisis ook negatieve invloed gehad op de reizigersaantallen in de treinen die over de Hogesnelheidslijn (HSL) rijden. Tot eind mei 2021 reden er twee i.p.v vier IC direct-treinen treinen over de HSL-Zuid tussen Amsterdam Centraal en Rotterdam Centraal in verband met de afgeschaalde dienstregeling. De verbindingen via de HSL-Zuid tussen Eindhoven Centraal en Den Haag Centraal en tussen Breda en Rotterdam Centraal zijn wel blijven rijden. Ook de IC Brussel Zuid – Amsterdam Centraal bleef rijden. Sinds eind mei is de dienstregeling van de binnenlandse HSL-treinen volledig hervat.

Het internationale treinverkeer over lange afstand is sinds het begin van de coronacrisis ook afgeschaald. Tot in juni reed er één rit van Eurostar per richting per dag (in plaats van vier) en twee ritten van Thalys (in plaats van veertien). Hinder door internationale treinen is de grootste oorzaak van dispunctualiteit van de binnenlandse HSL-treinen. Het wegvallen van treinen heeft dan ook geleid tot minder hinder en minder dispunctualiteit en daarmee een hogere prestatie op Reizigerspunctualiteit HSL. Net als bij het Hoofdrailnet speelt in de hogere prestaties ook mee dat halteringen korter worden door het lagere reizigersaantal, waardoor de geplande rijtijden in de spits beter haalbaar zijn.

De Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL is in het eerste halfjaar van 2021 90,4%.



Figuur: Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL

### Enkele zaken uitgelicht

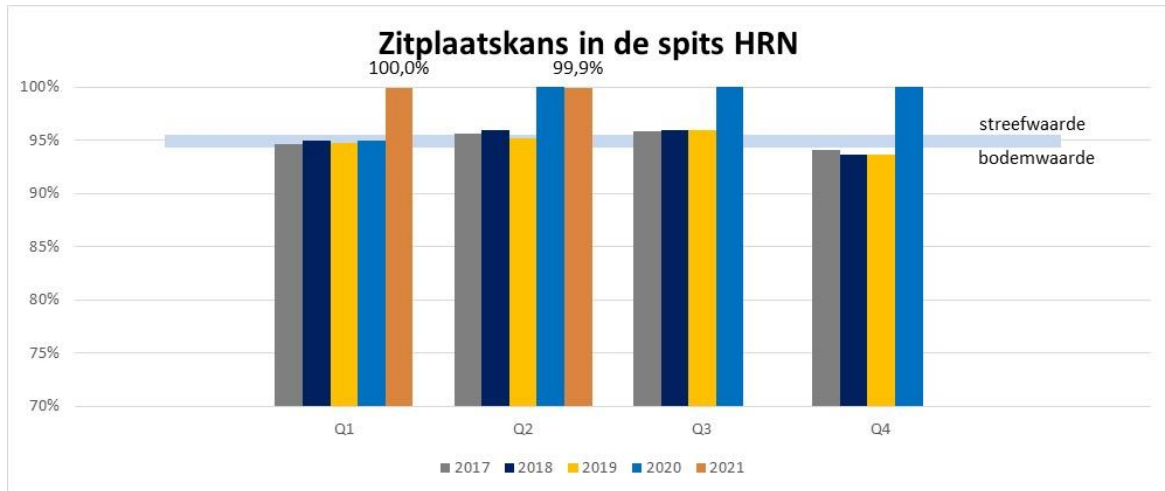
- In februari werd de kpi negatief beïnvloed door het winterse weer en de nasleep daarvan (zie reizigerspunctualiteit HRN). Zonder de impact van het winterse weer zou de score in februari vergelijkbaar zijn met die van januari.
- In Q4 van 2020 zijn er windschermen op de Brug Hollandsch Diep geplaatst zodat treinverkeer minder gevoelig is voor harde wind. Het windwaarschuwingssysteem is op basis hiervan in maart 2021 aangepast en in juni geoptimaliseerd. Daardoor wordt de snelheid van de treindienst pas bij een hogere windkracht teruggebracht. Deze situaties hebben zich sinds de aanpassingen nog niet voorgedaan.
- Begin dit jaar zijn bij de spanningssluisen zogenoemde 'snel-schakelaars' geïnstalleerd. Deze voorkomen dat treinen spanning-aarde rijden en stranden. Ook deze maatregel leidt naar verwachting tot een hogere reizigerspunctualiteit op de HSL-Zuid. Deze maatregel, evenals de hierboven genoemde windschermen, komt voort uit het €60 miljoen pakket voor infrastructurele maatregelen op de HSL-Zuid.

## 3.2 Zitplaatskans

Doordat er aanzienlijk minder gereisd wordt en NS om veilig en verantwoord vervoer mogelijk te maken steeds met ruime capaciteit is blijven rijden, is de Zitplaatskans in de spits op HRN en HSL nagenoeg 100% in het eerste halfjaar van 2021.



