

# NS Jaarrapportage Vervoerconcessie 2017



# 1 Inhoudsopgave

<b>2</b>	<b>Samenvatting .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Inleiding.....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Sturing voor de reiziger .....</b>	<b>6</b>
	4.1 Algemeen klantoordeel.....	6
	4.2 Punctualiteit.....	8
	4.3 Reisinformatie .....	11
	4.4 Zitplaatskans .....	13
	4.5 Gastvrijheid.....	15
	4.6 Reinheid.....	16
	4.7 Contactbeleving .....	17
	4.8 Stations van wereldklasse .....	18
	4.9 Drempelloos reizen.....	18
	4.10 Tijdsbesteding .....	19
<b>5</b>	<b>Randvoorwaarden.....</b>	<b>20</b>
	5.1 Samenwerking en transparantie .....	20
	5.2 Samenwerking met andere partijen bij werkzaamheden.....	20
	5.3 Veiligheid.....	21
	5.4 Toegankelijkheid .....	22
	5.5 Duurzaamheid.....	22
	5.6 Decentralisatie stoptreindiensten Limburg .....	22
<b>6</b>	<b>Risicoanalyse.....</b>	<b>23</b>
	6.1 Extreme weersomstandigheden .....	23
	6.2 Voldoende infracapaciteit en behandelcapaciteit/opstelreinen.....	23
	6.3 Buitendienststellingen.....	23
	6.4 Afhankelijkheid van ketenpartners .....	23
	6.5 Introductiedip nieuwe treindiensten/productstappen .....	23
	6.6 Wet- en regelgeving .....	23
	6.7 ICT systemen .....	23
	6.8 Betrouwbaarheid cijfers .....	23
<b>7</b>	<b>Programma's.....</b>	<b>24</b>
	7.1 Programma Beter en Meer – Verbeteraanpak Trein A2.....	24
	7.2 Programma Beter en Meer – Be- en Bijsturing van de Toekomst (BBT).....	24
	7.3 Programma Winterweer.....	26
	7.4 Programma Vervoercapaciteit .....	26
	7.5 Programma Klantvriendelijkheid.....	27
	7.6 Uitrol Programma STS-Verbeterprogramma .....	27
	7.7 Programma ERTMS .....	29
	7.8 Programma Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten.....	29
	7.9 Programma PHS .....	29
	7.10 Verbeterprogramma Performance IC direct.....	30
	7.11 Introductie nieuw Sprintermaterieel.....	31
	7.12 Inzicht vanuit Klantonderzoek .....	31
<b>8</b>	<b>Overzicht prestatie- en informatie-indicatoren.....</b>	<b>32</b>
	8.1 Cijferoverzicht .....	32
	8.2 Aanpassing bodem- en streefwaarden als gevolg van meetwijziging.....	33
	8.3 Aanpassing Aantal Verstoringen veroorzaakt door NS.....	33
<b>9</b>	<b>Bijlagen.....</b>	<b>34</b>

## 2 Samenvatting

Het gaat goed op het Nederlandse spoor. Met de compleet vernieuwde dienstregeling en de komst van nieuwe treinen verbeterde de treinreis voor reizigers in 2017. Dit blijkt uit de prestatiecijfers van NS over 2017. Reizigers waren dit jaar vaker op tijd: het gemiddelde percentage reizigers dat op tijd op bestemming was steeg van 90,6% naar 91,6%. Reizigers hadden in de spits 95% kans op een zitplaats. Op de hogesnelheidslijn (hierna HSL) was de reizigerspunctualiteit 83,3%. De zitplaatskans op deze lijn was 96,7%. Dit is ook terug te zien in de waardering van de reiziger: 80% van reizigers gaf NS dit jaar een 7 of hoger (2016: 77%). NS voldoet hiermee aan de prestatieafspraken die gemaakt zijn met het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (hierna IenW). En hoewel er nog veel te doen is om alle hoge ambities in 2019 te realiseren, liggen we - met negen van de twaalf prestatie-indicatoren op of boven streefwaardeniveau - goed op schema.

In deze rapportage over het jaar 2017 worden de operationele prestaties van NS op het hoofdrailnet (hierna HRN) en de activiteiten die NS uitvoert in het kader van de concessie voor het hoofdrailnet toegelicht. NS heeft in 2017 veel stappen gezet in de richting van de ambitieuze doelen voor 2019. Met de sterk veranderde dienstregeling was het in januari en februari nog even wennen, daarna steeg het percentage reizigers dat op tijd kwam. Vanaf april was de punctualiteit elke maand hoger dan in dezelfde maand van het jaar daarvoor. Een substantiële prestatiedip van de introductie van 58 nieuwe Sprinters (FLIRT) bleef uit. De test met tienminutentrein verliep goed en werd door reizigers gewaardeerd. De inzet van zes intercity's per uur tussen Amsterdam en Eindhoven zorgt per dienstregeling 2018 voor extra zitplaatsen.

### **Nog meer tevreden reizigers: hoogste Klantoordeel tot nu toe**

Nog niet eerder waren reizigers zo tevreden over de prestaties van NS als afgelopen jaar. 80% beoordeelde NS met een 7 of hoger. Dit is 3% hoger dan in 2016. Reizigers beoordeelde NS positiever op de vriendelijkheid en hulpvaardigheid van personeel in de trein en op het station, waarmee de aandacht voor die thema's in de training van ons personeel zijn vruchten afwerpt ([4.6 Gastvrijheid](#)). De reinheid van treinen en stations wordt beter gewaardeerd dan in 2016 (zie [paragraaf 4.6.1](#)).

### **Verder stijgende operationele prestaties**

De hogere tevredenheid wordt ook veroorzaakt door de stijgende operationele prestaties. Op het HRN kwam 91,6% van de reizigers afgelopen jaar op tijd aan op hun bestemming<sup>1</sup>. De nieuwe dienstregeling en een strakke uitvoering hiervan verklaren onder meer deze verbetering.

De aanschaf en inzet van meer treinen door NS heeft ervoor gezorgd dat reizigers veelal een zitplaats hebben, de zitplaatskans in de spits op het HRN was 95,1%. Een bijzondere prestatie met het steeds toenemende aantal reizigers en een aantal drukke spitsstreinen die niet meer verlengd konden worden door beperkingen in de infrastructuur. In december 2017 kwam het onderzoek uit van economisch onderzoeksbureau Decisio in opdracht van het ministerie van I&W. Hoewel de reizigersaantallen groeiden, groeide de ingezette treinvloot van NS sneller, zo was de conclusie. Door de economische groei maakten steeds meer reizigers gebruik van de trein en had NS meer capaciteit nodig. NS bestelde met spoed 58 extra Sprinters (FLIRT) die sinds 2017 op het spoor rijden. Ook werden oude dubbeldekkers (DDZ) teruggebracht op het spoor en werd een deel van de 1<sup>e</sup> klasse in Sprinters omgebouwd naar 2<sup>e</sup> klasse.

Alle prestatie-indicatoren voor de HSL scoorden boven bodemwaarde en progressiewaarde terwijl de reizigersgroei met circa 16% toenam. De reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL behaalde 83,5% en de zitplaatskans HSL in de spits 96,8%. 77% van de reizigers beoordeelde de HSL afgelopen jaar met een 7 of hoger. We hebben hier hard voor gewerkt. We voerden tal van verbetermaatregelen door, zoals telefonische begeleiding voor machinisten door machinisten bij een stranding, verscherpte aandacht op het op tijd veilig zetten van seinen en verscherpte monitoring (zie [paragraaf 4.2.2](#)). Daarnaast introduceerden we de treindienst Den Haag – Eindhoven over de HSL.

---

<sup>1</sup> met een vertraging tot maximaal vijf minuten

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. Naar de toekomst kijkend zijn er nog vele uitdagingen, waaronder de snelle reizigersgroei en het tekort aan infrastructuur, daarmee zijn blijvende investeringen in het Nederlandse spoor nodig.

Prestatiegebied	Prestatie-indicator	Bodemwaarde 2017	Progressie- waarde 2017	Streefwaarde 2019	Realisatie 2017	Realisatie 2016
Algemeen	Algemeen klantoordeel	74%	76%	80%	80%	77%
	Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten	68%	72%	73%	77%	78%
Reisinformatie	Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station	75,0%	80,0%	80,0%	83,2%	82,0%
Veiligheid	Klantoordeel sociale veiligheid	81%	83%	83%	88%	87%
Deur-tot-deur reis	Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders	93,5%	94,2%	95,1%	94,5%	94,1%
	Reisinformatie treinketen	78,0%	82,0%	82,0%	86,3%	85,8%
Betrouwbaarheid	Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	88,9%	90,5%	91,1%	91,6%	90,6%
	Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN	96,7%	97,0%	97,3%	97,4%	97,3%
	Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL	82,1%	82,5%	84,1%	83,5%	81,7%
Reisgemak	Zitplaatskans in de spits HRN	94,3%	94,8%	95,5%	95,1%	95,1%
	Zitplaatskans in de spits HSL	91,2%	94,9%	94,9%	96,8%	97,3%
	Top 10 drukke treinen HRN	4,9%	4,1%	4,0%	2,4%	2,4%

### 3 Inleiding

Met bijna 1,4 miljoen ritten per dag is NS de ruggengraat van het Nederlandse OV van deur-tot-deur. NS zet hierbij nadrukkelijk de reiziger op 1, 2 en 3 en concentreert zich met haar strategie 'Spoorlags Beter 2016-2019' op drie kerntaken: een goede treinreis, vervoer van deur-tot-deur en stations van wereldklasse.

Met de compleet vernieuwde dienstregeling en de komst van nieuwe treinen verbeterde de treinreis voor onze reizigers in 2017. De verbeterende prestaties en andere initiatieven gaan niet onopgemerkt voorbij aan reizigers en stakeholders. Dit zien wij terug in een stijgende klanttevredenheid. Ook de reputatie van NS is twee jaar op rij sterk verbeterd en ligt boven het gemiddelde van Europese spoorbedrijven. Daarbij beoordelen belangrijke stakeholders NS hoger op de invulling van de maatschappelijke rol, het leiderschap, en ethiek en compliance. Oftewel een jaar waarin wij als NS trots mogen zijn op de prestaties: alle prestatie-indicatoren hebben zowel boven de bodemwaarden als boven de progressiewaarden 2017 gescoord. De ambitieuze streefwaarden 2019 komen steeds meer in zicht. Dat betere product voor de reiziger vergt wel stevige investeringen: de verbeteringen van de vele facetten van onze dienstverlening drukt op ons financiële resultaat. Om toekomstige investeringen in nieuwe treinen te kunnen blijven financieren en het treinkaartje betaalbaar te houden, zullen we als NS de balans tussen hoge ambities in kwaliteit en financiële rendement moeten zoeken.

NS en ProRail hebben in 2017 een internationale benchmark uitgevoerd. In deze benchmark worden de prestaties op het Nederlandse spoor (2011-2015) vergeleken met die in België, Denemarken, Verenigd Koninkrijk en Zwitserland. Uit dit onderzoek blijkt dat onze reizigers in vergelijking met veel andere Europese landen in nieuwere treinen reizen die frequenter rijden en vaker op tijd zijn. Onze reizigers betalen een tarief voor hun vervoersbewijs dat ongeveer op het gemiddelde van de vergeleken landen ligt. Daarnaast is de hoeveelheid belastinggeld die in Nederland in het spoor wordt geïnvesteerd in verhouding laag. Tegelijkertijd ontvangt NS meer klachten dan vervoerders in andere landen en blijft de waardering door reizigers achter ten opzichte van de operationele prestaties. NS zal de komende periode kijken hoe we hier van kunnen leren en zal een nieuwe benchmark uitvoeren in 2019.

Met het toenemend aantal reizigers loopt NS steeds meer tegen problemen aan in de infrastructuur. In het Regeerakkoord 2017 zijn investeringen in het openbaar vervoer beloofd, structureel 100 miljoen per jaar en 2 miljard incidenteel. Een mooie basis om de mobiliteit- en duurzaamheidsuitdagingen in Nederland aan te pakken. NS heeft zich hier samen met 23 andere partijen in de mobiliteitsalliantie voor ingezet, omdat deze investeringen hard nodig zijn om de mobiliteitsuitdagingen waar Nederland in de toekomst mee te maken krijgt het hoofd te kunnen bieden. Om de integrale mobiliteit voor alle Nederlanders te verbeteren, zou NS graag nog meer investeringen zien om te voorkomen dat we in de toekomst tegen beperkingen in de infrastructuur zullen aanlopen.

NS heeft ook initiatieven gerealiseerd vanuit haar maatschappelijke verantwoordelijkheid. Zo rijdt NS vanaf 2017 op 100% groene stroom. Daarmee veroorzaakt NS geen CO<sub>2</sub> uitstoot met het rijden van elektrische treinen. We hechten veel belang aan innovatie en hebben onder andere in de Delftse start-up Hardt hyperloop geïnvesteerd: het eerste bedrijf in Nederland dat zich met de ontwikkeling van hyperloop (transport met pods door een lage druk buis) bezighoudt. Daarnaast investeert NS blijvend in mbo-opleiding met behulp van de NS-techniekfabriek.

Positief is dat NS in samenwerking met de vakbonden tot een meerjarig akkoord is gekomen voor een nieuwe cao. Een prachtig resultaat waar onze werknemers het beste uit zichzelf kunnen halen, op een gezonde en gemotiveerde manier kunnen werken en daarna van hun pensioen kunnen genieten.

In deze rapportage lichten we de operationele prestaties van NS op het hoofdrailnet en de activiteiten die NS in 2017 heeft uitgevoerd ter verbetering van de dienstverlening toe. Naast de prestaties op de prestatie-indicatoren, die centraal staan in deze rapportage, besteden we aandacht aan de randvoorwaarden en programma's uit het vervoerplan 2017. Dit rapport hanteert de structuur van het vervoerplan 2017 en de halfjaarverantwoording 2017. Per thema lichten we in de hoofdstukken 4 en 5 de ontwikkeling van de realisatie van de prestatie-indicatoren toe<sup>2</sup>. Hoofdstuk 6 beschrijft de voortgang van de negen programma's uit de vervoerconcessie 2015-2025. Ten slotte geeft hoofdstuk 7 een overzicht van de prestaties op alle prestatie- en informatie-indicatoren.

---

<sup>2</sup> 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.

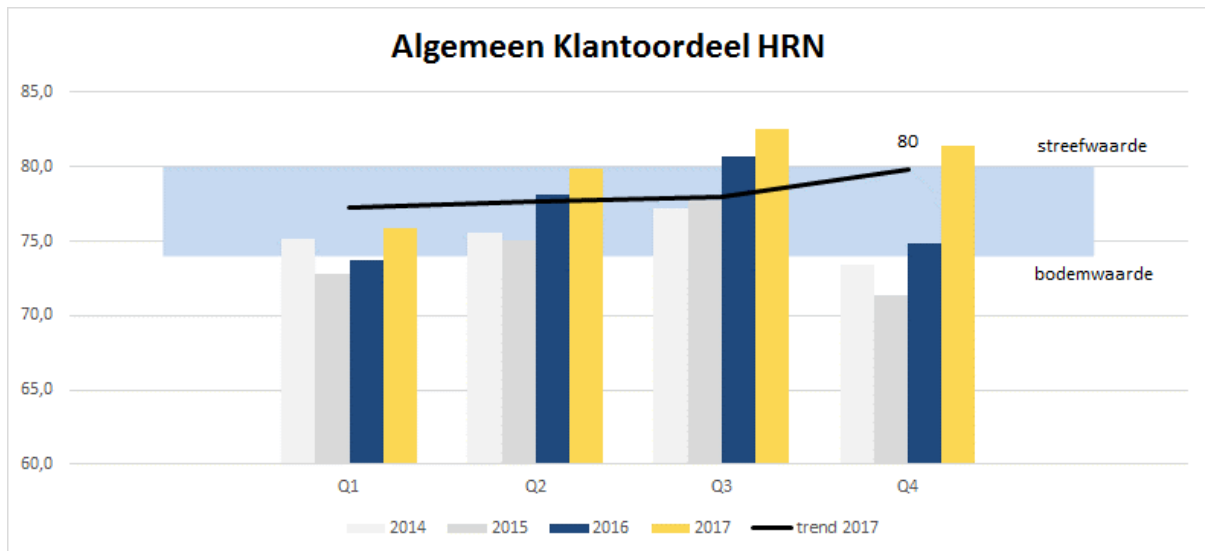


## 4 Sturing voor de reiziger

### 4.1 Algemeen klantoordeel

#### 4.1.1 Klantoordeel HRN<sup>3</sup>

Het *Algemeen Klantoordeel HRN* was over 2017 80%. Dit was 3% hoger dan 2016 toen de realisatie 77% was. De realisatie van 2017 is hiermee hoger dan de progressiewaarde van 77% en daarmee houden we de opwaartse trend vast.