**HRN**

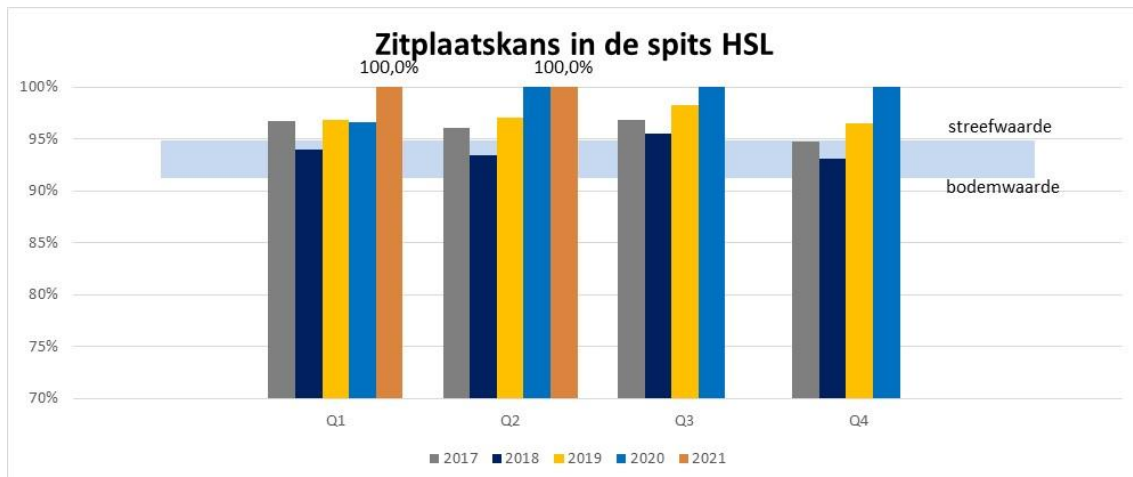


Figuur: Zitplaatskans in de spits HRN

**Enkele zaken uitgelicht**

- Vanaf april 2020 waren er vrijwel geen treinen met meer reizigers dan zitplaatsen, waardoor de zitplaatskans afgerond steeds 100% was. Vanaf mei 2021 verandert dit beeld zeer geleidelijk door de ingezette versoepelingen en de daardoor groeiende toestroom van reizigers.
- Tijdens de coronaperiode heeft NS een proces ingericht om wekelijks geactualiseerde reizigersprognoses te maken, aangepast aan de actuele situatie en op maat voor bijvoorbeeld werkzaamheden. Deze verbetering hebben we versneld ingevoerd, omdat het in deze periode extra belangrijk was om actuele reizigers aantallen te kennen en te volle treinen te vermijden.
- NS is verder blijven sturen op materieelinzet volgens plan. Vooral tijdens de perioden met de corona beperkingen was het extra onwenselijk als er te korte treinen reden. Hierbij wordt ook rekening gehouden met de gewijzigde ervaring van drukte van de reizigers tijdens corona.

**HSL**



Figuur: Zitplaatskans in de spits HSL

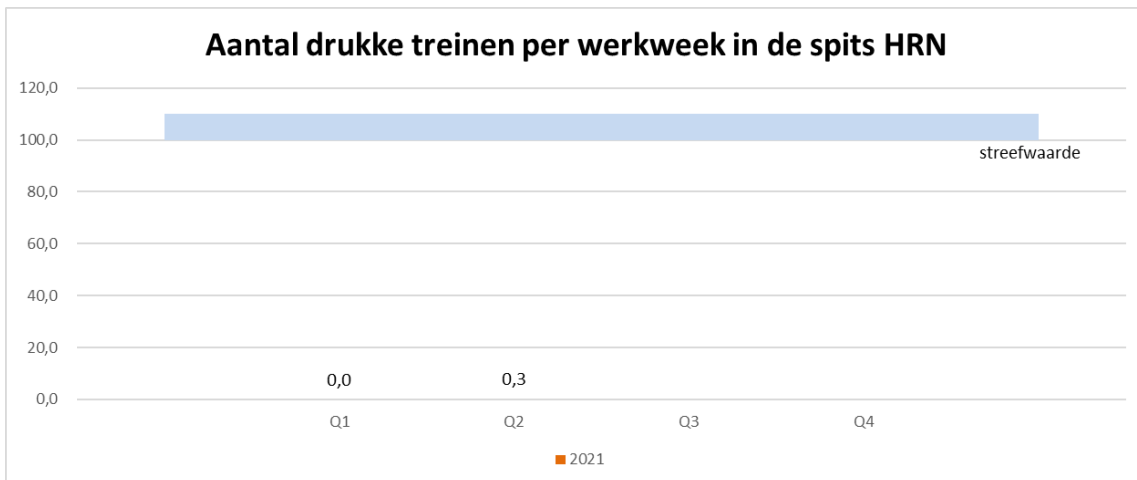
**Enkele zaken uitgelicht**

- Sinds de uitbraak van corona zijn er sinds april 2020 op de HSL nagenoeg geen treinen met meer reizigers dan zitplaatsen, waardoor de HSL zitplaatskans ook in het eerste halfjaar van 2021 100% was.



### 3.3 Aantal drukke treinen per werkweek in de spits

Per 1 januari 2021 is er een nieuwe kpi 'Aantal drukke treinen per werkweek in de spits HRN'. Deze kpi meet de treinen met een drukte boven de zogenaamde 'Vol-norm', waarbij alle vaste zitplaatsen bezet zijn en op de balkons 4 mensen per vierkante meter staan. Gezien de lage reizigersaantallen en relatief ruime treininzet is dit in de 1<sup>e</sup> helft 2021 een zeldzame uitzondering geweest en is het gemiddelde aantal afgerond 0.

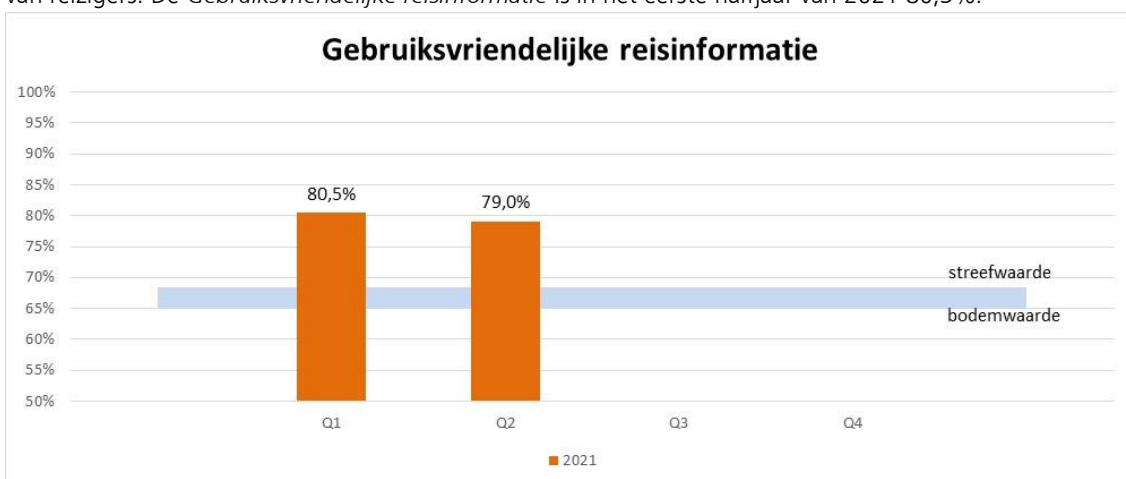


Figuur: Aantal drukke treinen per werkweek in de spits HRN

### 3.4 Reisinformatie

Goede en actuele reisinformatie is in een normale situatie vooral belangrijk voor reizigers die af en toe met de trein reizen. Frequente reizigers zijn immers meestal bekend met de vertrek- en aankomsttijden op hun traject. In het geval van verstoring hebben reizigers meer behoefte aan controle en handelingsperspectief over het verdere verloop van hun reis. Dit geldt zowel voor frequente reizigers als voor reizigers die af en toe met de trein reizen.

Vanaf 1 januari 2021 geldt een nieuwe prestatie-indicator 'Gebruiksvriendelijke reisinformatie'. Deze nieuwe prestatie-indicator geeft weer in hoeverre spoorwijzigingen, vertragingen en opgeheven treinen juist en tijdig aan de reizigers zijn gecommuniceerd en of er tijdig omreisadviezen zijn gegeven in het geval van een ernstige verstoring. Daarmee sluit deze prestatie-indicator beter aan op de werkelijke reisinformatie beleving van reizigers. De *Gebruiksvriendelijke reisinformatie* is in het eerste halfjaar van 2021 80,3%.<sup>7</sup>



Figuur: Gebruiksvriendelijke reisinformatie

### Enkele zaken uitgelicht

<sup>7</sup> Het verschil tussen de werkelijke score en de bodem- en streefwaarden wordt verklaard door een verkeerde inschatting die in 2019 is gedaan bij de berekening van deze KPI, toen nog in het ontwikkelstadium. Daardoor valt de score hoger uit dan verwacht



- Het reisinformatiesysteem is verbeterd waardoor we nu al op veel stations sneller informatie kunnen geven als er nog geen geautomatiseerde logistieke informatie is.
- De omroepberichten maken we sinds juni 2021 met behulp van tekst-to-speech waardoor reizigers op de stations nog sneller worden geïnformeerd.
- We werken aan het verbeteren van de reisinformatie over andere modaliteiten (zoals bus, tram en metro) in de NS-app.
- Het is sinds afgelopen halfjaar mogelijk om notificaties te ontvangen over verstoringen op een bepaald traject. Zo begeleiden wij de reizigers beter, ook als het tegenzit.
- We hebben met ProRail afspraken gemaakt om te komen tot een stabielere performance van reisinformatieborden.

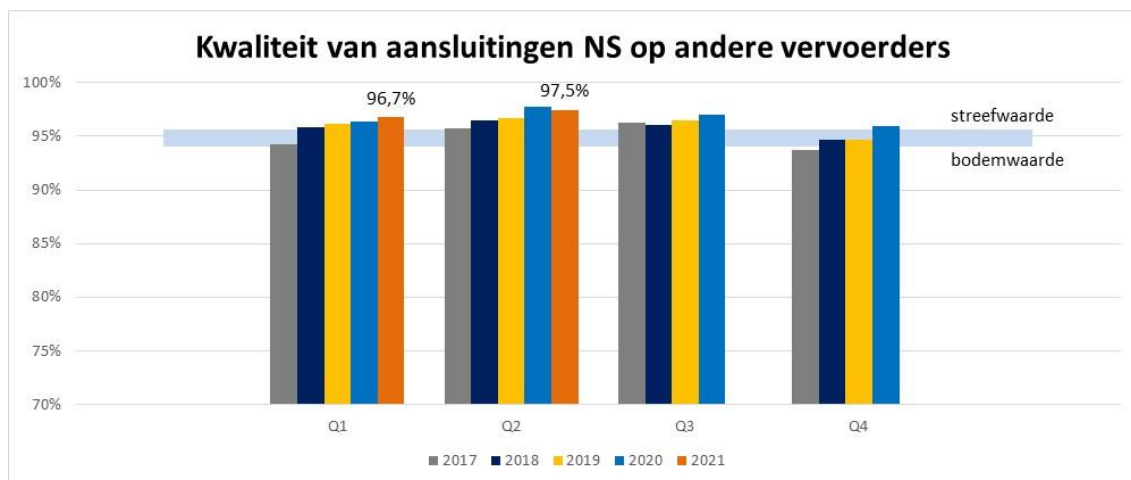
### 3.5 Drempelloos reizen

Voor reizigers is niet alleen de reis van station tot station, maar de hele reis van deur-tot-deur belangrijk. De meeste reizigers maken namelijk gebruik van meerdere modaliteiten gedurende hun reis. NS kijkt daarom naar de hele deur-tot-deurreis. Een drempelloze reis betekent eenvoudige toegang tot het OV en een dienstregeling die voor een soepele aansluiting zorgt tussen alle vormen van gedeeld vervoer. Ook betekent drempelloos reizen reisinformatie over de hele keten, goede aanvullende diensten zoals auto- en fietsparkeerplekken en eenvoudige betaalmogelijkheden.

#### Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders

De kpi 'Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders' hangt vooral af van de aankomstpunctualiteit van NS-treinen (incl. NS International). Daardoor hangt deze kpi sterk samen met alle verbeteringen van de operationele prestaties die we uitvoeren in het kader van reizigerspunctualiteit. De operationele prestaties waren het eerste halfjaar goed. Paragraaf 3.1 gaat nader in op de oorzaken hiervan.

De Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders is in het eerste halfjaar van 2021 97,1%.