Figuur 1 Algemeen Klantoordeel HRN

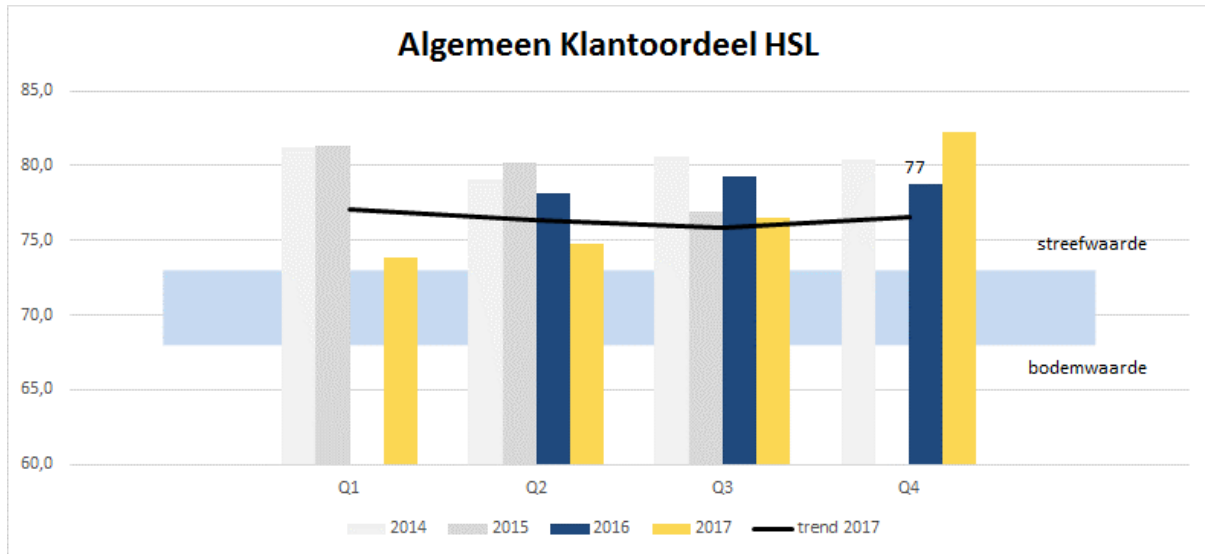
#### Enkele zaken uitgelicht:

Klanten waarderen NS over de gehele linie beter dan in 2016. Positieve opvallende punten zijn de gastvrijheid van de medewerkers van NS, de reinheid van treinen en stations, het oordeel over de stations in algemene zin en het oordeel over de stiptheid van de treinen. De ontwikkeling van de klantoordelen is te verklaren uit de beweging in de operationele prestatie indicatoren. We zien dat de reizigerspunctualiteit is gestegen, net als de prestatie indicator reisinformatie treinketen. De zitplaatskans in de spits is gelijk gebleven ten opzichte van 2016. Het oordeel over de beschikbaarheid van zitplaatsen is wel gestegen.

<sup>3</sup> In alle grafieken in dit document geven de kolommen de prestaties in de respectievelijke kwartalen weer. De trendlijn is gebaseerd op het 12-maands voortschrijdend gemiddelde.

#### 4.1.2 Klantoordeel HSL

Het *Algemeen Klantoordeel HSL* was over 2017 77%. De realisatie van 2017 is hiermee hoger dan de progressiewaarde van 72%. De uitkomst is 1 procentpunt lager dan 2016 (78%), maar die daling is te klein om conclusies aan te verbinden<sup>4</sup>.



Figuur 2 Algemeen Klantoordeel HSL<sup>5</sup>

#### Enkele zaken uitgelicht:

Het algemeen klantoordeel HSL wordt bepaald door de klantoordelen in de IC direct en in de Thalys. In zijn algemeenheid beoordelen reizigers in de Thalys het reizen per trein hoger dan reizigers in de IC direct. Het aandeel van de IC direct in het totale oordeel is in 2017 toegenomen ten opzichte van 2016, dit heeft lichtelijk negatief effect op het algemeen klantoordeel HSL. Daarnaast is de zitplaatskans in de spits op de HSL (lees: in de IC direct) in 2017 door een sterke reizigersgroei verslechterd ten opzichte van 2016, en dientengevolge ook het oordeel over de beschikbaarheid van zitplaatsen in de IC direct. Daar staat tegenover dat de klantoordelen over de Thalys juist verbeterd zijn. Reisinformatie en stiptheid vallen daarin positief op, maar ook contactbeleving, gastvrijheid, reinheid en tijdsbesteding zijn in de Thalys significant verbeterd ten opzichte van 2016.

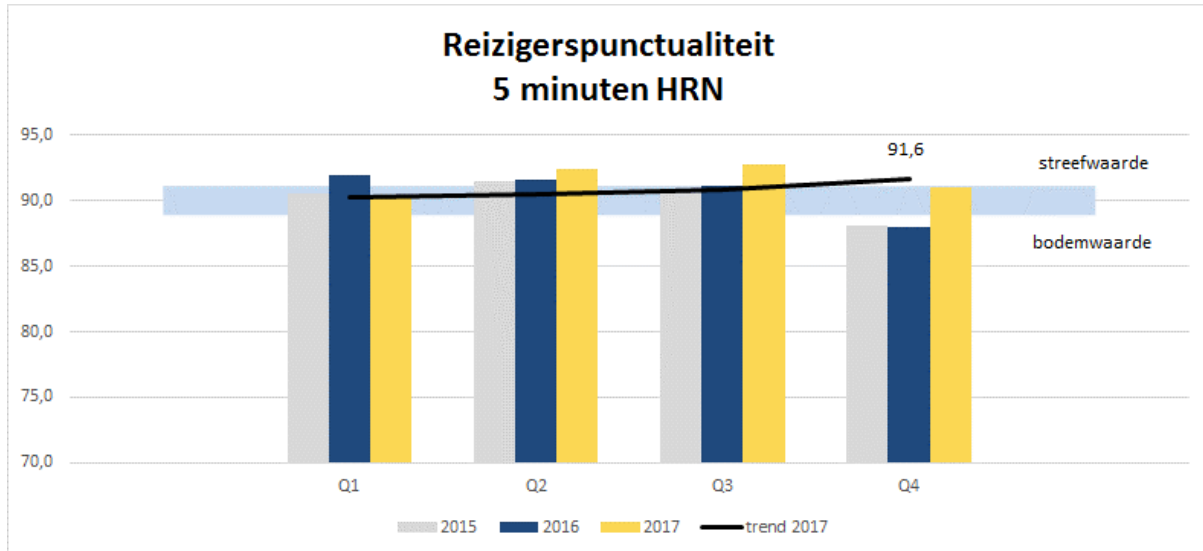
<sup>4</sup> In statistische termen is de daling niet significant. Het klantonderzoek van NS betreft een steekproef: de score is gebaseerd op enquêtes bij een deel van onze reizigers. Hierdoor kent de uitkomst onzekerheidsmarges als gevolg van toevalseffecten. Fluctuaties binnen deze marges zijn te onzeker om betekenis aan toe te kennen. Dit geldt zeker voor de HSL, waarbij de steekproef relatief klein is en de onzekerheidsmarges relatief groot.

<sup>5</sup> Over het vierde kwartaal van 2015 en het eerste kwartaal van 2016 waren te weinig waarnemingen beschikbaar voor een betrouwbaar cijfer.

## 4.2 Punctualiteit<sup>6</sup>

### 4.2.1 Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN<sup>7</sup>

De Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN was over 2017 91,6%. Dit was 1 procentpunt hoger dan 2016 toen de realisatie 90,6% was. De score van 2017 is hiermee hoger dan de progressiewaarde van 90,5% en daarmee houden we de opwaartse trend vast.



Figuur 3 Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN

#### Enkele zaken uitgelicht:

Uit een vergelijking<sup>8</sup> met enkele andere spoorwegondernemingen in de ons omringende landen is gebleken dat reizigers met NS-treinen relatief vaak op tijd aankomen op hun bestemming. Dit is extra bijzonder als je je realiseert dat het Nederlandse spoor één van de drukst bereden netwerken ter wereld is.

De stijging van deze prestatie-indicator is vooral veroorzaakt door de nieuwe dienstregeling, die een betere uitvoerbaarheid kent en daarmee een hogere betrouwbaarheid geeft. Naast een beter uitvoerbaar plan (dienstregeling, materieel en personeelsplan) zorgt de continue sturing op een perfecte uitvoering met 'Op tijd Rijden en Op tijd Halteren', als ook de sturing op vertrekpunctualiteit op de knooppunten voor een stijging van de reizigerspunctualiteit. Ook heeft onze focus op een soepele introductie van de nieuwe sprinter ervoor gezorgd dat dit nieuwe materieel meteen betrouwbaar ingezet kon worden zonder de aanloopproblemen die nieuw materieel nog wel eens wil kennen.

De eerste twee maanden van het jaar scoorden we relatief laag op de reizigerspunctualiteit. Dit werd vooral veroorzaakt door de opstartproblemen van de sterk veranderde dienstregeling. In februari hebben we kleine aanpassingen in de dienstregeling gedaan. Onder meer rondom aansluitingen die op papier pasten, maar in de praktijk niet goed haalbaar waren. Deze aanpassingen hadden snel effect. Vanaf april zien we een stijgende lijn op de reizigerspunctualiteit. In augustus hebben we zelfs de hoogste maandscore ooit gehaald, van 93,9%, ook doordat er minder incidenten waren: van heel 2016 naar heel 2017 daalde het aantal rode dagen<sup>9</sup> van 52 naar 32.

De intensivering van de afstemming tussen planning en uitvoering door de inrichting van procestafels heeft bijgedragen aan verbetering. Afgelopen jaar is het bewustzijn van werken volgens ketenbesturing verder uitgewerkt.

<sup>6</sup> De prestatie-indicatoren voor reizigerspunctualiteit zijn gezamenlijke KPI's voor NS en ProRail.

<sup>7</sup> De vergelijking met 2015 en 2016 is op basis van een herrekenende waarde voor 2015 en 2016 die afwijkt van over in die jaren gerapporteerde cijfers als gevolg van een nieuwe methode voor het vaststellen van de prestatie-indicator. Dit geldt voor alle drie de prestatie-indicatoren van reizigerspunctualiteit.

<sup>8</sup> Rapport 'International Benchmark 2011 – 2015 ProRail / NS

<sup>9</sup> Een rode dag is een dag waarop de aankomstpunctualiteit 3 minuten lager is dan 85% en/of de uitval hoger is dan 5%. Hierbij worden de aankomsten van treinen en/of uitgevallen treinen op 35 meetpunten op het Hoofdrailnet gemeten



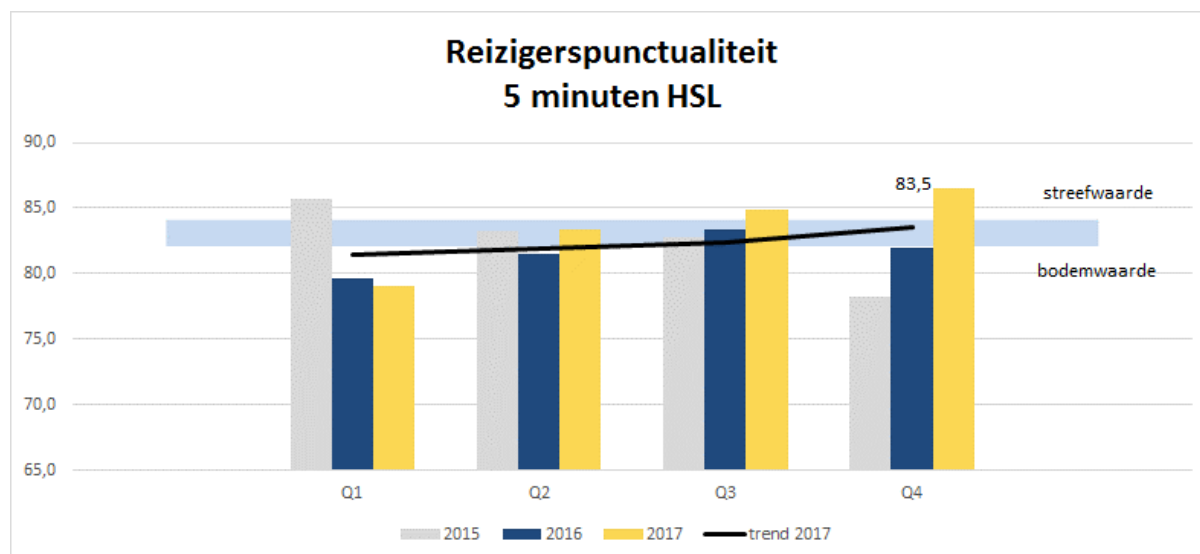
Hierbij zijn meerdere successen gehaald, bijvoorbeeld de afspraken die ketenbreed zijn gemaakt over het veilig op- en afstappen van het rijdend personeel en het dagelijks monitoren van de vertrekkende treinen met als doel de gevonden knelpunten op te lossen.

Grote verstoringen, zoals stroomstoringen of noodweer of een combinatie van deze, zijn doorgaans de veroorzakers van de grootste dispunctualiteit. Van dergelijke incidenten zijn er in 2017 relatief weinig geweest, wat ook heeft bijgedragen aan de goede reizigerspunctualiteit van 2017. Wel is in 2017 het aantal storingen veroorzaakt door NS gestegen. Dit is deels te verklaren door verandering in de meetmethode (zie 8.3). Daarnaast is er alsnog sprake van een stijging. Een deel van het verschil heeft te maken met verstoringen en de afhandelingen daarvan. Het opstartplan na verstoringen is betrouwbaarder gemaakt om zo snel mogelijk een consistente opstart van de treindienst te realiseren. Soms betekent dit dat we hierdoor later opstarten dan voorheen en hierdoor tellen sommige verstoringen sneller mee bij verstoringen met hoge impact. Er vallen dan in totaal iets meer treinen uit, om daarna weer volledig volgens plan te rijden. Daarnaast heeft de treindienst Den Haag – Eindhoven over de HSL geleid tot meer storingen, door de complexiteit van het rijden over de HSL. Het verbetersteam IC direct werkt hier hard aan om deze storingen te verminderen (Zie 7.10 [Verbeterprogramma Performance IC direct](#)). Ondanks dat de introductie van de Flirt goed is verlopen en niet heeft geleid tot een prestatiedip, heeft dit op het begin wel tot iets meer storingen geleid. Het grotere aantal verstoringen heeft overigens per saldo niet geleid tot meer vertraging, zoals hierboven beschreven zijn immers juiste meer reizigers op tijd aangekomen

Een goede reizigerspunctualiteit is een voorwaarde voor het rijden met een hogere frequentie. NS en ProRail hebben vanaf 6 september 2017 tot en met 6 december 2017 iedere woensdag testtreinen gereden 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 konden reizen. Deze testen zijn een essentiële voorbereiding geweest op de nieuwe dienstregeling die is gestart in december 2017, wanneer treinreizigers op dit traject elke dag kunnen kiezen uit zes treinen per uur. Met de komst van de nieuwe dienstregeling zijn we ook elke tien minuten Sprinters gaan rijden tijdens de brede spits in de spitsrichting tussen Utrecht en Houten Castellum. Achter de schermen brengt de uitbreiding van het aantal treinen grote veranderingen met zich mee. De testdagen zijn succesvol verlopen en hebben geleid tot positieve reacties onder reizigers en medewerkers van NS en ProRail. De ervaringen en inzichten voor verbeteringen zijn meegenomen voor een beheerste introductie van de dienstregeling 2018. In de eerste maanden van 2018 worden de prestaties op de A2-corridor nauwlettend gemonitord om eventuele verbeterpunten samen met ProRail snel op te pakken.

#### 4.2.2 Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL

De reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL was over 2017 83,5%. Dit is 1,8 procentpunt hoger dan in 2016 toen de realisatie 81,7% was. De realisatie van 2017 is hiermee hoger dan de bodemwaarde van 82,1%. In het derde en vierde kwartaal hebben de prestaties op de HSL zich gemiddeld genomen hersteld t.o.v. het eerste halfjaar en kwam de reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL uit op 84,9% en 86,4% respectievelijk.



Figuur 4 Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL

### Enkele zaken uitgelicht:

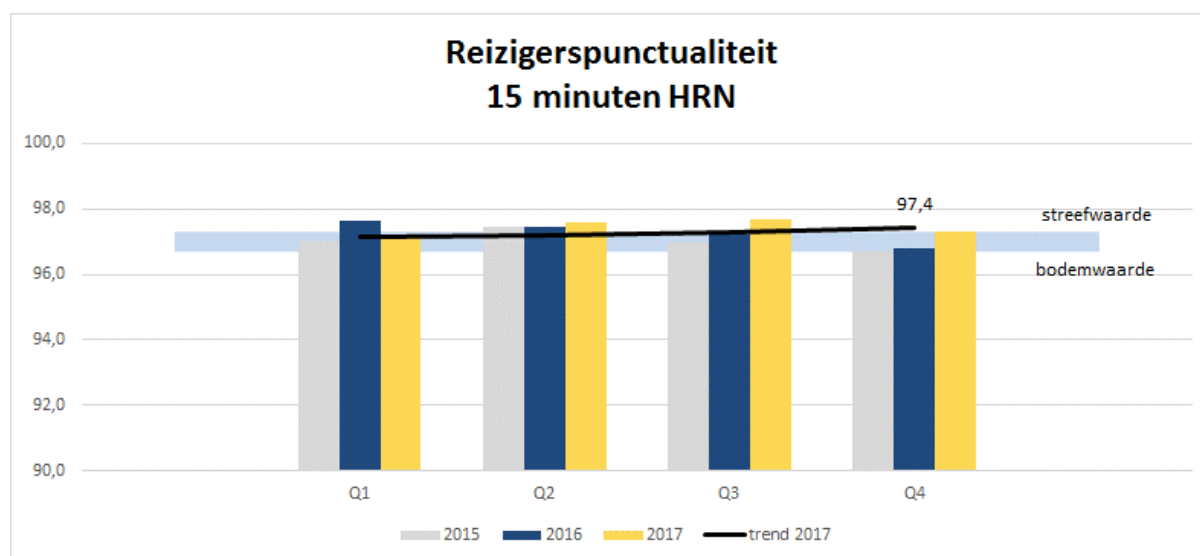
De HSL is erg kwetsbaar voor verstoringen die leiden tot vervolguital en vertragingen en daarmee grote impact hebben op de prestaties. In de externe analyse die Railistics en Triple Bridge in 2017 in opdracht van NS en ProRail hebben uitgevoerd, wordt geconcludeerd dat de prestaties van de HSL onder druk staan. Spanning wordt veroorzaakt door de toename van de maatschappelijke vraag naar vervoer, de beperkt beschikbare capaciteit op het spoorstelsel, de afnemende mogelijkheden van NS en ProRail om invloed op uit te oefenen op de prestaties en het bereiken van de grens van het huidige systeem voor wat betreft de verbetermogelijkheden die ProRail en NS kunnen implementeren in zicht is.

In de tweede helft van 2017 waren er relatief minder (externe) incidenten dan in de eerste helft van het jaar. De start met de introductie van de Intercity Den Haag – Eindhoven en een volledig nieuwe dienstregeling drukt op het jaarcijfer. Dit had te maken met een tijdelijke prestatiedip, die gangbaar is bij productintroducties. De punctualiteit van de binnenlandse HSL treinen is in 2017 verbeterd door het doorvoeren van tal van verbetermaatregelen, o.a. telefonische begeleiding voor machinisten door machinisten bij een stranding, het direct sturen op de vertrekpunctualiteit van de IC direct en IC Den Haag - Eindhoven, inzetten van vertrekassistenten op Amsterdam Centraal en Rotterdam Centraal, verscherpte aandacht op het op tijd veilig zetten van seinen en verscherpte monitoring. Dit alles onder begeleiding van het Verbeterprogramma IC direct<sup>10</sup>.

Om blijvende aandacht te houden voor performance verbetering, wordt het verbeterprogramma doorgezet in 2018. Dit verbeterprogramma is een dynamisch programma, we blijven continu op zoek naar mogelijkheden om de prestaties op niveau te houden. Daarnaast wordt een lange termijn visie op de HSL (systeemsprong) met het Ministerie van IenW besproken.

#### 4.2.3 Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN

De Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN was over 2017 97,4%. Dit was 0,1 procentpunt hoger dan 2016 toen de realisatie 97,3% was. De realisatie van 2017 is hiermee hoger dan de progressiewaarde van 97,0%.



Figuur 5 Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN

### Enkele zaken uitgelicht:

Na een lagere score in januari en februari is een stijgende lijn ingezet. Net als bij de 5 minuten indicator werpt een betrouwbaar en uitvoerbaar plan van de nieuwe dienstregeling zijn vruchten af. 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. Hierdoor is het aantal deur- en tredestoringen sterk gedaald. Daarnaast loopt de introductie van het nieuwe Sprinter materieel (type Flirt) naar tevredenheid. Meestal zien we bij de introductie van nieuwe treinen aanloopproblemen die dispunctualiteit veroorzaken. Dankzij een andere aanpak die we in het kader van de zogenaamde *Smooth Introduction* hebben gekozen, zijn die aanloopproblemen bij de introductie van de Flirts veel

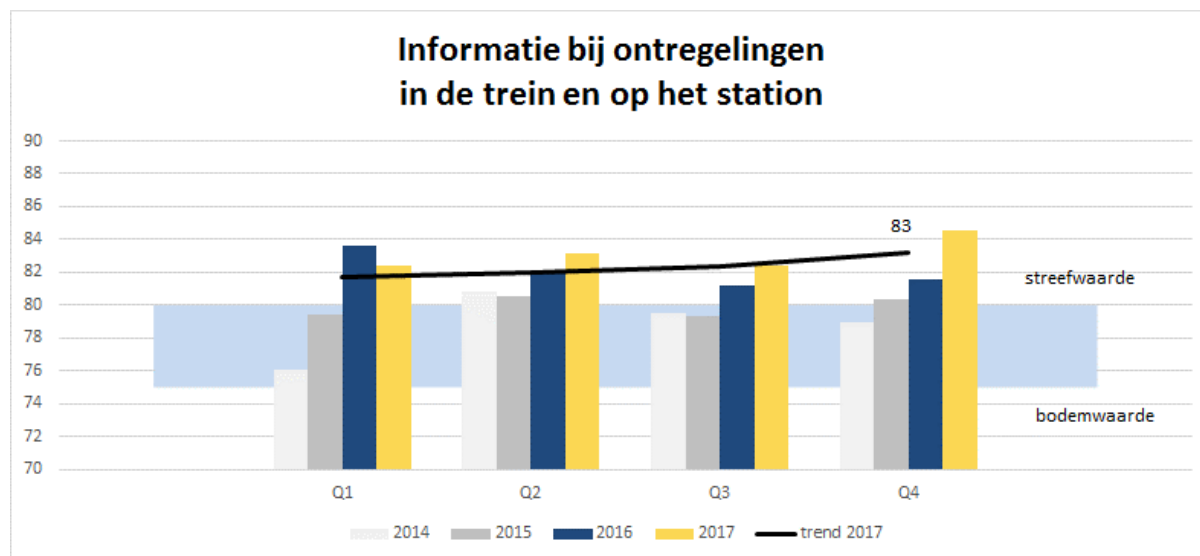
<sup>10</sup> Zie hiervoor ook de brief van NS aan IenW over het verbeterplan Intercity direct: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brieven/2016/04/29/verbeterplan-intercity-direct>

minder. Dit materieel laat vanaf het begin een punctualiteit zien die gemiddeld is voor de hele vloot. Een voorbeeld van de nieuwe aanpak is dat onze monteurs tijdens de fabricage van de treinen hebben meegelopen in de fabriek. Tevens zijn er wekelijkse analyses geweest die gerichte aanpak geven op slecht presterende treinseries en aansluitingen. Naar aanleiding van deze rapportages zijn enkele automatische rijweg instellingen aangepast, waardoor hinder voor treinen is weggenomen.

## 4.3 Reisinformatie

### 4.3.1 Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station

De Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station was over 2017 83,2%. Dit was 1,2 procentpunt hoger dan 2016 toen de realisatie 82,0% was. De realisatie van 2017 is hiermee hoger dan de progressiewaarde van 80,0% en daarmee houden we de opwaartse trend vast.



Figuur 6 Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station

#### Enkele zaken uitgelicht:

De prestatie-indicator informatie bij ontregelingen is opgebouwd uit twee onderdelen: station en trein. De prestatie van informatie bij ontregeling op stations is in 2017 gemiddeld hoger dan in 2016. In 2017 zijn doorlopend diverse verbeteringen in onderliggende systemen (bijna alle informatiekkanalen zijn aangesloten op Infoplus) doorgevoerd, waardoor borden vaker tijdig juiste informatie tonen, hetgeen terug te zien is in de cijfers. We hebben de benodigde software aanpassingen in kaart gebracht om de reisinformatie op stations bij geplande werkzaamheden verder te verbeteren. In 2017 is gewerkt aan de software ontwikkeling voor dagplanreferentie<sup>11</sup>. Daarnaast heeft NS besloten om enkele van de grootste stations van grote reisinformatieschermen te gaan voorzien, de Europese aanbesteding is hiervoor inmiddels gestart.

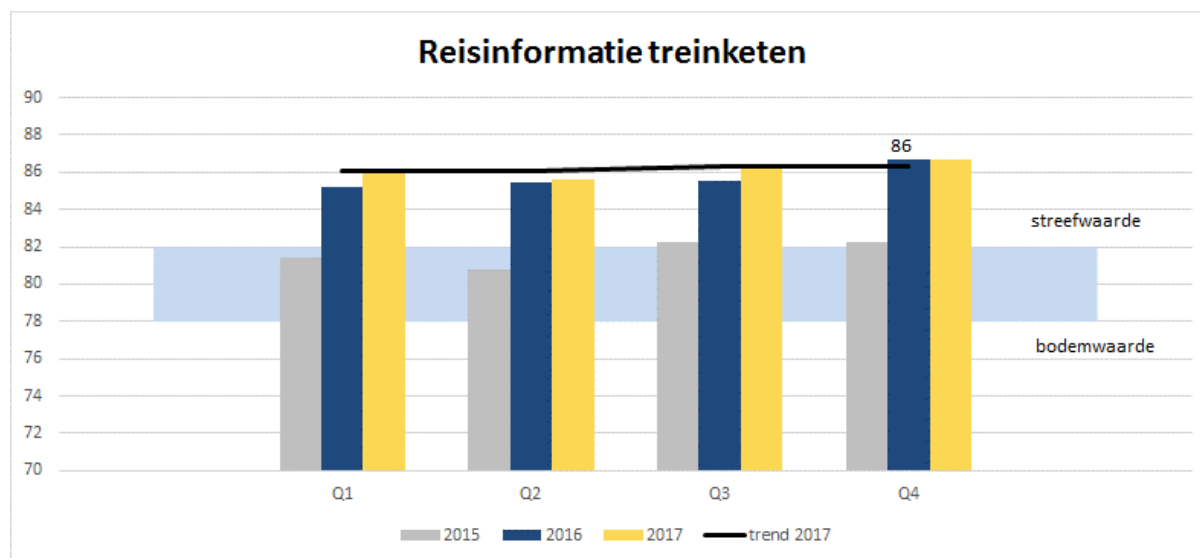
De informatie bij ontregeling in de trein is in de tweede helft van 2017 gemiddeld hoger dan in 2016. De daling in de eerste helft van 2017 was het gevolg van een softwarefout die speelde bij vervangende treinen op verstoorde trajecten, zoals we ook in de halfjaarverantwoording<sup>12</sup> hebben gemeld. Eind april is deze fout opgelost, hetgeen een positief effect heeft op de prestaties in de tweede helft van het jaar. Daarnaast is er 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 zijn issues eerder geconstateerd met een positief effect op de cijfers. En bij de medewerkers op de trein is er meer aandacht voor het omroepen bij ontregelingen en ook dat heeft een zichtbaar effect op de score.

<sup>11</sup> Door deze verandering tonen de informatieschermen alleen nog de wijzigingen de vlak van te voren zijn ontstaan. Tot nu toe werden alle wijzigingen ten opzichte van de originele dienstregeling getoond, waardoor ook informatie op de schermen staat, waar de meeste reizigers op basis van de reisplanner allang rekening mee hielden. Zo worden de schermen overzichtelijker door alleen nieuwe informatie te tonen.

<sup>12</sup> Kamerstuk 29984, nr 730

### 4.3.2 Reisinformatie Treinketen

De *Reisinformatie Treinketen* was over 2017 86,3%. Dit was 0,5 procentpunt hoger dan 2016 toen de realisatie 85,8% was. De realisatie van 2017 is hiermee hoger dan de progressiewaarde van 82,0% en daarmee houden we de opwaartse trend vast.



Figuur 7 Reisinformatie treinketen

#### Enkele zaken uitgelicht:

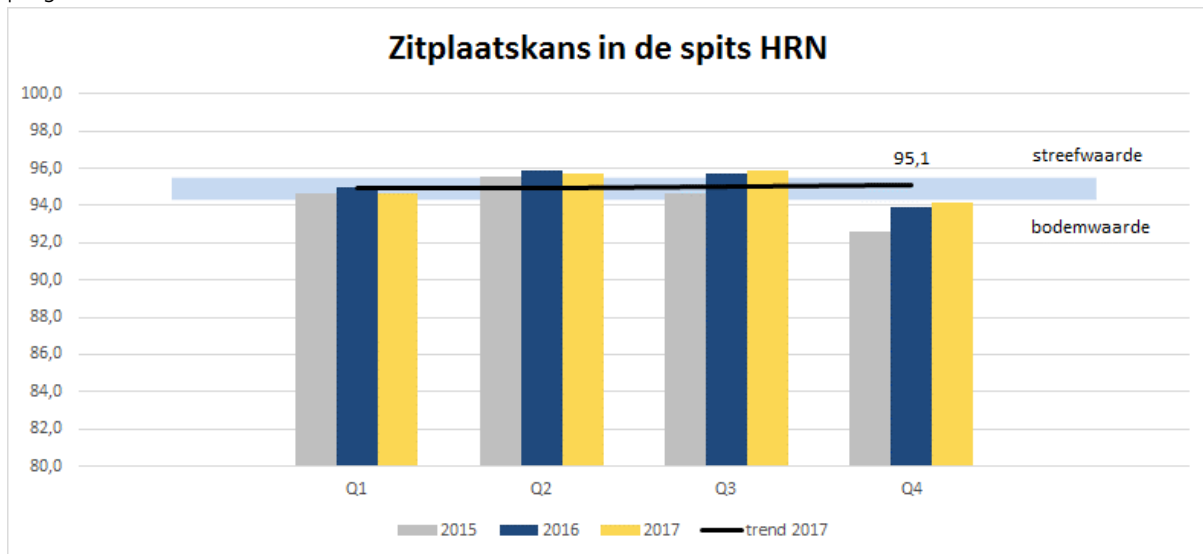
De performance ligt daarmee op een stabiel, hoog niveau. De hogere realisatie komt doordat de meldingen over vertrekvertraging en vertrekspoor wijzigingen nu tijdiger worden getoond. De eerste fase van het nieuwe reisplannersysteem is opgeleverd. Hierdoor krijgen reizigers in grensregio's betere reisadviezen, omdat de internationale treinen zijn opgenomen. Het geven van eensluitende reisadviezen tussen NS Reizigers en NS International is vertraagd, doordat de oplevering van de internationale boekingsmodule is vertraagd. De oplevering multimodale reisadviezen zal in 2018 worden gerealiseerd.

De Reisplanner Xtra app is in juni 2017 volledig vernieuwd, met meer focus op de volledige reis van deur tot deur. Gebaseerd op klantwensen zijn daarnaast in de Reisplanner op NS.nl een aantal nieuwe functionaliteiten toegevoegd waaronder betere toegankelijkheid, signaleringen over Check-in/Check-uit van andere vervoerders, uitstapzijde en goede verwijzing naar stationsvoorzieningen. In 2017 zijn doorlopend diverse problemen en bugs in onderliggende systemen (infoplus) aangepakt, hetgeen heeft bijgedragen aan verdere verbetering van de resultaten van de prestatie indicator.

## 4.4 Zitplaatskans

### 4.4.1 Zitplaatskans in de spits HRN<sup>13</sup>

De Zitplaatskans in de spits HRN was over 2017 95,1%. Dit was gelijk aan de score van 2016 en boven de progressiewaarde van 2017



Figuur 8 Zitplaatskans in de spits HRN

#### Enkele zaken uitgelicht:

Afgezien van de slechte maand januari - door werkzaamheden Willemspoortunnel en technische storingen - is het gelukt de zitplaatskans in de spits in de andere maanden goed op peil te houden, ondanks de groei van het aantal reizigers in een aantal drukke spitsreinen die niet meer verlengd konden worden. Dit is gelukt dankzij enerzijds een hogere materieelbeschikbaarheid door instroom nieuw materieel (Flirt) en een efficiënter onderhoudsproces (Pitstop), anderzijds door optimalisatie van de planning en hogere operationele prestaties (hogere materieelinzet volgens plan -4J aanpak<sup>14</sup> - en reizigerspunctualiteit). Dit samen zorgde ervoor dat de aangeboden vervoercapaciteit vaker klopte met het verwachte aantal reizigers. De realisatie van de zitplaatskans in de spits is in 2017 hierdoor hoger dan de progressiewaarde van 94,8%.

Om verdere reizigersgroei op te kunnen vangen zullen op de drukste trajecten meer of langere treinen moeten gaan rijden. Vanaf december 2017 rijden tussen Amsterdam-Eindhoven bijvoorbeeld zes Intercity's per uur. Op andere trajecten met knelpunten worden treinen waar mogelijk verlengd. De begrenzing van de mogelijkheden zit inmiddels in de infrastructuur, waarbij naast perronlengtes vooral de ruimte in opstel- en behandelcapaciteit een beperkende factor wordt voor de inzetbaarheid van het inmiddels flink uitgebreide materieelpark (bijvoorbeeld de nieuwe Flirt-treinen). Daarnaast zijn er toenemende werkzaamheden op het spoor, wat veel hinder oplevert. NS werkt samen met ProRail en het ministerie van IenW aan het oplossen van de grootste bottlenecks. Dit vereist naast financiële middelen voor uitbreiding en toegankelijk maken van sporen, ook steun van regionale overheden voor regelgeving en milieu-ruimte om deze infra ook te kunnen gebruiken.