Figuur: Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders

### Enkele zaken uitgelicht

- De score voor de kpi Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders heeft in april van dit jaar de hoogste score gemeten sinds de start van de meting in 2018, op de hogere scores tijdens de coronamaanden april/mei 2020 na.
- De maand februari scoorde in het eerste half jaar het laagst als gevolg van het zware winterse weer en de nasleep daarvan.
- De telefoniestoring in het systeem van ProRail op 31 mei had significante impact op de treindienst met een landelijke treinstoring tot gevolg.
- In het eerste halfjaar zien we relatief veel impact van treinen uit het buitenland die met vertraging de grens overkomen, bijvoorbeeld als gevolg van het winterse weer in februari en materieelproblemen in Duitsland.

### Dienstregeling

In het eerste half jaar van 2021 heeft NS diverse verbeteringen in de dienstregeling doorgevoerd, zoals de verbeterde overstap in Tiel tussen de Sprinter van NS en de regionale stoptrein van en naar Arnhem, en de optimalisatie van de overstap in Baarn. Ook is de reistijd van de Intercity's tussen Zwolle en Leeuwarden v.v. sinds afgelopen april met 1 minuut verkort. In augustus van dit jaar wordt de nieuwe infrastructuur tussen Zwolle en Herfte opgeleverd. Vanaf begin september kunnen we de Sprinter Leeuwarden-Meppel dankzij een exploitatiebijdrage van de provincie Friesland doortrekken naar Zwolle. De nachttreinen Utrecht-Hilversum-Amsterdam Centraal zouden per 2021 rijden. Vanwege de afschaling van de dienstregeling tijdens corona is dat uitgesteld, net als de andere nachtnet contracttreinen. In overleg met de gemeente Hilversum rijden de nachttreinen tussen Utrecht-Hilversum-Amsterdam Centraal niet in 2021 en 2022. Voor 2023 zijn we nog in overleg.

Dit jaar heeft NS aan de hand van de regionale ontwikkelagenda gesproken met regionale en landelijke stakeholders. Zo hebben we inzicht gegeven in de plannen en ontwikkelingen van de dienstregeling in de komende jaren. We spraken met de stakeholders waaronder busvervoerders in Noord-Holland en Zuid-Holland over de dienstregeling, de nieuwe hoofdfrequente dienstregeling, de introductie van de Airport Sprinter en over de rijtijdsverbetering Amsterdam Zuid-Noord-Nederland. Ook leverden we binnen Toekomstbeeld OV een bijdrage aan de ontwikkeling van een langetermijnvisie op het spoor.

In navolging op gemaakte BO MIRT afspraken werkt NS samen met IenW, ProRail en de regio aan een zogenoemd adaptief Ontwikkelpad Noord-Nederland-Randstad waarin naar (reistijd)-verbeteringen wordt gekeken. Ook is samen met diverse regionale partijen aanspraak gemaakt op het Nationaal Groeifonds. Zo is geld gealloceerd voor de doortrek Noord-Zuidlijn en voor 'Mobiliteit en Verstedelijk Oude Lijn'.

De aanpassingen aan de dienstregeling afgelopen periode tijdens corona zijn doorlopend afgestemd met regionale vervoerders, bus en trein.

### Gemakkelijk van en naar de trein

Het verbeteren van de deur-tot-deurreis leidt tot een beter product voor de reiziger. Veel van onze reizigers gebruiken de fiets voor het voor- en natransport. In samenwerking met deelnemende gemeenten is een proef voor andere vormen van financiering voor de exploitatie van bewaakte fietsenstallingen gestart. Ook werken we in vier tot zes fietsenstallingen aan de uitrol van bike lanes en in/uitcheckpalen die naar verwachting eind 2021 worden opgeleverd. Met de bike lanes kunnen reizigers eenvoudiger en sneller hun fiets in- en uitchecken met de OV-chipkaart. De uitbreiding van 'eerste 24 uur gratis' fietsparkeren naar meer locaties loopt achter door problematiek omtrent BTW en aanbestedingen.

Samen met betrokken partijen werken we aan de verbetering, uitbreiding en regulering van P+R. In Q2 2021 heeft dit geleid tot een volledig vernieuwde P+R op station Naarden-Bussum. Daarnaast zijn er diverse kleine en grotere verbeteringen van in- en uitritsituaties bij P+R's en rollen we een nieuw toegangsconcept uit: in- en uitrijden op basis van kentekenherkenning. Dit kan inmiddels op 22 locaties.

### Eenvoudig betalen

2021 staat in het teken van de voorbereiding van de landelijke uitrol van een nieuwe betaalmethode en de betaaloptie pay-as-you-go: hierbij wordt het totale reisbedrag aan het einde van de dag afgeschreven. De



eerste pilot 'reizen met je betaalpas in de bussen van Lelystad' is door het Programma OV Betalen gestart. Aan dit programma nemen alle vervoerders van Translink deel. Er wordt hard gewerkt om ook in andere concessies de betaalpas (of creditcard) te introduceren. NS wil eind dit jaar een pilot met een beperkte groep reizigers starten om begin volgend jaar deze betaalmethode voor alle treinreizigers mogelijk te maken.

### **MaaS**

NS heeft met RET en HTM de joint venture RiVier opgericht. Samen ontwikkelen we een open platform waar MaaS- en mobiliteitsaanbieders op kunnen aansluiten. De verwachting is dat dit platform in Q1 2022 gelanceerd wordt. Reizigers kunnen straks in één keer online plannen, boeken en betalen. Aanvullend op het RiVier platform, is NS de NS-app aan het verbeteren en uitbreiden, door verschillende nieuwe deelmodaliteiten toe te voegen en de reiziger op een persoonlijke manier te begeleiden. Daarnaast is NS voornemens om een aantal modaliteiten toe te voegen aan NS Flex voor consumenten, zodat zij deze diensten ook achteraf eenvoudig middels één rekening kunnen betalen aan NS. OV Fiets is reeds beschikbaar op NS Flex, en voorbereidingen zijn getroffen om op termijn ook parkeren toe te voegen (via P+R). Op langere termijn is het doel om meerdere (nieuwe) mobiliteitsdiensten in NS-abonnementen beschikbaar te maken, om zo het gebruiksgemak en de deur-tot-deurreis te verbeteren.