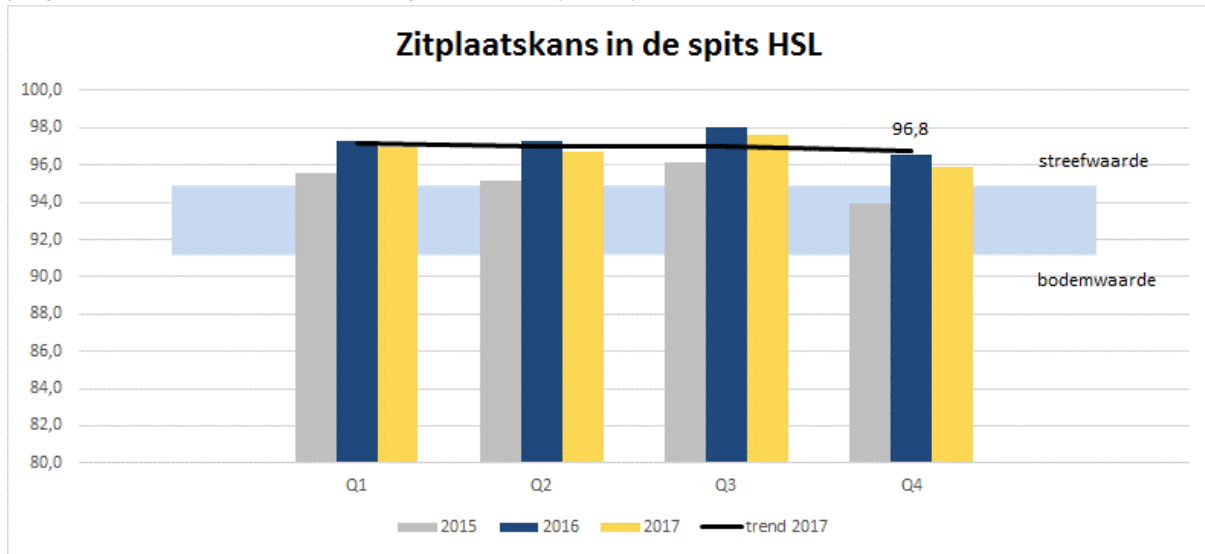
Drukke treinen zijn een onderdeel van het bredere maatschappelijke spitsprobleem, dat ook op de weg voelbaar is. Op sommige moment is het zo druk dat files op de weg of staan in de trein op sommige trajecten er nu en dan bij horen. Naast het vergroten van de capaciteit en het slimmer inzetten van materieel, is ook het gespreid gebruik van weg en spoor een noodzakelijke maatregel om dit maatschappelijke vraagstuk het hoofd te bieden. NS draagt hieraan ook haar steentje bij door reizigers te verleiden naar rustigere treinen in de randen van de spits of daar helemaal buiten. Dit doet NS door reizigers beter te informeren over te verwachten drukte en door vermijden van drukke treinen te belonen, bijvoorbeeld via de My OV App die in 2017 uitgebreid is naar tien drukke reistrajecten en de proef NS Flex om live te switchen naar 1<sup>e</sup> klas.

<sup>13</sup> De vergelijking met 2015 en 2016 is op basis van een herrekenende waarde voor 2015 en 2016 die afwijkt van over in die jaren gerapporteerde cijfers als gevolg van een nieuwe methode voor het vaststellen van de prestatie-indicator. Dit geldt voor alle drie de prestatie-indicatoren van zitplaatskans.

<sup>14</sup> Het thema de 4 J's is een intern verbeter initiatief dat zich richt op de Juiste Trein, op de Juiste Plek, Op het Juiste tijdstip tegen de Juiste kwaliteit

#### 4.4.2 Zitplaatskans in de spits HSL

Zitplaatskans in de spits HSL was over 2017 96,8%. De realisatie van 2017 is hiermee hoger dan de progressiewaarde van 94,9%, maar lager dan 2016 (97,3%).



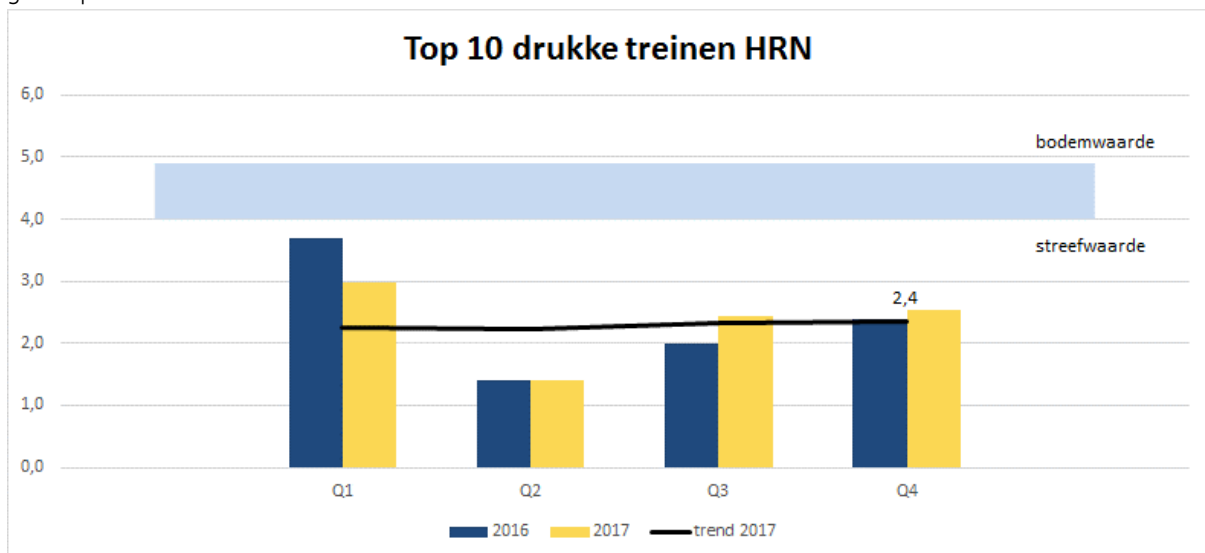
Figuur 9 Zitplaatskans in de spits HSL

#### Enkele zaken uitgelicht:

De Intercity direct is een populaire trein en kende van 2016 op 2017 een erg hoge reizigersgroei van circa 16%. Doordat NS in 2017 geen mogelijkheden had om extra rijtuigen in te zetten, werd de zitplaatskans op de HSL voornamelijk beïnvloed door de reizigersgroei en de uitval van treinen.

#### 4.4.3 Top 10 drukke treinen<sup>15 16</sup>

De Top 10 Drukke Treinen was over 2017 2,4%. Dit was afgerond gelijk aan 2016 toen de realisatie ook 2,4% was. De realisatie van 2017 is hiermee beter dan de progressiewaarde van 4,1% en daarmee houden we de goede prestatie vast.



Figuur 10 Top 10 drukke treinen HRN<sup>17</sup>

<sup>15</sup> Voor deze indicator is 2015 niet herberekend.

<sup>16</sup> De Top 10 bestond in 2017 uit de volgende treinen: Rosmalen - 's-Hertogenbosch; Amsterdam Sloterdijk - Heemstede-Aerdenhout; Zaandam - Haarlem; Amsterdam Sloterdijk - Haarlem; Amsterdam Lelylaan - Den Haag Centraal; Amsterdam Muiderpoort - Naarden-Bussum; Delft Zuid - Den Haag Centraal; Amsterdam Sloterdijk - Leiden Centraal; Amsterdam Muiderpoort - Weesp en Amsterdam Sloterdijk - Den Haag Centraal

<sup>17</sup> Lager is beter



### Enkele zaken uitgelicht:

Bij alle individuele Top 10 reistrajecten is sprake van verbetering. Dit geldt in het bijzonder voor het reistraject Rosmalen-Den Bosch: waar dit reistraject najaar 2015 nog 20% scoorde, werd dit in 2016 door een extra Intercity-stop terug gebracht naar onder de 5% en is de score in 2017 met een extra spitsstrein verder teruggebracht tot onder de 2%. Alleen op dagen met incidenten en uitval van treinen zijn er nog overvolle treinen op dit traject.

## 4.5 Gastvrijheid

Alle klantoordelen betreffende gastvrijheid zijn over 2017 over het algemeen hoger dan over 2016 en 2015.

	2015	2016	2017
Klantoordeel aanspreekbaarheid NS-personeel in de trein	80%	77%	82%
Klantoordeel vriendelijkheid NS-personeel in de trein	90%	91%	91%
Klantoordeel aanspreekbaarheid servicepersoneel vertrekstation	71%	80%	84%
Klantoordeel hulpvaardigheid servicepersoneel perron/hal	75%	79%	81%
Klantoordeel vriendelijkheid loketpersoneel vertrekstation	72%	82%	83%

### Enkele zaken uitgelicht:

Eén van de grootste drivers achter deze stijging is de continue aandacht voor gastvrijheid in de trein en op het perron. Het is duidelijk dat onze medewerkers het verschil kunnen maken en dat ook doen.

Dit jaar is de basis gelegd om de aanwezigheid van ons operationeel management op de werkvloer (door de zogenaamde Gemba-walks) te vergroten. In één van de regio's is daarom een gastvrijheidsstafette opgestart, die inmiddels al door drie andere regio's is overgenomen. Onze medewerkers vertalen hun eigen gastvrijheidsbeleving in hun dienstverlening aan onze reizigers.

Het thema gastvrijheid wordt daarnaast continu onder de aandacht gebracht door Gastvrijheidsambassadeurs. Dit zijn NS-ers uit de operatie die hun passie voor Gastvrijheid goed kunnen overbrengen aan hun collega's. Deze ambassadeurs zijn in het afgelopen jaar driemaal 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 zijn pilots gehouden op het gebied van gastvrijheid. Deze pilots varieerden van het direct vragen van feedback aan reizigers (door conducteurs) tot het dragen van naambordjes zodat de ontvangst op de trein persoonlijke wordt.

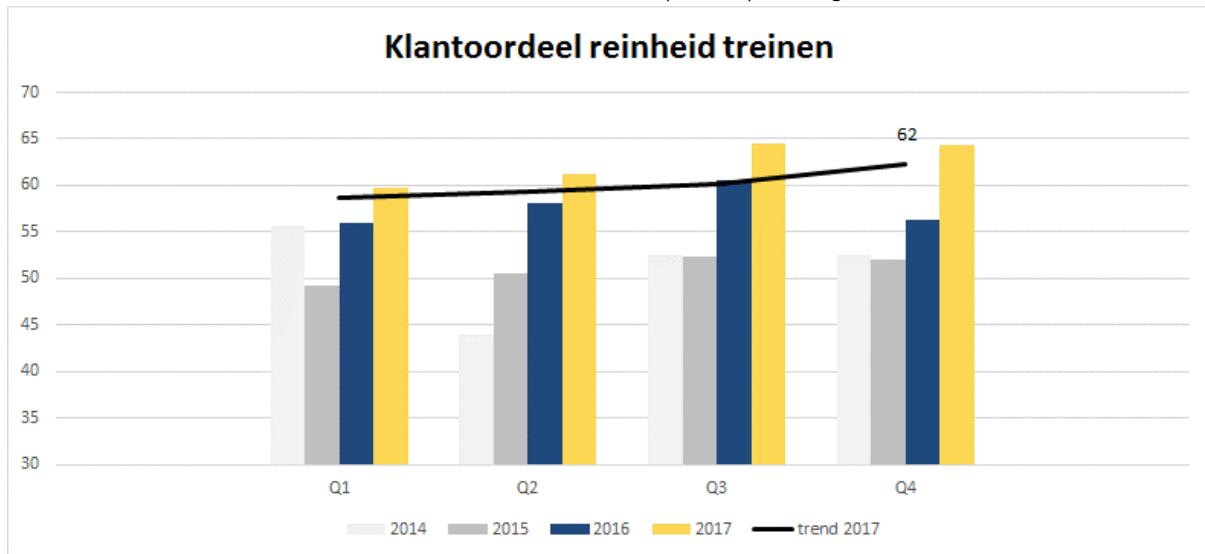
Daarnaast ontplooiden we diverse andere initiatieven:

- We hebben voor het eerst een interne gastvrijheidsprijs uitgereikt aan collega's die zich extra inzetten om de dienstverlening aan treinreizigers te verbeteren. Het winnende initiatief richtte zich op het ombuigen van kaartcontrole naar gastheerschap op de trein.
- Gastvrijheidswerkshops met de servicemedewerkers op het station. Helaas zijn de gastvrijheidstrainingen voor conducteurs niet gerealiseerd i.v.m. andere prioriteiten, waaronder de training omgaan met agressie.
- Bij de tweedaagse Landelijke Herinstructie voor onze servicemedewerkers stond de tweede dag volledig in het teken van gastvrijheid.

## 4.6 Reinheid

### 4.6.1 Klantoordeel reinheid treinen

Het klantoordeel reinheid treinen was over 2017 62%. Dit is 4 procentpunt hoger dan de 58% in 2016.



Figuur 11 Klantoordeel reinheid treinen

#### Enkele zaken uitgelicht:

Het meer inzetten van schoonmakers op de trein (Care-on-Track) levert veel positieve reacties van reizigers op en dit heeft in 2017 een positieve invloed op de klanttevredenheid gehad. Deze service is operationeel op langere lijnen waar de treinen een degradatie hadden op het gebied van reinheid en op lijnen waar de treinen een korte keerpunttijd hebben waardoor het niet mogelijk is om een keerpuntreiniging uit te voeren. Overige belangrijke initiatieven die aan de stijging hebben bijgedragen zijn de focus op het voorkomen van treinen die helemaal niet gereinigd de dienst in gaan en 100% service<sup>18</sup> op de servicebedrijven. 100% service is in juni 2017 gestart in Zwolle. Hoewel het nog in de opstartfase zit, is zichtbaar dat dit een positief effect heeft op de kwaliteit van de reinheid van de treinen. Het aantal treinen dat ongereinigd de dienst ingaat per dag is meer dan gehalveerd t.o.v. het begin van het jaar.

Aangezien reinheid een dissatisfier is, kunnen negatieve excessen bij een gemiddeld betere prestatie toch juist voor grotere ontevredenheid zorgen, omdat ook de verwachting van de reiziger toeneemt. Het sturen op het voorkomen van excessen is dan ook een logische stap in de verbeterfasen die in de reiniging de afgelopen jaren hebben plaatsgevonden en zal ook in 2018 verder doorgezet worden. De bouw van de hogesnelheidswasmachine in Roosendaal is uitgesteld om dit te laten aansluiten bij de ontwikkelplannen van het totale emplacement. Gezien de huidige goede trefkans (kans dat trein wekelijks bij waslocatie komt) is uitstel van de bouw van de wasmachine acceptabel. De wasmachine in Eindhoven is gereed om Flirt en DDZ met oxaal<sup>19</sup> te wassen.

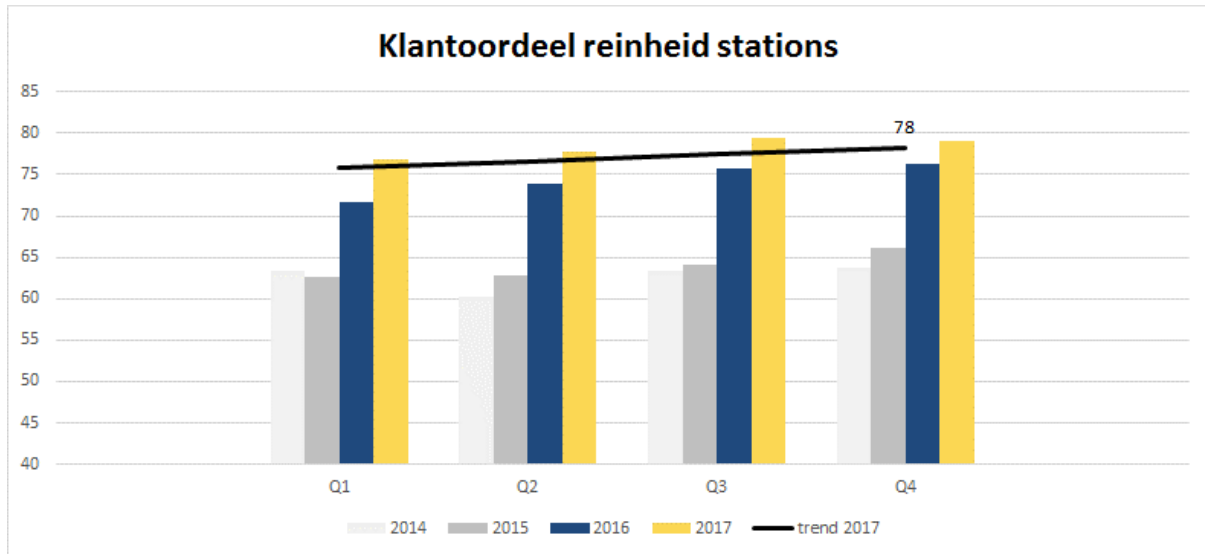
Het aantal treinen dat elke nacht aan de binnenkant volledig gereinigd wordt, is in de tweede helft van het jaar verder gestegen. Het aantal treinen dat wekelijks aan de buitenkant gereinigd wordt, is in de tweede helft niet verder gestegen, maar voldoet nog wel steeds aan onze interne ambitie.