## 4 Randvoorwaarden

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

### 4.1 Samenwerking

NS werkt intensief samen met verschillende partners, waaronder ProRail, IenW, belangen- en reizigersorganisaties, andere vervoerders en decentrale overheden. Het gezamenlijk belang van een optimale reis voor de reiziger is hierbij steeds het uitgangspunt.

- Begin dit jaar is de ontwikkelagenda van het programma Toekomstbeeld OV, waar NS actief aan bijgedragen heeft, gepubliceerd. In dit programma werkt NS met partners uit de spoorsector samen om gezamenlijk de langetermijnvisie op het spoor vorm te geven.
- NS is doorlopend in gesprek geweest met reizigersorganisaties (zoals in het Locov), over onder andere het opschalen van de dienstregeling vanaf half mei en de reizigersbeleving van volle treinen.
- NS werkt doorlopend samen met ProRail, op het gebied van stations en de dagelijkse operationele samenwerking. En ook samen met ProRail en IenW in projecten en programma's, zoals het Middellange Termijn (MLT)-proces waarin we toekomstige productstappen en dilemma's over infrastructuur-trein-integratie bespreken. In het programma ETMET RoSA werken we samen aan de tienminutentrein Rotterdam–Schiphol–Arnhem (zie paragraaf 5.1).
- In het eerste halfjaar van 2021 heeft NS in het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) weer een actieve bijdrage geleverd aan het uitwerken van de NOVB-werkagenda en corona-gerelateerde onderwerpen.
- We zetten ons in om ministeries, Kamerleden en decentrale overheden kennis te laten maken met ons product en onze organisatie. Zo hebben we kennisgemaakt met de nieuwe Tweede Kamerleden met portefeuille spoor.

### 4.2 Samenwerking bij werkzaamheden

Het Nederlandse spoor is druk bereden en vraagt veel onderhoud en bijhorende buitendienststellingen. NS en ProRail hebben als stelregel dat werk aan het spoor in reizigersluwe periodes (nacht, weekeinden, vakanties) plaatsvindt. Deze afspraken staan echter onder druk omdat de hoeveelheid werkzaamheden voor aanleg en instandhouding van het spoor dermate toeneemt dat het niet meer past in reizigersluwe periodes en dat ProRail door het spreiden van die werkzaamheden, de beschikbare uitvoeringscapaciteit bij de aannemerij maximaal en kostenefficiënter kan benutten.

- NS neemt deel aan een expert-werkgroep en een stuurgroep die kijken naar scenario's om de hinder door grootschalige werkzaamheden in de Schipholtunnel vanaf 2023 te beperken.
- Samen met ProRail onderzoeken we de mogelijkheden van enkelsporig werken en enkelsporig rijden om hinder bij buitendienststellingen te reduceren.
- NS heeft samen met ProRail onderzoek gedaan naar een andere manier van capaciteit verdelen ('aanbodgericht verdelen'). Het bleek geen oplossing voor de verwachte extra hinder, maar bevat wel aanknopingspunten om het bestaande proces te verbeteren.
- NS werkt aan een objectief afwegingskader in een werkgroep met ProRail, aannemerij, andere vervoerders, belangenverenigingen en regionale concessieverleners. Dit afwegingskader kan hinder en kosten tegen elkaar afwegen als onderdeel van besluitvorming bij buitendienststellingen.

### 4.3 Veiligheid

#### 4.3.1 Spoorwegveiligheid

Reizen per spoor is een van de veiligste vormen van mobiliteit. NS zet zich in om het huidige veiligheidsniveau te continueren en waar mogelijk te verbeteren. Hierbij gaat het om twee pijlers: het beheersen van de



veiligheidsrisico's en het vasthouden van onze veiligheidsprestaties. Afgelopen halfjaar hebben we onder andere gewerkt aan:

- Het STS-verbeterprogramma: zie bijlage 5.2.
- Human factors: NS heeft een methode ontwikkeld waarmee we Human Factors-aspecten integraal meenemen in het ontwerp van ERTMS. Deze methode passen we ook toe bij andere ontwikkelingen, zoals ETMET RoSA. NS heeft deze methode gedeeld met de spoorbranche op de Human Factors-dag van 19 mei. Gesprekken met de ERA lopen om de methode EU-breed te delen. Daarnaast is Human Factors integraal onderdeel van de ATO-proeven die NS uitvoert.
- Incident-onderzoek: Naar aanleiding van het noodlottige treinongeval op een Niet Actief Beveiligde Overweg (NABO) in Hooghalen in 2020 hebben NS en ProRail onderzoek uitgevoerd. De rapporten zijn met gezamenlijke conclusies en aanbevelingen in maart 2021 publiekelijk beschikbaar geworden. NS is direct aan de slag gegaan met de uitvoering van de aanbevelingen die gericht zijn aan NS. Zo is NS begonnen met het aanpassen van de kleurstelling van het front van de SNG, is de referentiearchitectuur aangepast waardoor aanvullende eisen worden gesteld aan de bots bestendigheid van de cabine en wordt onderzoek gedaan of de positie van de rijdersstoel in de cabine het vluchten belemmert en onderzoek of vluchten aandacht heeft van machinisten. Het blijft de ambitie van NS om NABO's op te heffen.
- Big-data ORBIT: NS is een pilot gestart om op basis van big-data uit ORBIT samen met machinisten zwakke plekken in het systeem op te sporen en de effectiviteit van het systeem aan te tonen. Dit verloopt volgens plan.
- STM-ATB-EG: De gesprekken tussen NS, ProRail en IenW hebben nog niet geresulteerd in een besluit. NS continueert de gesprekken, omdat de realisatie van de STM-ATB-EG in onze optiek nodig is om een voldoende veilig systeem te realiseren. Een gesprek met de Europese Commissie om het onderliggende risico van STS-passages met hoge snelheid te bespreken is gezamenlijk voorbereid.
- Na de ontsporing van een DDZ-treinstel nabij Den Haag in januari 2020 heeft NS, na een grondig onderzoek en evaluatie, het programma RAAK geïnitieerd. Dit programma is gericht op het verbeteren van de kwaliteit van de NS-werkwijze, zodat de kans op kwaliteits- en veiligheidsincidenten met een oorzaak in de instandhouding van materieel substantieel afneemt. Sinds eind 2020 zijn onder meer de volgende resultaten bereikt:
  - Een consistente registratie tussen kwaliteitsinspecties na uitvoering onderhoud en de veiligheidsmeldingen aan materieel op het spoor. Hierdoor is snelle oorzaakanalyse van incidenten mogelijk.
  - Werkbeschrijvingen voor monteurs verbeterd om subjectiviteit te minimaliseren en aandacht te geven aan de belangrijkste risico's voor spoorwegveiligheid.
  - Het invoeren van procesaudits (naast productaudits) om de monteur terugkoppeling te kunnen geven over zijn of haar werkwijze.