<sup>18</sup> 100% service is een initiatief binnen de servicebedrijven van NS dat in 2017 gestart is en dat als doel heeft het optimaliseren van de serviceprocessen, zodat treinen schoon, goed en volgens plan afgeleverd worden en dat de kansen die er zijn om de klanttevredenheid te verhogen benut worden.

<sup>19</sup> Het was schema voor de uitwendige reiniging van treinen is dat een trein elke week een wasbeurt met zeep krijgt voor de lichtere vervuiling en eens per twee maanden een wasbeurt met oxaalzuur voor de zware ijzer-, koper- en koolstofvervuiling.

#### 4.6.2 Klantoordeel reinheid stations

Het Klantoordeel reinheid stations was over 2017 78%. Dit was 3 procentpunt hoger dan 2016 toen de realisatie 75% was en daarmee houden we de opwaartse trend vast.



Figuur 12 Klantoordeel reinheid stations

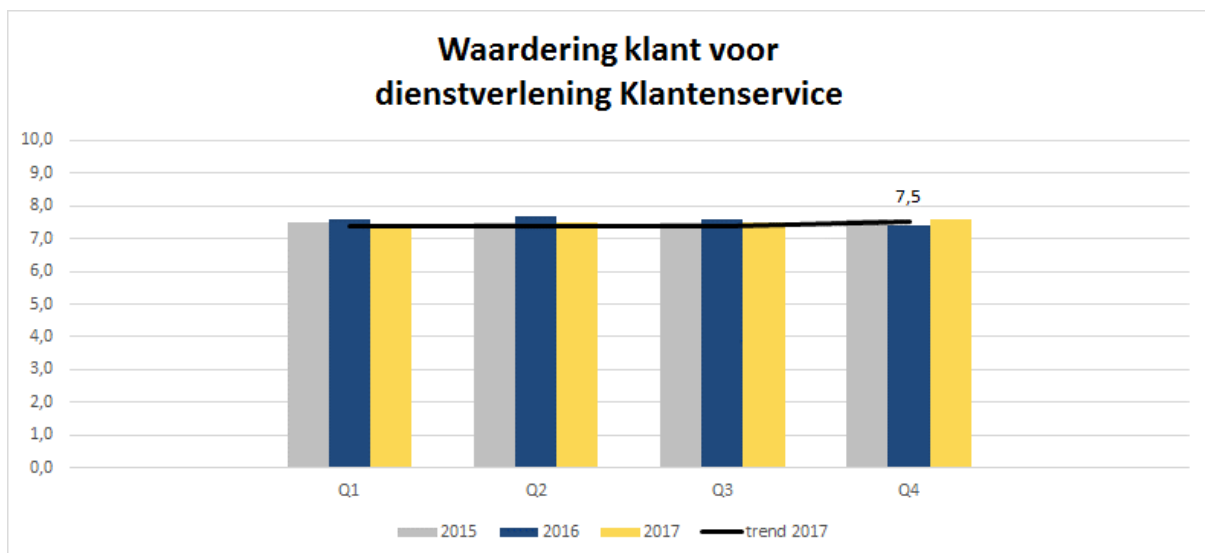
#### Enkele zaken uitgelicht:

Tussen ProRail, gemeenten en overige opdrachtgevers en NS Stations is overeengekomen dat de reinheid van de stations gemiddeld een 7 moet zijn. Dat doel is dit jaar ruim behaald.

Door het continu analyseren van aanvullend onderzoek specifiek op het thema reinheidsbeleving stations worden optimalisatieslagen in het schoonmaakproces doorgevoerd. Te denken hierbij valt bijvoorbeeld aan de fysieke aanwezigheid van de schoonmaker net als in de trein (overdag i.p.v. 's nachts) en het verwijderen van kauwgom en vlekken van perronbestrating, waarvan we het effect duidelijk terugzien in onze tevredenheidsmetingen.

#### 4.7 Contactbeleving

De Waardering klant voor dienstverlening KlanteNService was over 2017 7,5. Dit is iets hoger dan 2016 toen de realisatie 7,4 was.



Figuur 13 Waardering klant voor dienstverlening Klantenservice

#### Enkele zaken uitgelicht:

Om de klant nog beter van dienst te zijn heeft NS KlanteNService in 2017 de eerste stappen gezet in de kanteling naar een klant gedreven organisatie inrichting met bijhorende processen. Hierin hebben we al veel bereikt maar het thema is nog niet afgerond.

Klanten weten door de kanteling makkelijker en sneller waar zij terecht kunnen met hun vraag. Een klant kan hierdoor vaker in één keer geholpen worden. Verder is het 'geld terug bij vertraging' proces deels geautomatiseerd, waardoor 80% van dergelijke verzoeken volledig automatisch worden verwerkt. Klanten hebben daardoor binnen 15 minuten uitsluitel. In de planning voor deze automatisering was gerekend met een hoger percentage automatisch verwerkte verzoeken, waardoor meer verzoeken alsnog handmatig moesten worden verwerkt dan gepland. Hierdoor bestaat er voor deze handmatige verwerking nog een achterstand en hebben reizigers langer moeten wachten dan zij van ons gewend zijn.

Verder heeft NS een distributiestrategie opgesteld die er onder andere op is gericht om meer klantvragen te beantwoorden via onze online kanalen. Via deze kanalen worden klanten snel, en veelal, in één keer geholpen. Dit heeft een positief effect op de waardering voor NS KlanteNService. NS Extra dashboard in Mijn NS is live gegaan in 2017. Er is geen nieuwe geautomatiseerde dienst toegevoegd door technische beperkingen. De ambitie is om dit in 2018 wel te realiseren.

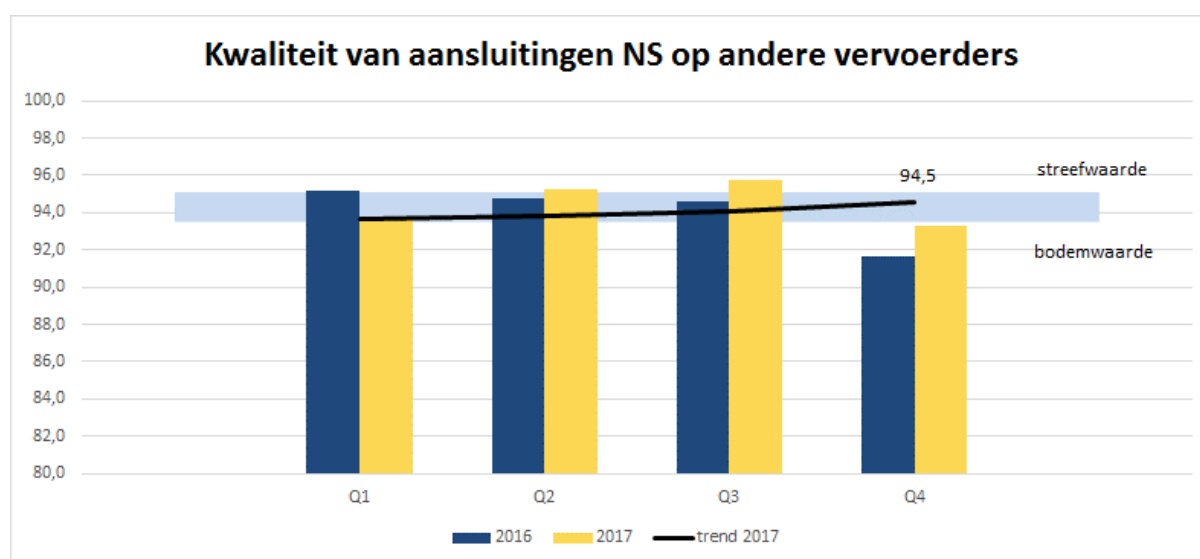
Om beter inzicht te krijgen in terugkerende klachten, worden deze door KlanteNService inzichtelijk beschikbaar gemaakt en periodiek breed gedeeld binnen de organisatie (zie hiervoor hoofdstuk 9).

#### 4.8 Stations van wereldklasse

NS vernieuwt, samen met ProRail en lokale overheden, veel van de grote stations. Deze stations dragen bij aan de reisbeleving. Om deze reisbeleving nog beter te maken, hebben wij op twaalf kleine stations de wachtruimtes vernieuwd. Voorbeelden hiervan zijn Veenendaal-De Klomp (nieuw plafond, automaten eruit, schilderen, transparant maken casco) en Hardenberg (upgrade look & feel en upgrade van het toilet). Dit is drie minder dan gepland, deze zullen in 2018 worden opgeleverd. Wel zijn vijftien niet-bemenste toiletten verbeterd op stations met meer dan 5000 in-uitstappers per dag. Dit zijn er vijf meer dan in eerste instantie gepland.

#### 4.9 Drempelloos reizen

Kwaliteit van aansluitingen NS<sup>20</sup> op andere vervoerders was over 2017 94,5%. Dit was 0,5 procentpunt hoger dan 2016 toen de realisatie 94,0% was. De realisatie van 2017 is hiermee hoger dan de progressiewaarde van 94,2% en daarmee houden we de opwaartse trend vast.



Figuur 14 Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders

#### Enkele zaken uitgelicht:

Deze prestatie-indicator werd in het begin van het jaar sterk beïnvloed door de benodigde gewenning van de nieuwe dienstregeling, maar gedurende het jaar werden de geïmplementeerde verbeteringen in de dienstregeling ook in deze prestatie-indicator zichtbaar. De prestaties op onverstoorde dagen laten zien, net als bij reizigerspunctualiteit HRN 5 minuten, dat de dienstregeling 2017 een robuust, betrouwbaar en goed uitvoerbaar plan was.

<sup>20</sup> Vanaf volgend jaar meten we voor deze prestatie-indicator niet meer alleen de belangrijkste overstapstations op andere treinvervoerders, maar meten we op alle overstapstations op andere treinvervoerders. Zie voor de door lenW doorgevoerde verandering in deze prestatie-indicator het Vervoerplan 2018.

Om de deur tot deur reis verder te verbeteren hebben we in 2017 gezamenlijk met ProRail en gemeenten nieuwe fietsenstallingen geopend op de volgende locaties: station Utrecht Centraal (Stationspleinstalling), station Amsterdam Centraal (de Oost) en station Delft (Coendersparkstalling). In 20 stallingen wordt nu het 'eerste 24 uur gratis' regime aangeboden (twaalf bemenste stallingen en acht geautomatiseerde stallingen). In 2017 maakten particuliere en zakelijke gebruikers samen ruim drie miljoen ritten op de OV-fiets (2016: 2,4 miljoen). De groei van OV-fiets zet onverminderd door. In 2017 zijn er in totaal 6.000 OV-fietsen besteld om te kunnen voldoen aan de groeiende klantvraag. Verder zijn er 1.000 OV-fietsen gerecycled. Hiermee is de vloot gegroeid naar circa 14.500 OV-fietsen. Daarnaast werden in totaal ruim 2.100 P+R plekken opgeleverd, waarvan ruim 900 extra plekken en 1.200 plekken ter vervanging of upgrade.

Er zijn diverse verbeteringen in voorbereiding voor het OV-betaalsysteem en de bijbehorende services. Afgelopen jaar zijn er diverse pilots uitgevoerd, onder andere het reizen op Rekening onder de naam NS Flex is kleinschalig geïntroduceerd voor bestaande klanten, reizen met de mobiel is in samenwerking met de OV-sector en de Telecom providers gerealiseerd. Er wordt gezamenlijk gekeken naar een mogelijk vervolg en NS is aangesloten op de landelijke 'uitcheck gemist' service van Translink.

NS werkt samen met NMBS en Arriva, in opdracht van de concessieverleners, in de realisatie van de drielandentrein. Deze trein zal van Aken via Maastricht naar Luik rijden en door drie concessiegebieden rijden. De trein moet leiden tot een kwaliteitsimpuls en een betere verbinding met Duitsland en België. De plannen zijn in een ver stadium. Naast de definitieve financiële onderbouwing zijn er ook nog een aantal technische uitdagingen. Als deze allemaal opgelost worden, is het de bedoeling dat deze trein in 2019 gaat rijden.

De voorziene frequentie- en capaciteitsverhoging van ICE en Thalys is succesvol gerealiseerd. In beide gevallen is de gerealiseerde reizigersgroei op jaarbasis inmiddels al hoger dan de vergroting van het aanbod. In Q4 is de materieeltoelating voor Eurostar verkregen en zijn de testritten op de route Amsterdam - Londen gestart. Voor de Intercity Brussel is in Q3 2017 de noodzakelijke toelating van de locomotieven verkregen, maar door een blokkerend probleem in de HSL-infrastructuur is het oefen- en proefbedrijf, na een onderbreking, begin 2018 weer gestart.

#### 4.10 Tijdsbesteding

Uit onze onderzoeken naar klanttevredenheid blijkt dat reizigers vinden dat ze hun tijd in 2017 beter en aangamer hebben kunnen besteden dan in 2016. Om dat te bereiken hebben we het volgende ondernomen:

- We hebben een programma 'Experience Trains' opgesteld om structureel reizigers onderweg te verrassen. Voorbeelden hiervan zijn International Film Festival Rotterdam treinbioscoop, Pinkpop Express, NS-GLOW trainjam en Dutch Design Week-treinxperimenten. Dit programma is genomineerd voor de Blijje Reizigers Prijs 2017. Tijdens de uitvoer van initiatieven gericht op het verhogen van de klantbeleving worden klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd, waarin o.a. gevraagd wordt om het initiatief te beoordelen. Een greep uit de scores, uitgedrukt in percentage 7 of hoger: IFFR treinbioscoop: 97%, Pinkpop Express: 90%, NS-GLOW trainjam: 96%.
- Binnen het thema "Reistijd = eigen tijd" bieden we reizigers nu inspirerende faciliteiten (zowel qua interieur als digitaal) voor onderweg. Hiervoor hebben we de Dutch Design Week als platform genomen om met klantinnovaties te experimenteren. Voorbeelden zijn: The Hood (nieuwe visie op entree van de trein), Luisterruit (podcasts voor in de trein), Ontspannen met MindfulNS in de trein, de Spoorwijs-quiz om sociale interactie te stimuleren en Reis je fit om het actief staan en zitten te faciliteren. Dit is input geweest voor de nominatie als The Coolest Dutch Brand 2017.

Alle initiatieven worden meegenomen in onze onderzoeken naar klanttevredenheid. Beide programma's hebben tot een meetbaar effect op de beleving van de reiziger geleid. Veel klanten waarderen de initiatieven met een 9 of hoger. Naast deze programma's hebben we de wifi-snelheid verder verhoogd van 450 naar 600Mbps. Het wifi-gebruik in de trein neemt toe evenals de klantbeleving.

## 5 Randvoorwaarden

### 5.1 Samenwerking en transparantie

Samenwerking is het fundament onder onze kernactiviteiten. We hebben ook in 2017 intensief samengewerkt met vele partijen, waaronder ProRail, overheden, consumentenorganisaties, andere vervoerders en commerciële partijen. Dit alles om onze dienstverlening en de complete deur-tot-deur reis te verbeteren.

Afgelopen jaar heeft NS bijgedragen aan de OV- en Spoortafels en de samenwerking met ProRail, consumentenorganisaties en NOVB<sup>21</sup>-verband gecontinueerd. Dit blijft natuurlijk een continu proces. In 2017 zijn er twee cycli gehouden van landsdelige resp. landelijke OV- en Spoortafels (voorjaar en najaar) waaraan NS actief heeft deelgenomen.

Binnen Toekomstbeeld OV zijn vijf werkstromen opgestart: (1) Netwerkuitwerking, (2) 'innovatie mobiliteit', (3) 'knooppunten & keten', (4) governance & financiering, (5) ruimtelijke ordening. Door de controversieel verklaring van dit dossier is de verdere uitwerking van het Toekomstbeeld-OV (TB-OV) tijdelijk in een rustiger tempo gekomen. Thans wordt wel weer meer energie gezet op het TB-OV. Alle werkstromen van het TB-OV zijn daarbij van belang. Verwacht wordt dat de Netwerkuitwerking een van de meest intensieve werkstromen wordt.

Met de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov hebben wij dit jaar weer intensief samengewerkt. Begin 2017 hebben we formeel advies gevraagd over de dienstregeling 2018. Gedurende de consultatie heeft NS een extra themasessie belegd om vragen te beantwoorden. Naar aanleiding van het advies van de consumentenorganisaties heeft NS op een aantal trajecten in Noord-Holland aanpassingen doorgevoerd door daar meer treinen te rijden. Een ander terugkerend onderwerp van gesprek is het programma Beter en Meer en de Be- en Bijsturing van de Toekomst. NS en ProRail hebben met de consumentenorganisaties gesproken over bijstuurmaatregelen gedurende Hoogfrequent Rijden. De concrete suggesties van de consumentenorganisaties t.a.v. de bijstuurmaatregelen zijn deels verwerkt in de bijstuurmaatregelen.

Het NOVB is een samenwerkingsverband met een eigen werkagenda. Het NOVB rapporteert de stand van zaken van verschillende projecten in een aparte halfjaarlijkse voortgangsrapportage. NS pakt een actieve rol binnen het NOVB verband. In het voorjaar 2017 is er een pilot gestart voor single check-in en check-out. Hierbij worden enkele verschillende methodes getest, waarbij reizigers die overstappen van de Valleilijn (Connexxion) naar NS geen extra check-out en check-in handelingen hoeven te verrichten. In 2017 is er verder gewerkt aan nieuwe betaalwijzen in het OV, onder anderen door een proef met betalen via de mobiele telefoon. Tevens heeft NS zich aangesloten bij de dienst Uitcheckgemist, zodat reizigers die vergeten zijn uit te checken op een website terecht kunnen. Een andere belangrijke stap die gezet is, is het tekenen van een 'Letter of Intent' voor het tot stand brengen van een informatiehuishouding die in de loop van 2018 operationeel zal zijn. De informatiehuishouding maakt betere ontsluiting van chipkaartgegevens van reizen met meerdere vervoerders mogelijk, waarbij waarborging van privacy een belangrijke randvoorwaarde is.

Op het gebied van transparantie hebben we gewerkt aan een verbeterd inzicht in ons klantoordeel. Dat dashboard zal in 2018 maandelijks op NS.nl gepubliceerd worden.<sup>22</sup> NS is in 2017 gestart met een groot IT-project om de beschikbare Big Data op een nieuwe manier te organiseren en op te slaan. Efficiënte en betrouwbare publicatie van data is daarvan afhankelijk.

### 5.2 Samenwerking met andere partijen bij werkzaamheden

Om ervoor te zorgen dat reizigers zo min mogelijk last hebben van werkzaamheden en goede alternatieven aangeboden krijgen, werken we samen met onze partners in zowel planning als de uitvoering van de werkzaamheden, en bij de gevolgen hiervan voor onze dienstverlening. Dit hebben we o.a. gerealiseerd door vooraf afspraken te maken met collega OV-bedrijven over vaste omreisroutes bij geplande werkzaamheden met aansluitingen op onderliggend openbaar vervoer netwerk. In 2017 is voor 8 buitendienststellingen van 52 uur of langer gebruik gemaakt van de vervoerscapaciteit van andere vervoerders (RET, GVB, U-OV en Connexxion).

Om in de toekomst Amsterdam goed bereikbaar te houden, ondanks de komende verbouwingen, heeft NS in 2017 capaciteit beschikbaar gemaakt om hier een centrale rol in te spelen. Daarnaast is NS bij diverse initiatieven en gremia in de regio betrokken om de bereikbaarheid van Amsterdam te borgen.

---

<sup>21</sup> Nederlands OV Beraad

<sup>22</sup> Kamerstuk 23645 nr. 654



In de Programmering van de grote werkzaamheden 2018 en 2019 (die afgelopen jaar al begonnen zijn) maken we in elke fase van het programmeringsproces gebruik van de gekwantificeerde klanthinder berekeningen. Zo hebben we constant in beeld wat de totale geprognoseerde klanthinder van de voorliggende programmatie is. Concrete maatregelen die er op basis van dit inzicht genomen worden, zijn bijvoorbeeld het combineren van werkzaamheden op hetzelfde baanvak en/of het "schuiven" van werkzaamheden in de tijd zodat dezelfde werkzaamheden minder hinder opleveren.

## 5.3 Veiligheid

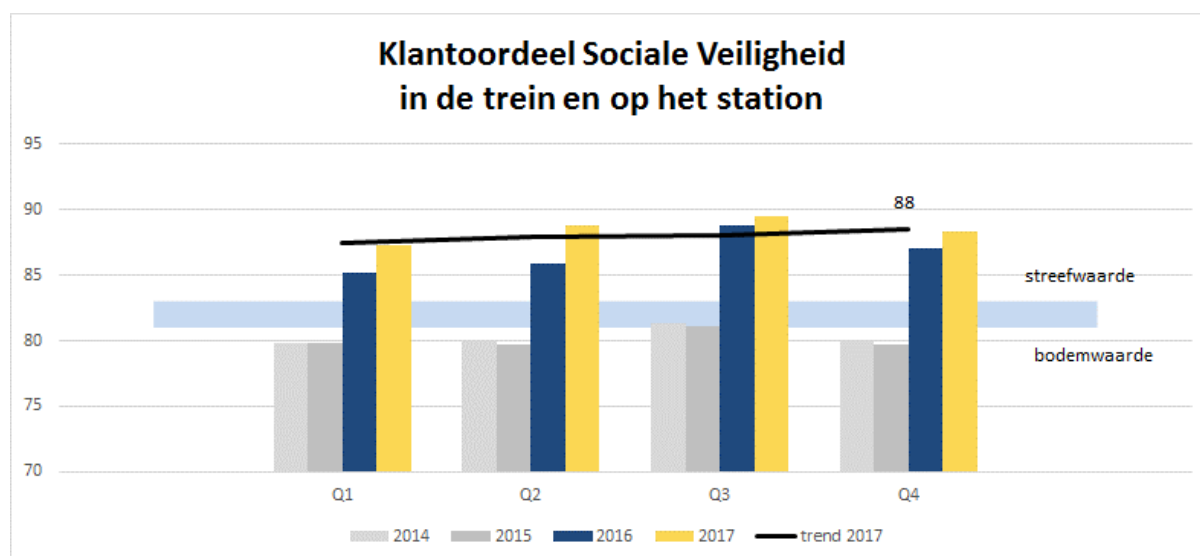
### 5.3.1 Spoorwegveiligheid

Ook in 2017 heeft NS zich ingezet om de veiligheid verder te verbeteren, o.a. door samen met ProRail eenduidige interne regelgeving op emplacementen te realiseren. Harmonisatie bevindt zich in een geslaagde opstart, waarbij o.a. Watergraafsmeer en Eindhoven succesvol afgerond zijn. NS is daarnaast bezig geweest met de implementatie van 1 Veiligheidsbeheersysteem voor NS, dit moet uiterlijk in november 2018 leiden tot certificaten voor de 3 spoorwegondernemingen van NS.

In de [hoofdstukken 7.6](#) en [7.7](#) zal worden ingegaan op de onderwerpen STS en ERTMS.

### 5.3.2 Sociale veiligheid

Het Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station was over 2017 88%. Dit was 1 procentpunt hoger dan 2016 toen de realisatie 87% was en daarmee houden we de opwaartse trend vast. De realisatie van 2017 is hoger dan de progressiewaarde van 83,0%.



Figuur 15 Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station

Eenduidige incidentregistratie en nauwkeurige analyse van de registratie maken dat er ook afgelopen jaar gerichte maatregelen genomen zijn. Inzet van V&S en extern beveiligingspersoneel op stations en op specifieke trajecten en cameratoezicht hebben bijgedragen aan de vergroting van het veiligheidsgevoel. Ook het sluiten van de poortjes op de stations Boxtel, Hoogeveen, Utrecht Centraal, Amsterdam Centraal en Amsterdam Sloterdijk dragen daar aan bij. In totaal zijn 74 stations nu voorzien van poortjes.

Medewerkers van NS moeten hun werk veilig kunnen uitvoeren. Daarom heeft NS in juni 2017 de maatregel 'dubbele bemensing' gerealiseerd op de donderdag, vrijdag en zaterdagavond na 22.00 uur. Na een jaar zal deze worden geëvalueerd. Op de overige dagen (zondag t/m woensdag) worden flexibele veiligheid & serviceteams, beveiligingspersoneel en informatie gestuurde cameratoezicht ingezet.

Per 1 januari 2017 registreren alle vervoerders volgens een verscherpte en geactualiseerde methodiek en geven ze aan wat de aanleiding voor het incident was. NS stimuleert medewerkers nadrukkelijk om alle incidenten te melden en aangifte te doen. De samenwerking met andere vervoerders en regionale overheden heeft het afgelopen jaar op regionaal niveau steeds meer vorm gekregen, het tegengaan van incidenten gebeurt steeds meer vanuit een gemeenschappelijke aanpak.

De anti terrorisme maatregelen zijn het afgelopen jaar o.b.v. nieuwe inzichten op diverse punten geactualiseerd in het Security Management Systeem. Samen met ProRail, Politie en NCTV zijn de A-locaties herijkt, fysieke maatregelen zijn herzien en vastgelegd in een nieuw beleidsdocument.

## 5.4 Toegankelijkheid

Een toegankelijke treinreis staat hoog op onze agenda. Afgelopen jaar hebben wij ons ingezet om schuifredes in te bouwen in de nieuwe treinen. Dit verloopt conform planning en in lijn met actualisatierapport uit 2015.<sup>23</sup>

De Flirt –een trein waar die schuifredes zijn ingebouwd - in is 2016/2017 al volledig ingestroomd. We hebben de assistentieverlening met 10 stations uitgebreid. Dit is een versnelling ten opzichte van het vervoerplan 2017. Deze assistentieverlening is op de beschikbare stations te boeken vanaf de eerste trein tot de laatste.

De ontwikkeling van een nieuw boekingssysteem heeft iets vertraging opgelopen. Intussen is de bouw in een gevorderd stadium en zal in de zomer van 2018 worden opgeleverd. Het onderzoek naar het verzenden van pushberichten is gerealiseerd. De maatregel zelf wordt gerealiseerd in de Reisplanner Xtra apps zodra deze daar technisch geschikt voor is, en staat gepland voor 2018.

## 5.5 Duurzaamheid

Reizen per trein is de meest duurzame vorm van vervoer voor langere afstanden. Reizen met NS in Nederland veroorzaakt geen CO<sub>2</sub>-uitstoot, doordat de stroom die nodig is voor het rijden van treinen 100% natuurlijk wordt opgewekt uit wind. In 2017 hebben 40 grote bedrijven zich verbonden aan de beweging Anders Reizen, die eind 2015 met 15 bedrijven begon. Alle bedrijven sturen op verduurzaming van de medewerkersmobiliteit en delen successen en inspireren elkaar. De werkgevers in Nederland hebben namelijk invloed op 50% van de autokilometers en door meer OV en fiets aan te bieden, wordt de CO<sub>2</sub> uitstoot op de weg gereduceerd.

Naast de vele goede stappen die we wederom gezet hebben op het gebied van duurzaamheid, hebben ook een aantal initiatieven vertraging opgelopen en worden in 2018 gerealiseerd. Dit betreft de benutting van data over de status van opgesteld materieel (ontsluiting van data verloopt langzamer dan gepland) en de IT voor het in gebruik nemen slimme thermostaat, waarmee treinen in de toekomst op afstand in sluimerstand gezet of voorverwarmd kunnen worden.

## 5.6 Decentralisatie stoptreindiensten Limburg

De samenwerking met Arriva loopt voorspoedig. Met betrekking tot de drielandentrein zijn grote vorderingen gemaakt (zie grens overschrijdend vervoer). Treinreizigers in Limburg kunnen bij beide vervoerders gebruik maken van de landelijke treinproducten (bv. Dal Vrij en Dal Voordeel). Voor de samenlooptrajecten is een Traject Vrij abonnement te koop dat geldig is bij beide vervoerders, dit abonnement is wel duurder dan een Traject Vrij abonnement dat alleen geldig is bij NS. De reden hiervoor is dat Arriva op deze trajecten hogere tarieven hanteert. Bij buitendienststellingen en stremmingen wordt voor zover mogelijk en juridisch toegestaan samengewerkt om de reiziger een alternatief te bieden. Met betrekking tot de inzet van veiligheid en service personeel is met Arriva een overeenkomst getekend, zodat de inzet van veiligheid en service personeel voor beide vervoerders in Limburg goed is geregeld en afgestemd.

---

<sup>23</sup> Actualisatierapport Toegankelijkheid 2015 NS en ProRail

## 6 Risicoanalyse

In het vervoerplan 2017 is een hoofdstuk risico analyse opgenomen. In dit hoofdstuk kijken we kort terug op deze risico's. Voor een uitgebreide risicoanalyse verwijzen we naar het NS Jaarverslag 2017.

### 6.1 Extreme weersomstandigheden

Ook in 2017 is er sprake geweest van extreme weersomstandigheden, zoals 10 en 11 december tijdens de hevige sneeuwval. Een extern risico dat zich elk jaar weer kan voordoen. NS is op dit risico steeds beter voorbereid, door middel van het rijden van een Landelijk Uitgedunde Dienstregeling en door het verbeteren van de rolvastheid (zie ook [7.3 Programma Winterweer](#) en 7.2 Programma Beter en Meer – Be- en Bijsturing van de Toekomst (BBT)).

### 6.2 Voldoende infracapaciteit en behandelcapaciteit/opstel terreinen

In 2017 konden enkele drukke treinen niet meer verlengd worden a.g.v. knelpunten in de infracapaciteit. Door het programma behandelen & opstellen is problematiek in kaart gebracht en is beheersing op dit onderwerp verbeterd. De komende jaren blijft het risico op onvoldoende infracapaciteit bestaan met eventuele gevolgen voor onze performance (zie ook [4.4.1 Zitplaatskans in de spits HRN](#)).

### 6.3 Buitendienststellingen

Het is van belang dat er onderhoud en vernieuwingen plaats vinden op het spoor. Het risico blijft daarbij dat de reiziger daar veel hinder van ondervindt. Dit zal ook de komende jaren nog spelen, door het toenemend aantal werkzaamheden. In 2017 heeft NS intensief met ProRail en de andere vervoerders samengewerkt om reizigers alternatief vervoer te bieden (zie [5.2 Samenwerking met andere partijen bij werkzaamheden](#)). Ook hebben wij de reizigers tijdig geïnformeerd over buitendienststellingen en is de informatie bij ontregelingen op zowel stations als in de trein verbeterd (zie [4.3.1. Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station](#)).

### 6.4 Afhankelijkheid van ketenpartners

Een goede samenwerking met andere partijen is voor NS essentieel (zie ook [5.1 Samenwerking en transparantie](#)). ProRail is één van de belangrijkste partners. Afgelopen jaar is deze samenwerking conform verwachting verlopen. Wel is bekend geworden dat de positie van ProRail zal wijzigen, hetgeen op termijn invloed kan hebben op de samenwerking en kosten. Wij hopen dat er nauwelijks tot geen hinder ontstaat in de onderlinge samenwerking.

### 6.5 Introductiedip nieuwe treindiensten/productstappen

De voorziene risico's bij de introductie van de FLIRT en de treindienst Den Haag – Eindhoven over de HSL waren gegrond. Door de goede voorbereidingen op basis van ervaringen uit het verleden, waaronder beproefd materieel, het test- en validatieprogramma en het gecontroleerde gefaseerde introductieproces, verliep de introductie van de FLIRT gelukkig zeer soepel. De introductie van de treindienst Den Haag - Eindhoven over de HSL bracht wel een introductiedip met zich mee, maar is snel verbeterd.

De veranderde dienstregeling had in het begin opstartproblemen en dat drukte op de prestatiecijfers. Na de opstartproblemen zijn een aantal kleine aanpassingen doorgevoerd. De veranderde dienstregeling bleek goed uitvoerbaar en beter voor de reiziger. Dat is ook zichtbaar in de Reizigerspunctualiteitscijfers. (zie ook 4.2.1 Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN)

### 6.6 Wet- en regelgeving

In 2017 zijn er geen grote issues van non-compliance geweest. Dat neemt niet weg dat het voldoen aan wet- en regelgeving onze volle aandacht blijft houden. Om bewust integer gedrag te bevorderen heeft NS een cultuurprogramma gestart. Ook zijn awareness programma's gestart op het gebied van privacy en mededinging.

### 6.7 ICT systemen

In 2017 hebben op dit punt geen gebeurtenissen voorgedaan. Door de grote afhankelijkheid en complexiteit blijven we dit wel als een risico zien. Op cyber security gebied hebben we en nemen we via de cyber roadmap aanvullende maatregelen waar nodig.

### 6.8 Betrouwbaarheid cijfers

Er zijn in 2017 geen grote fouten geweest in de gerapporteerde prestatie indicatoren. NS heeft in 2017 verbeteringen doorgevoerd om het rapportageproces robuuster te maken (van bron naar uiteindelijke verantwoording).

## 7 Programma's

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

In het programma Beter en Meer werken NS en ProRail samen aan het realiseren van betere prestaties op het spoor. Om het spoor als vervoerproduct aantrekkelijker te maken is meer betrouwbaarheid van de treindienst nodig ('Beter'), en willen we dat hoogfrequent rijden mogelijk wordt ('Meer').

NS heeft samen met ProRail in de Verbeteraanpak Trein (VAT) toegewerkt naar hoogfrequent vervoer op de A2-corridor tussen Eindhoven en Amsterdam. Het programmaonderdeel Be- en Bijsturing van de Toekomst (BBT) beoogt een zo snel mogelijk herstel van het treinverkeer na een verstoring. In de Verbeteraanpak Stations (VAS) verbeteren we samen met ProRail de kwaliteit van stations.