Daarnaast hebben er voor de 3 managementprocessen van het programma (leren van afwijkingen/incidenten, management van wijzigingen en risicomanagement) brede procesreviews plaatsgevonden die hebben geleid tot aanpassingen in beleid, procesbeschrijvingen en ondersteunende middelen (checklijsten, registraties, dashboards).

- Op 3 december 2020 maakte NS bekend dat het uit voorzorg voorlopig 49 DDZ-treinstellen uit de dienstregeling haalt. Dit besluit volgde na een eerste onderzoek naar trillingen van dit treintype bij hogere snelheden, dat plaatsvond naar aanleiding van meldingen van medewerkers die op de DDZ-trein werken. Hieruit bleek dat het remsysteem van de DDZ-treinstellen zorgt voor slijtage/vervorming van de wielen wat tot de trillingen leidt. Om dit te voorkomen wordt het remsysteem op een aantal punten aangepast. In de tweede helft van 2021 wordt het nieuwe remsysteem beproefd, waarna -bij goed resultaat- DDZ weer in de reizigersdienst zal worden opgenomen.

#### 4.3.2 Sociale veiligheid

NS staat voor een veilige reis- en werkomgeving, waar reizigers zich prettig voelen en medewerkers optimaal kunnen functioneren. Zeker in tijden van het coronavirus is het verantwoord en comfortabel vervoeren van reizigers en het veilig laten werken van onze medewerkers van belang. De maatregelen die NS neemt voor een verantwoorde reis- en werkomgeving in coronatijd lichten we toe in H2.1.

- Als gevolg van de coronamaatregelen zijn er voor het eerste halfjaar van 2021 geen gegevens voor het klantoordeel Sociale veiligheid beschikbaar. Het beeld is dat de coronamaatregelen, zoals het dragen van een mondkapje en afstand houden, niet altijd en door iedereen worden opgevolgd en

dat dit invloed heeft op het veiligheidsgevoel. Deze incidenten doen zich zowel in de trein als op het station voor.

- Nu de coronamaatregelen worden versoepeld en de samenleving weer meer 'open' gaat, moeten mensen weer wennen aan de nabijheid van anderen en bijvoorbeeld aan het naast elkaar zitten in de trein. We nemen diverse maatregelen zoals toezicht houden, zichtbaar aanwezig personeel, hangplekken afschermen en gerichte informatie via de omroepberichten. We verwachten dat het veiligheidsgevoel weer zal stijgen.

#### 4.4 Toegankelijkheid

NS heeft een toegankelijke treinreis hoog in het vaandel. Het is onze ambitie om mensen met een beperking gelijkwaardige reismogelijkheden te bieden. Waar mogelijk zelfstandig en met hulp waar nodig. In het eerste halfjaar van 2021 hebben we onder andere gewerkt aan:

- De voorbereiding van de pilot 'catch the voice' in samenwerking met de belangenorganisaties voor mensen met een auditieve beperking. Hierin tonen we verstoringinformatie op de interne (OBIS) schermen van individuele treinen die onderweg stranden door een aanrijding of defect, als aanvulling op de omroepberichten. De pilot start in september.
- De verdere instroom van toegankelijke Sprinters van het type SNG.
- De verdere ombouw van de Sprinters van het type SLT, die we voorzien van een schuiftrede en rolstoeltoegankelijk toilet. Op basis van de huidige planning hebben we eind 2021 alle SLT's omgebouwd.

#### 4.5 Duurzaam Ondernemen

Voor het verduurzamen van de maatschappij, ook in de strijd tegen klimaatverandering, willen we met het OV steeds nieuwe stappen zetten. NS-treinen en treinvervangend busvervoer rijden volledig klimaatneutraal. We stimuleren mensen om vaker de keuze te maken voor duurzame mobiliteit. Ook nu de reizigersaantallen achterblijven als gevolg van de coronacrisis. Om de organisatie nog veder te verduurzamen werkten we het eerste half jaar onder andere aan:

##### *Energie-efficiency*

- Omdat de bezettingsgraad in de trein voorlopig nog niet terug is op het niveau van voor corona, blijven de energie-efficiency resultaten achter. We blijven ons inzetten om energiebesparende maatregelen door te voeren.
- De instroom van gemoderniseerde dubbeldekkers gaat dit jaar van start. Deze gebruiken (bij dezelfde inzet) minder energie dan de treinen die worden vervangen. De instroom van nieuw (ICNG) materieel is vertraagd (zie ook H2). De coronacrisis heeft geleid tot een lage bezettingsgraad van de treinen en daarmee een verslechterde tractie energie-efficiency. Dat zal (afhankelijk van het herstel van het reizigersvolume in de treinen) eind 2021 nog niet terug zijn op het niveau van voor de coronacrisis.