Binnen de Verbeteraanpak Trein besloten we na een intensief gezamenlijk traject met ProRail om de frequentieverhoging op de A2-corridor in de dienstregeling van 2018 door te voeren. De voorbereidingen in 2017 zijn succesvol verlopen. Dit heeft geleid tot een verbetering van de prestaties op de prestatie-indicatoren reizigerspunctualiteit HRN 5 en 15 minuten en de treinseries op de A2-corridor gemiddeld beter presteerden dan het gemiddelde van het hoofdrailnet.

Vanaf september hebben we iedere woensdag getest met zes Intercity's per uur tussen Amsterdam en Eindhoven. Dat betekende dat reizigers tussen deze steden elke tien minuten met een Intercity konden reizen (zie [paragraaf 4.2.1](#)). In de eerste maanden van 2018 worden de prestaties op de A2-corridor nauwlettend gemonitord om eventuele verbeterpunten samen snel op te pakken.

Mijlpaal	Toelichting Jaarrapport
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 eerste helft van 2017. De inzichten hieruit zijn meegenomen in de voorbereiding op de dienstregeling 2018.  In de periode september tot en met november zijn op 14 woensdagen succesvolle testen uitgevoerd met hoogfrequent spoorvervoer tussen Amsterdam - Utrecht – Eindhoven. Dit naar grote tevredenheid van de reiziger. Ervaringen en verbeterpunten zijn meegenomen ter voorbereiding op de start van de dienstregeling 2018.
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).	De frequentieverhoging is per dienstregeling 2018 ingevoerd. De eerste weken laten een beheerste uitvoering zien en is vooralsnog succesvol.

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

NS en ProRail willen de betrouwbaarheid van de treindienst verbeteren in alle situaties en daarnaast bij verstoringen grote overlast voor reizigers zo veel mogelijk beperken. Dit doen NS en ProRail onder meer door het proces van de be- en bijsturing te verbeteren. De essentie van het programma Be- en Bijsturing van de Toekomst is: sneller besluitvorming bij verstoringen, door rolvast te opereren in een heldere commandostructuur, op basis van vooraf bedachte bijsturingsscenario's, waardoor reizigers juist en tijdig worden geïnformeerd. Deze verbeteringen in de be- en bijsturing zijn ook noodzakelijk voor het intensiveren van het spoorgebruik (hoogfrequent rijden) en zijn daarom zo ver mogelijk als eerste ingevoerd op de A2 corridor

De realisatie van de doelen vindt plaats in 3 implementatie "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. De projecten uit wave 1 zijn in 2017 gerealiseerd.

De oprichting van het Centraal Monitor- en Beslisorgaan in maart 2017 was een belangrijke mijlpaal binnen het domein van de be- en bijsturing. 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.

In 2017 zijn de nieuwe vooraf gedefinieerde bijsturingmaatregelen (VGB's) ingevoerd, eerst op de A2-corridor, daarna voor de regio's Zuid en Randstad Noord en vervolgens in de rest van het land.

De invoering van deze VGB's maakt mogelijk dat de operationele medewerkers van NS en ProRail die bij verstoringen betrokken zijn, sneller en méér eenduidig (rolvast) een oplossingsrichting kunnen kiezen. Dit heeft als gevolg dat we sneller de controle over de treindienst terugkrijgen in het geval van een verstoring. Ook heeft het een positieve invloed op de betrouwbaarheid en snelheid van reisinformatie.

Bovendien is een start gemaakt met de verbetering van de rollen, taken en verantwoordelijkheden van de ketenprocessen tussen NS en ProRail op belangrijke knooppunten in het netwerk. De manier waarop verschillende ketenpartners (bijvoorbeeld de medewerkers Rangeren, medewerker Rangeren bij Onderhoud en Service en de (RET) machinisten) samenwerken wordt onder de loep genomen en op het knooppunt Eindhoven wordt beproefd wat de beste manier van werken is. Op het moment dat de resultaten van de beproeving in Eindhoven zodanig positief zijn dat een verdere uitrol wenselijk blijkt, wordt beslist of dit in 2018 en 2019 verder uitgerold wordt naar andere knooppunten in het hoofdlijnnet.

Daarnaast loopt een proef om de bijsturing van het rijdend personeel vanuit één centrale locatie te doen in plaats van de huidige vijf verschillende locaties. Dit project heeft tot doel de bijsturing van het personeel efficiënter te laten verlopen. De proef vergelijkt de resultaten van een centrale bijsturingssituatie met de resultaten van de huidige gedecentraliseerde situatie. Bij een positief testresultaat wordt een traject ingezet waarin wordt beslist of dit in 2018 of 2019 wordt geïmplementeerd.

In 2017 is besloten om het zwaartepunt van de sturing en implementatie van de BBT-projecten sterker in de lijnorganisaties van NS en ProRail te beleggen en de programmaorganisatie een meer faciliterende rol te geven. Dit is essentieel voor een succesvolle implementatie van de beoogde veranderingen door projecten en nieuwe werkwijzen door het stimuleren van het eigenaarschap voor de verandering in de lijnorganisatie.

<b>Mijlpaal</b>	<b>Toelichting Jaarrapport</b>
<p>Wave 1: In het eerste halfjaar van 2017 wordt het Centraal Monitor- en Beslisorgaan (CMBO) opgericht. Daarna worden de Vooraf Gedefinieerde Bijsturingsmaatregelen (VGB) bij infrabeperkingen ingevoerd op de A2-corridor en wordt medio 2017 het communicatie systeem (ISVL) voor de be- en bijsturing tussen ProRail en vervoerders vervangen door Spoorweb.</p>	<p>In het eerste halfjaar van 2017 is het Centraal Monitor- en Beslisorgaan (CMBO) gestart 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 bij ProRail 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.</p>
<p>Wave 2: In 2017 worden de vooraf gedefinieerde bijsturingsmaatregelen verder ontwikkeld en daarna uitgerold. Daarnaast zullen de rollen, taken en verantwoordelijkheden van de knooppunten worden verbeterd.</p>	<p>In de eerste helft van 2017 zijn de nieuwe vooraf gedefinieerde bijsturingsmaatregelen, na invoering op de A2-corridor, ook in de regio's Zuid en Randstad Noord ingevoerd. In de tweede helft van 2017 is de landelijke invoering voltooid.</p> <p>Daarnaast worden in wave 2 de rollen, taken en verantwoordelijkheden van de knooppunten (operationele ketenprocessen in de NS/ProRail organisaties) verbeterd. Hiermee is in de eerste helft van 2017 een start gemaakt met het uitvoeren van proeven op de processen op het knooppunt Eindhoven.</p>
<p>Wave 3: Eind 2017 worden de projecten voor wave 3 bepaald om de eindsituatie van het programma BBT te bereiken: het CMBO is doorontwikkeld, de VGB's staan en alle bijbehorende werkwijzen zijn geïmplementeerd.</p>	<p>In 2017 is besloten om het zwaartepunt voor de besturing en implementatie van BBT projecten meer in de lijnorganisaties van NS en ProRail te beleggen en de programmaorganisatie een meer faciliterende rol te geven. Dit is essentieel voor een succesvolle implementatie van de beoogde veranderingen door projecten en nieuwe werkwijzen door het stimuleren van het eigenaarschap voor de verandering in de lijnorganisatie.</p> <p>In de verschuiving van dit zwaartepunt is ook gekozen om de implementatie waves 2 en 3 te integreren. Eind 2017 is een start gemaakt met de eerste projecten in deze geïntegreerde Wave 2/3: doorontwikkeling van het CMBO (optimalisatie en verbetering werkprocessen), verbeterde systeemondersteuning voor het doorvoeren</p>

	<p>van VGBs in IT systemen en de herinrichting van de Regionale Bijsturing Centra (RBCs) van NS</p> <p>In de tweede helft van 2018 zal worden bekeken welke projecten het vervolg van wave 2/3 zullen vormen.</p>
--	---

### 7.3 Programma Winterweer

Mijlpaal	Toelichting Jaarrapport
Programma-evaluatie na afloop winter 2016-2017 over afgelopen 5 jaar.	<p>De evaluatie is uitgevoerd door Twynstra Gudde in opdracht van het ministerie van IenW. Conclusie luidt dat NS en ProRail de wintervoorbereiding voldoende geïnternaliseerd hebben. Advies is over te gaan van input sturing naar reguliere outputsturing. De inzet voor winterweer gaat onderdeel uitmaken van de reguliere operatie en concessiesturing (zie Kamerstuk 29984, nr 737).</p> <p>NS neemt de aanbevelingen van Twynstra Gudde over.</p>
Voorjaar 2017: oplevering evaluatie winterpakketten en vervolgaanpak winter.	<p>Fundament winter staat, jaarlijks bouwen we hier op voort via continu verbeterprogramma. Laatste jaren geen nieuwe maatregelen, maar wordt er voortgebouwd op de huidige met focus op het vasthouden discipline in de voorbereiding en operationele scherpheid &amp; alertheid gedurende de winter, zeker na meerdere zachte winter op een rij.</p>
Medio 2017 en najaar: opleveren werkpakketten t.b.v. winter 2017-2018.	<p>De werkpakketten zijn opgeleverd en de implementatie was bij start van de winter gereed. De belangrijkste ontwikkelingen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opheffen 1ste keer criterium: &gt;10% kans op &gt;1,5 cm sneeuw.</li> <li>• Samenstelling crisisteams gewijzigd, zonder expertrol materieel en infra, deze is belegd in het CMBO Ketenoverleg.</li> <li>• Scope crisisteams gericht op landelijke aangepaste dienstregeling, de verantwoordelijkheid voor de regionale aangepaste dienstregeling is belegd bij het CMBO Ketenoverleg.</li> <li>• Naast reguliere LUD, ook beschikbaar LUD storm (dit naar aanleiding van de storm vorig jaar winter 23 februari 2017). Uitgangspunt van de reguliere LUD is minder wissels te gebruiken, voor storm is dit niet nodig.</li> </ul>

### 7.4 Programma Vervoercapaciteit

Mijlpaal	Toelichting Jaarrapport
Instroom nieuwe Sprinters (vanaf dienstregeling 2017 - medio 2017).	<p>Vanaf dienstregeling 2017 zijn 58 nieuwe sprinters van het type Flirt stapsgewijs ingestroomd, hetgeen heeft geresulteerd in een volledige geplande inzet vanaf 4 september 2017.</p>
Evaluatie resultaten programma (2017).	<p>Eind november 2017 is de evaluatie vervoercapaciteit door Decisio in opdracht van het ministerie van IenW afgerond. Onderzoekers concluderen dat NS de maatregelen ter versterking van de vervoercapaciteit conform planning heeft uitgevoerd. Daarnaast is het oordeel van het ministerie van IenW dat NS acties en maatregelen om drukke treinen te beperken voldoende heeft geïnternaliseerd.</p>
Afronding programma (afhankelijk van de evaluatie van het programma) (eind 2017).	<p>De inzet voor vervoercapaciteit gaat onderdeel uitmaken van de reguliere operatie en concessiesturing.</p>



	Zie hiervoor ook de brief <sup>24</sup> aan de Tweede Kamer. NS zal de aanbevelingen die voortkomen uit de evaluatie – voor zover maakbaar en haalbaar – opvolgen en blijft via de jaarplan cyclus rapporteren op haar inspanningen om de zitplaatskans te blijven verbeteren.
--	--

## 7.5 Programma Klantvriendelijkheid

Mijlpaal	Toelichting Jaarrapport
<p>Zoals reeds aangekondigd in de halfjaarverantwoording 2016 hebben wij het intern cultuurprogramma Reiziger op 1, 2 en 3 ondergebracht binnen het thema Gastvrijheid (zie hiervoor paragraaf 4.5 Gastvrijheid) en NS Extra onderdeel gemaakt van Contactbeleving (zie hiervoor paragraaf 4.7 Contactbeleving).</p> <p>Daarnaast wordt een nieuwe afdeling 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.</p>	De afdeling is sinds januari 2017 operationeel en gestart met het specificeren op de 9 thema's die gezamenlijk (grotendeels) het algemeen klantoordeel bepalen. Daarnaast zijn we met lenW overeengekomen de inzet voor klantvriendelijkheid onderdeel te laten uitmaken van de reguliere operationele inzet en hier niet via een apart programma vanuit lenW op te sturen.

## 7.6 Uitrol Programma STS-Verbeterprogramma

Mijlpaal	Toelichting Jaarrapport
<p>ATB-Vv:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definitieve invulling ATB-Vv tranche 5, 400 installaties. Later vervolgd door aanleg (ProRail).</li> <li>Oplevering ATB-Vv tranche 4, 400 installaties (ProRail).</li> </ul>	<p>Tranche 4: Alle seinen van T4 die uitgerust konden worden met ATBv zijn nu actief. Enkele locaties kunnen vanwege specifieke omstandigheden niet met de beschikbare techniek worden uitgerust. Hiervoor worden door ProRail oplossingen gezocht.</p> <p>Tranche 5: project start na verkrijgen beschikking door ProRail, aanvraag Q4 2017. Deze tranche omvat de seinen bij beweegbare bruggen en de seinen op emplacementen met risico op flankaanrijding van goederentreinen met gevaarlijke stoffen.</p>
<p>S-borden: plan van aanpak uitrol Upgrading S-borden op emplacementen (ProRail).</p>	<p>Pilotproject Houtrakpolder vindt conform planning plaats vanaf november 2017. Ter ondersteuning van de pilot is een instructiefilm ontwikkeld.</p> <p>Voor de landelijke uitrol op 106 emplacementen wordt een integraal projectplan gemaakt, vraag is of de oorspronkelijke einddatum van Q2 2020 nog realistisch is.</p> <p>Deelproject houding en gedrag: Film over nieuwe S- en O-borden gereed met speciale aandacht voor veiligheidscommunicatie.</p>
<p>Human Factors programma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vervolg uitrol Fit-to-drive (NS)</li> <li>Implementeren aanbevelingen n.a.v. analyse innovaties in de cabine (NS).</li> </ul>	<p>Het Human Factors Programma richt zich op de menselijke factoren binnen het spoorstelsel. Het programma omvat verschillende thema's, gericht op o.a. fit to drive, bewustwording, innovaties in de cabine, werkbelasting en afleiding.</p> <p>In 2017 is gestart met de uitrol van het Fit to Drive thema. Dit thema heeft als hoofddoel om bewustzijn te vergroten over fit to drive.</p>

<sup>24</sup> Eindrapport 'Evaluatie Programma Vervoercapaciteit NS' via <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2017/12/19/bijlage-4-eindrapport-evaluatie-programma-vervoercapaciteit-ns-definitief>

	<p>Om dit doel te bereiken zijn o.a. een dialoogsessie voor teammanagers georganiseerd en is een toolbox voor teammanagers ontwikkeld met handvatten om fit to drive te herkennen en te bespreken met hun medewerkers. Verder is een Taakgericht WerkOverlegpakket ontwikkeld voor machinisten wat door teammanagers gebruikt kan worden.</p> <p>In het kader van het thema innovaties in de cabine is invulling gegeven aan aanbevelingen uit het kwalitatief onderzoek van 2016 (o.a. regels over gebruik van innovatieve middelen in de cabine tijdens het rijden aangescherpt, aanvullend onderzoek naar TimTim). Verder is verdiepend vervolgonderzoek opgestart. Praktijkritten met eye-tracking metingen zijn uitgevoerd en de ontwikkeling van de onderzoekssimulator is opgestart.</p> <p>Op gebied van kennisdeling over human factors zijn verschillende sessies georganiseerd, onder andere met collega's van Nedtrain, om kennis over human factors te verbreden en verdiepen.</p>
<p>ORBIT<sup>25</sup>: continuering project ORBIT (NS en ProRail).</p>	<p>Het proefbedrijf van ORBIT zonder geluid is afgerond. Het proefbedrijf met geluid is gestart vanaf 15 juli 2017.</p> <p>T.g.v. een wijziging in Procesleiding Rijwegen in Amsterdam is er een probleem ontstaan, waardoor het geluid een aantal weken is uitgezet. Nadat het onderliggende probleem was opgelost, is de proef voortgezet. Technisch werkt ORBIT voldoende, de ervaringen van de machinisten zijn basis voor verdere aanpassingen en verbeteringen aan het systeem. In november is de Proefbedrijfrapportage opgeleverd als basis voor het finale investeringsbesluit voor de uitrol bij NSR en de vergunning van IL&amp;T.</p> <p>Eind 2017 heeft NS besloten om de materieelseries VIRM, ICM, DDZ, SLT en SGM te voorzien van ORBIT. De benodigde ORBIT Hardware is hiervoor bij de leverancier besteld en zal in 2018 worden geleverd. We hebben de engineering voor deze materieelseries gestart. De serie-inbouw van ORBIT op deze materieelseries zal gefaseerd plaatsvinden en vanaf begin Q2 aanvangen. Naar verwachting is deze inbouw een jaar later gereed.</p>
<p>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.</p>	<p>NS heeft in Q2 2017 het principebesluit genomen om het remcriterium (het technisch afdwingen van sterkere remming bij het naderen van een rood sein) van het IC-materieel te verzwaren, te beginnen met het VIRM-materieel. Dit besluit wordt in 2018 verder uitgewerkt. NS heeft medewerking verleend aan de evaluatie door ILT.</p> <p>Het toevoegen van Baken-0 aan deze oplossing leidt tot een hogere effectiviteit. NS is hierover het gesprek gestart met lenW en ProRail om voortvarend verder te werken aan het beperken van het aantal STS-passages.</p>
<p>Planning laatste 36 uur: alle goederentreinen gepland in vooraf gedefinieerde paden (ProRail).</p>	<p>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.</p>

<sup>25</sup> Waarschuwingssysteem Oogst Remcurvebewaking in Trein

## 7.7 Programma ERTMS

Mijlpaal	Toelichting Jaarrapport
Projectbeslissing tweede helft 2017.	Staatssecretaris heeft medegedeeld dat Programmabeslissing in 2018 zal worden genomen. De beslissing is uitgesteld, omdat de eerder gemaakte planning niet haalbaar was. Het maken en onderbouwen van ontwerpkeuzes, het opstellen van documenten en het maken van afspraken met de spoorpartijen kost meer tijd dan oorspronkelijk geraamd.
Start aanbesteding materieel 2017.	Aanbesteding materieel kan niet eerder starten dan programmabeslissing; zie hierboven.
Materieelombouw NS volgt uit programma, gereed volgens huidige inzichten circa eind 2022.	Omdat start aanbesteding vertraagd is, is de datum "materieel gereed volgens huidige inzichten" ook verschoven.
Indienststelling eerste baanvak wordt eind 2016 bekend gemaakt.	Indienststelling eerste baanvak wordt bij de programmabeslissing bekend gemaakt.