##### *Hernieuwbare energie-opwek en inkoop*

- Eneco stelt een realisatieplan op voor zonnepanelen op P+R Culemborg, momenteel wachten we op een definitieve aanbieding van Eneco. Naar verwachting wordt de zonnecarport in Q2 2022 opgeleverd.
- In juni zijn ruim 700 zonnepanelen gerealiseerd op de technisch centra in Utrecht en Den Haag. Dit levert jaarlijks circa 260 megawattuur duurzame stroom op.
- Begin juli is aan de Nieuwe Hemweg het windpark met 6 windmolens op grond van NS in gebruik genomen. Dit levert jaarlijks circa 40 gigawattuur duurzame stroom op.
- We zijn een marktverkenning gestart in voorbereiding op de aanbesteding van het nieuwe tractie-energiecontract vanaf 2025.

##### *Circulariteit*

- De modernisering van de dubbeldekkers (waarvoor NS de 'Circulaire Award 2021' heeft gekregen) zetten we voort. Hierbij verlengen we de levensduur van de treinen en wordt 99% van de oude onderdelen hergebruikt. Onderdelen van slooptreinen worden ook elders in de spoorsector opnieuw ingezet. Zo zijn onder andere honderden 40-jaar oude SGM-treinramen gedemonteerd



voor de bouw van een fietsenstalling in Eindhoven, een nieuwe werkplaats in Leidschendam en kantoorruimte te Utrecht.

- NS is proeflid geworden van de World Business Council for Sustainable Development (WBSCD). Daarnaast is NS initiatiefnemer van Eurospec project "Circular Trains" en actief betrokken bij UIC project 'Zero Waste Railways' om bij te dragen aan de Europese en wereldwijde transitie naar een circulair spoor.
- NS past de Circular Transition Indicator (WBCSD) toe bij het meten van de circulaire prestaties. We hebben onze outflow (in plaats van afval) in kaart gebracht en zijn gestart met het meten van de circulariteit van de binnenkomende materialen, ofwel de inflow. In samenwerking met onze afval=grondstofpartner Renewi werken we aan bewustwording en het beter afval scheiden op de werkvloer.



## 5 Programma's

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

Mijlpalen uit Vervoerplan 2021	Toelichting halfjaarverantwoording 2021
Oktober-december 2021 (indicatief): integrale praktijkproef	<p>Voor dienstregeling 2022 staat de frequentieverhoging van 6 Intercity's per uur tussen Rotterdam-Schiphol-Arnhem gepland. Deze frequentieverhoging zorgt ervoor dat er 'elke tien minuten een trein' rijdt op het gehele traject.</p> <p>De integrale praktijkproef bestaat uit 14 testwoensdagen in een wekelijkse cyclus voorafgaand aan de definitieve frequentieverhoging. Dit is afgestemd met betrokken stakeholders en definitief goedgekeurd door de Operationeel Directeuren van ProRail en NS.</p> <p>De testwoensdagen vinden plaats van 8 september tot 8 december 2021. Doel van de testdagen is:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De dienstregeling beproeven, de effectiviteit van de getroffen mitigerende maatregelen beoordelen en zicht krijgen op eventuele nog onbekende risico's en mogelijke mitigerende maatregelen voor deze risico's;</li> <li>2. De NS- en ProRail operatie op scherp zetten;</li> <li>3. Stakeholders en reizigers bekend maken met een hoogfrequente treindienst op de RoSA-corridor.</li> </ol> <p>Vorbereidingen van de testwoensdagen zijn in volle gang.</p>
December 2021: commerciële start dienstregeling 2022	De start van dienstregeling is 12 december 2021. Alle voorbereidingen worden getroffen en lopen conform planning.

### 5.2 STS-verbeterprogramma

Mijlpalen uit Vervoerplan 2021	Toelichting halfjaarverantwoording 2021
ORBIT: de hardware inbouw van ORBIT in de materieelseries Flirt HRN en SNG is afgerond. Ontwikkeling en ingebruikname ORBIT in de materieelseries FLIRT HRN en SNG ronden we naar verwachting in 2021 af.	Dit voorjaar hebben we ORBIT in gebruik genomen in de materieelseries FLIRT en SNG.
Verzwaard remcriterium: de materieelserie VIRM voorzien we naar verwachting uiterlijk eind 2021 van een verzwaard remcriterium.	De materieelserie VIRM wordt voorzien van een verzwaard remcriterium. De ombouw verloopt volgens plan.

### 5.3 Verbeterprogramma HSL-Zuid

Mijlpalen uit Vervoerplan 2021	Toelichting halfjaarverantwoording 2021
In 2021 volgt het Verbeterprogramma de HSL-governance nauwgezet om de operationele sturing verder te ontwikkelen. Hierbij is van belang dat de LIMPOB-structuur (Logistiek, Infra, Materieel, Personeel, Organisatie en Bijsturing) blijft behouden en we daarmee het continue verbeterproces met eenzelfde focus blijvend borgen. Tevens zal de voorbereiding op de voorgenomen instroom van de ICNG complexiteit met zich meebrengen. Dit heeft invloed op de prestaties. Daarom blijft het	<p>De prestaties op de HSL-Zuid liggen sinds de coronacrisis op een hoger niveau. Dit komt vooral door een afgeschaalde treindienst op de HSL-Zuid, minder internationaal treinverkeer en afgenomen reizigersaantallen.</p> <p>Door deze goede prestaties in de coronacrisis heeft er een onderzoek plaatsgevonden om te duiden waardoor we het verschil in prestaties kunnen verklaren en of/hoe we in de toekomst (een deel van) deze prestatieverbeteringen kunnen vasthouden. Conclusie van dit onderzoek is dat er mogelijkheden zijn om (een deel van) deze prestatieverbeteringen vast te houden, maar dat dit meestal</p>



<p>Verbeterprogramma de ontwikkelingen op de voet volgen en indien nodig ondersteunt het de lijnorganisatie in het treffen van verbetermaatregelen.</p>	<p>ten koste zal gaan van andere randvoorwaarden zoals bijvoorbeeld de vastgestelde reistijd voor de reiziger (concessierijtijden). Ondanks dat de algehele prestaties goed zijn, volgt het Verbeterprogramma HSL-Zuid de prestaties op de HSL nauwlettend. In de eerste helft van 2021 lag de focus vooral op het terugdringen van langdurige strandingen op de HSL én hebben we in aanloop naar de opstart van de volledige dienstregeling op de HSL diverse voorbereidingen getroffen om deze zo goed mogelijk te laten verlopen. In de aanloop naar de opstart is ketenbreed (LIMPOB) afgestemd en inzichtelijk gemaakt waar mogelijke risico's lagen en hoe deze weggenomen konden worden. Dit heeft bijgedragen aan een goede opstart van de volledige dienstregeling op de HSL.</p>
---	--

#### 5.4 Programma Cybersecurity

<b>Mijlpalen uit Vervoerplan 2021</b>	<b>Toelichting halfjaarverantwoording 2021</b>
<p>NS geeft mede vorm aan de nieuwe Cybersecurity Governance spoorsector.</p>	<p>Eind vorig jaar is onder auspiciën van ProRail en NS de opzet voor de Cybersecurity Governance tot stand gebracht. Het eerste halfjaar van 2021 was vooral gericht op het tot stand brengen van de governance. Samen met de betrokken partijen is daarbij gewerkt aan een roadmap voor 2021. Deze roadmap zal verder afgestemd worden op het op te zetten actieplan Vitaal gedurende de tweede helft van het jaar.</p>
<p>NS neemt, voor zover relevant, deel aan in het kader van deze governance bepaalde gremia.</p>	<p>De governance structuur bevat drie besluitvormingsgremia: inhoudelijk, tactisch en strategisch. De eerste twee gremia zijn inmiddels van start gegaan. Het inhoudelijke gremium is actief sinds begin dit jaar en het tactisch gremium is begin tweede kwartaal van start gegaan. Vanwege het belang dat NS hecht aan een goede samenwerking op dit gebied zit NS het inhoudelijke gremium voor. ProRail zit het tactisch gremium voor. Het strategisch gremium, waar ProRail en NS gezamenlijk aan deelnemen, wordt in de tweede helft van dit jaar opgestart.</p>



## 6 Overzicht Prestatie- en informatie-indicatoren

Prestatiegebied	Prestatie-indicator	Bodem-waarde	Streef-Waarde	Realisatie t/m Q2 2021	Realisatie t/m Q2 2020
Algemeen	Algemeen klantoordeel HRN*	7,3	7,5	-	-
	Algemeen klantoordeel HSL*	7,2	7,4	-	-
Deur-tot-deur reis	Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders	94,0%	95,6%	97,1%	97,0%
	Gebruik ketendiensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Reisgemak	Zitplaatskans in de spits HRN	94,3%	95,5%	99,9%	95,7%
	Zitplaatskans in de spits HSL	91,2%	94,9%	100,0%	97,0%
	Aantal drukke treinen per werkweek in de spits HRN***	110	100	0,2	-
Reisinformatie	Gebruiksvriendelijke reisinformatie***	65,0%	68,5%	80,3%	-
Veiligheid	Klantoordeel sociale veiligheid*	7,7	7,9	-	-
Betrouwbaarheid	Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	88,9%	91,5%	95,2%	92,8%
	Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN	96,7%	97,4%	98,2%	97,7%
	Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL	82,1%	84,2%	90,4%	82,4%

Prestatiegebied	Informatie-items			Realisatie t/m Q2 2021	Realisatie t/m Q2 2020
Algemeen	Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel*			-	-
	Klantoordeel klantenservice			86%	84%
Deur-tot-deur reis	Klantoordeel overstaptijd van ander openbaar vervoer*			-	-
Reisgemak	Klantoordeel zitplaatskans*			-	-
	Bezettingsgraad in de spits*			-	-
	Klantoordeel netheid treinen*			-	-
	Klantoordeel veiligheid stations*			-	-
	Klantoordeel over het gebruik van de OV-chipkaart*			-	-
	Reizigerskilometers in de spits*			-	-
	Reizigerskilometers in het dal*			-	-
	Zitplaatskans in het dal HRN***			100,0%	-
Reisinformatie	Zitplaatskans in het dal HSL***			100,0%	-
	Klantoordeel reisinformatie bij vertraging*			-	-
	Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in het dal			75%	76%
Veiligheid	Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de spits			91%	84%
	Aantal STS-passages HRN			7	15
Betrouwbaarheid	Klantoordeel op tijd rijden*			-	-
	Aankomstpunctualiteit 3 minuten HRN**			95,9%	95,3%
	Aankomstpunctualiteit 5 minuten HRN**			97,9%	97,7%
	Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL			96,0%	93,4%
	Aankomstpunctualiteit HSL**			92,6%	88,0%
	Gereden treinen HSL			93,1%	92,9%
	Gereden treinen HRN**			96,5%	98,1%
	Aantal verstoringen veroorzaakt door NS			81	86
	Treinkilometers per infrakilometer***			59,2	-

				Verwachting 2021	Realisatie 2020
Duurzaamheid	Energie per reizigerskilometer (Wh/rkm)			106	141
	CO2-uitstoot per reizigerskilometer (gram per rkm)			0	0

\* Als gevolg van de coronamaatregelen zijn voor een aantal prestatie- en informatie indicatoren geen halfjaarcijfers beschikbaar.

\*\* De vergelijkende cijfers zijn als gevolg van een definitiewijziging voor vergelijkingsdoeleinde aangepast.

\*\*\* Indien sprake is van een nieuwe prestatie- of informatie-indicator per 1 januari 2021 zijn geen vergelijkende cijfers opgenomen.