## 7.8 Programma Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten

Mijlpaal	Toelichting Jaarrapport
Introductie IC Brussel: Overgang zal gefaseerd en beheerst uitgevoerd worden. Actuele verwachting is dat het onwaarschijnlijk is dat deze treindienst vóór dienstregeling 2018 kan starten a.g.v. vertragingen van softwareleveringen.	De introductie van IC Brussel wordt niet met start dienstregeling 2018 gerealiseerd doordat de op de Nederlandse en Belgische hogesnelheidslijn toegelaten TRAXX locomotiefssoftware niet tijdig beschikbaar was. De introductie zal zo spoedig mogelijk in 2018 gaan plaatsvinden.
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.	NS was op 1 december 2017 operationeel klaar voor de start van de discovery phase (voorbereidingsritten / Proefbedrijf). Echter de toelating in Nederland is pas op 22 december 2017 door Siemens verkregen, waardoor de voorbereidingsritten vanaf 4 december tot 22 december onder een ontheffing zijn uitgevoerd. NS ondersteunt Eurostar en Siemens maximaal om een spoedige start van de volledige treindienst te bewerkstelligen.

## 7.9 Programma PHS

Mijlpaal	Toelichting Jaarrapport
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.	Realisatie conform plan, zie ook paragraaf <a href="#">7.1 Programma Beter en Meer – Verbeteraanpak Trein A2</a> . Naast de 6 IC's tussen Amsterdam en Eindhoven zijn vanaf dienstregeling 2018 in de spits en in de spitsrichting ook 6 Sprinters per uur gaan rijden tussen Utrecht en Houten Castellum.
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).	Gesprekken tussen NS, ProRail en lenW over de eerstvolgende corridors zijn gestart.

## 7.10 Verbeterprogramma Performance IC direct<sup>26</sup>

Mijlpaal	Toelichting Jaarrapport
<p>In het Verbeterprogramma worden de prestaties van het IC direct product nauwlettend gevolgd en de effecten van diverse maatregelen direct geëvalueerd, zodat -waar nodig- aanvullende verbetermaatregelen kunnen worden getroffen. Dit is een continu proces. In de Stuurgroep HSL wordt vier keer per jaar de voortgang besproken.</p> <p>Een nadere uitwerking van de afgesproken maatregelen in het programma en de planning daarvan is opgenomen in een separate beschrijving. Bedoelde beschrijving maakt integraal deel uit van het beheerplan/vervoerplan 2017.</p>	<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 (treinpunctualiteit, uitval en reizigerspunctualiteit) continu. Daarnaast informeren zij maandelijks via het Alliantieoverleg lenW over de prestaties en de voortgang van de implementatie van verbetermaatregelen en rapporteren formeel aan lenW in de stuurgroep HSL.</p> <p>Het Verbeterprogramma heeft een dynamisch karakter. Wanneer nodig worden maatregelen, in overleg, toegevoegd aan het met het ministerie van lenW afgesproken verbeterpakket. In de rapportageperiode zijn o.a. de volgende activiteiten uitgevoerd:</p> <p>Het continue verbeteren en uitbreiden van 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.</p> <p>Het invoeren van de Leercirkel voor machinisten die op de HSL rijden. Leercirkel machinisten begeleiden hun collega's sinds half juni 2017 via telefonische ondersteuning bij storingen.</p> <p>Sturen op de vertrekpunctualiteit van de IC direct en IC 1100 o.a. door de introductie van regionale dag- en weekstarts, maar ook door aansturing op de perrons en bijvoorbeeld verscherpte aandacht op het op tijd veilig zetten van seinen en verscherpte monitoring.</p> <p>Diverse technische maatregelen om de bedrijfszekerheid van de locomotieven en de rytuigen voortdurend te verhogen.</p> <p>Inzet van vertrekassistenten om het in- en uitstappen te versnellen en de drukte beter te spreiden.</p> <p>Verbeteren van de dienstregeling voor specifieke treinen die slechter dan gemiddeld presteren.</p> <p>Het zodanig inrichten van het opstartproces dat na de vrijgave van de infrastructuur het opstarten van de treindienst na een verstoring minder lang duurt, door o.a. extra focus te leggen op het afgeven van juiste prognosetijden en structurele evaluatie en implementatie van verbetermaatregelen die hieruit voortkomen. De besturing van de HSL-treindiensten wordt voortdurend geëvalueerd en waar mogelijk geoptimaliseerd door concrete aanpassingen in de dienstregeling en/of spooropstellingen op stations.</p>

<sup>26</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.

### **7.11 Introductie nieuw Sprintermaterieel**

Tussen 11 december 2016 (start dienstregeling 2017) en 4 september 2017 zijn alle 58 nieuwe Sprinters type Flirt gefaseerd in de dienstregeling ingezet in een vast inzetgebied in Zuidoost-Nederland. Daarmee is de introductie van goed presterende en onderhoudbare Sprinters succesvol, soepel en volgens planning afgerond.

Deze Sprinters bieden in totaal 16.100 zit- en staplaatsen. In het Sprintersegment zijn de Flirts de eerste treinen met een rolstoeltoegankelijk toilet, gelijkvloerse instap met schuiftrede, gescheiden afval op het balkon, wifi, stopcontacten en USB-poorten in de 1e en 2e klasse. De algemene waardering van onze reizigers voor de Flirt is zeer hoog. Reizigers zien de Flirt als een comfortabele en moderne trein met handige faciliteiten die de treinreis aangenamer laten verlopen.

### **7.12 Inzicht vanuit Klantonderzoek**

NS innoveert continu op het gebied van klantonderzoek. In 2017 is de monitor CPI (Contact Performance Indicator) live gegaan. In dit onderzoek wordt reizigers gevraagd iets te vertellen over het contact dat ze met NS gehad hebben, en het contact te beoordelen met een cijfer. De contactkanalen die gemeten worden variëren van bijvoorbeeld contacten met KlantenService, tot het kopen van een kaartje in de kaartverkoopautomaat. De prominente plek die er is voor de ervaring van de reiziger levert meer aanknopingspunten op voor verbetering, en is een prettigere manier van feedback geven voor de respondent.

Verder hebben nieuwe analyses opnieuw uitgewezen dat een prettig en persoonlijk contact met de medewerkers van NS van groot belang is voor de tevredenheid van de reizigers, of dit nu in de trein is of op het station. Bij verstoringen wordt deze rol van het personeel extra belangrijk.

## 8 Overzicht prestatie- en informatie-indicatoren

### 8.1 Cijferoverzicht

Kwartaalrapport Q4 2017							
Prestatiegebied	Prestatie-indicator	Bodem-waarde	Progressie-waarde	Streef-Waarde	Realisatie 2017	Realisatie 2016	
Algemeen	Algemeen klantoordeel	74%	76%	80%	80%	77%	
	Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten	68%	72%	73%	77%	78%	
Deur-tot-deur reis	Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders	93,5%	94,2%	95,1%	94,5%	94,1%	
	Reisinformatie treinketen	78,0%	82,0%	82,0%	86,3%	85,8%	
Reisgemak	Zitplaatskans in de spits HRN	94,3%	94,8%	95,5%	95,1%	95,1%	
	Zitplaatskans in de spits HSL	91,2%	94,9%	94,9%	96,8%	97,3%	
	Top 10 drukke treinen HRN	4,9%	4,1%	4,0%	2,4%	2,4%	
Reisinformatie	Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station	75,0%	80,0%	80,0%	83,2%	82,0%	
Veiligheid	Klantoordeel sociale veiligheid	81%	83%	83%	88%	87%	
Betrouwbaarheid	Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	88,9%	90,5%	91,1%	91,6%	90,6%	
	Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN	96,7%	97,0%	97,3%	97,4%	97,3%	
	Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL	82,1%	82,5%	84,1%	83,5%	81,7%	
Prestatiegebied	Informatie-items				Realisatie 2017	Realisatie 2016	
Algemeen	Klantcontacten inhoud	zie bijlage					
	Binnen tijdsnorm opgenomen telefoongesprekken					50,5%	55,8%
	Binnen tijdsnorm beantwoorde brieven					61,4%	56,1%
	Waardering klant voor dienstverlening Klantenservice					7,5	7,4
	Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel in de trein					82%	77%
	Klantoordeel vriendelijkheid personeel in de trein					91%	91%
	Klantoordeel hulpvaardigheid personeel op het station					81%	79%
	Klantoordeel vriendelijkheid personeel op het station					83%	82%
	Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel op het station					84%	80%
Klantoordeel afhandeling klachten					61%	60%	
Deur-tot-deur reis	Klantoordeel deur tot deur reis					80%	78%
	Gemiddelde ervaren reistijd					59,40	58,43
Reisgemak	Klantoordeel vervoercapaciteit in de spits					67,1%	67,9%
	Bezettingsgraad spits					41,8%	42,2%
	Schone treinen					88,9%	88,3%
	Klantoordeel reinheid interieur treinen					62%	58%
	Klantoordeel reinheid stations					78%	75%
Klantoordeel over het gebruik van de OV Chipkaart					86%	83%	
Reisinformatie	Klantoordeel reisinformatie bij nul tot 15 minuten vertraging					95%	94%
	Klantoordeel reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging					39%	39%
	Leveringsgraad busvervoer bij buitendienststellingen					100,0%	100,0%
	Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in het dal					86,8%	87,0%
Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de spits					95,1%	93,6%	
Veiligheid	Trefkans conducteur					61,3%	57,7%
	Aantal STS-passages hoofdrailnet *					42	45
Betrouwbaarheid	Klantoordeel op tijd rijden					80%	78%
	Aankomstpunctualiteit 3 minuten					90,2%	88,9%
	Aankomstpunctualiteit 5 minuten					94,9%	94,3%
	Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL					93,5%	91,9%
	Slechtste treinseries Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN	zie bijlage					
	Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS					97,3%	97,3%
	Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten					88,4%	87,8%
	Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS					3,8%	4,1%
	Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten					6,1%	7,2%
	Gereden treinen					97,7%	98,2%
	Overslaan stations					0,02%	0,02%
	Gerealiseerde aansluitingen					90,9%	91,3%
*antal verstoringen veroorzaakt door NS **					171	83	
Duurzaamheid	Energie per reizigerskilometer					71,6	71,6
	CO <sub>2</sub> -uitstoot per reizigerskilometer					1,0	9,4

\* In de halfjaarverantwoording is door een administratieve fout het aantal 25 opgenomen voor het aantal STS-passages in het eerste half jaar. Dit had 24 moeten zijn.

\*\* Definitie is veranderd. Zie voor toelichting paragraaf 4.2.1 en 8.3.



## 8.2 Aanpassing bodem- en streefwaarden als gevolg van meetwijziging

In 2017 zijn de bodem- en streefwaarden voor Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN, Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL en Kwaliteit van Aansluitingen op andere vervoerders aangepast. Deze paragraaf omschrijft kort die verandering.

Om de dagelijks treindienst te besturen gebruikte de verkeersleiding van ProRail tot begin 2017 het IT-systeem 'Verkeersleidingsysteem' (VKL). Op 22 januari is ProRail overgestapt op een nieuw systeem, te weten 'Verkeersleiding Operationeel Systeem'(VOS). Deze systemen registreren ook de aankomsttijden van treinen. Deze informatie wordt onder meer gebruikt voor de berekening van de prestatie-indicatoren Kwaliteit van aansluitingen op andere vervoerders en de drie prestatie-indicatoren Reizigerspunctualiteit. In het nieuwe systeem is die brondata anders dan in het oude systeem, waardoor de meetsystemen van de genoemde prestatie-indicatoren veranderen. Op basis van artikel 17.7 uit de Concessie voor het hoofdrailnet 2015-2025, heeft IenW daarom onderstaande aanpassingen gedaan aan de bodem- en streefwaarde. De veranderingen zijn ambitie neutraal doorgevoerd en gelden vanaf 2018 en met terugwerkende kracht ook voor 2017. Deze verandering is geconsulteerd bij belanghebbenden en ge-audit door KPMG<sup>27</sup>.

Prestatie-indicator	Verandering door wijziging meetsysteem	
	bodemwaarde	streefwaarde
Reizigerspunctualiteit HRN 5 minuten	-0,3%	-0,2%
Reizigerspunctualiteit HSL 5 minuten	-0,4%	-0,2%
Kwaliteit van aansluitingen op andere vervoerders	-0,2%	-0,1%

## 8.3 Aanpassing Aantal Verstoringen veroorzaakt door NS

Met ingang van 2017 is de definitie van "Aantal verstoringen veroorzaakt door NS" veranderd. In de definitie zijn twee zaken veranderd:

- Het begrip "hoge impact" is verruimd door de ondergrens per verstoring op 680 minuten te stellen i.p.v. 1500 minuten. Hierdoor zijn er logischerwijze meer verstoringen die meetellen.
- Het aantal uitgevallen treinen vanaf 2017 telt niet meer voor 60, maar voor nog maar 30 minuten mee. Hierdoor daalt het aantal vertragingminuten; dat effect is echter kleiner.

De definitieveranderingen leveren per saldo een sterke stijging van het aantal verstoringen op. Afgezien van meetmethode zijn er ook in de operatie enkele ontwikkelingen die deze informatie-indicatoren hebben doen stijgen. Zie daarvoor paragraaf 4.2.1 Punctualiteit.

<sup>27</sup> Zie hiervoor ook: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2017/12/19/vervoerplan-ns-2018-en-beheerplan-prorail-2018>

## 9 Bijlagen

Informatie item: Algemeen - klantcontacten Inhoud

Complimenten				
Type	Toelichting	2017 10	2017 11	2017 12
01 NS KlanteNService	Afhandeling van vragen, klachten en restitutieverzoeken door NS KlanteNService	282	274	186
02 Houding & gedrag NS personeel	Houding en/of gedrag NS personeel	49	73	69
03 Overige onderwerpen (16)		35	38	53
Informatievragen				
Type	Toelichting	2017 10	2017 11	2017 12
01 Abonnementvoorwaarden	Voorwaarden NS abonnementen en OV Chipkaart	49.857	43.195	36.393
02 Dienstregeling	Planning van de treindienst (ofwel: 'het spoorboekje')	6.721	5.624	7.004
03 NS Website	Mijn NS, bestellen via de website, beschikbare/gepresenteerde informatie op de NS site	6.597	6.159	5.448
04 Ketendiensten	Greenwheels, Zonetaxi, NS Fiets, Fietskluizen, Q Park, Regus	6.355	5.294	4.165
05 Overige onderwerpen (5)		1.938	1.858	1.848
Klachten / suggesties				
Type	Toelichting	2017 10	2017 11	2017 12
01 Abonnementenbeheer	Verwerking van bestelling, wijziging of beëindiging van een abonnement	15.350	14.314	10.392
02 NS KlanteNService	Afhandeling van vragen, klachten en restitutieverzoeken door NS KlanteNService	4.720	4.795	3.395
03 Facturering	Door NS in rekening gebrachte kosten	4.291	4.562	3.184
04 Dienstregeling	Planning van de treindienst (ofwel: 'het spoorboekje')	559	548	507
05 Levering OV-chipkaart	Kwaliteit en tijdigheid van bestelde, of te leveren OV-chipkaarten	905	608	485
06 Punctualiteit	Uitvoering van de treindienst	389	412	431
07 Houding & gedrag NS personeel	Houding en/of gedrag NS personeel	450	484	424
08 Verkoopacties	Uitvoering campagnes en acties door NS	266	249	337
09 Ketendiensten	Greenwheels, Zonetaxi, NS Fiets, Fietskluizen, Q Park, Regus	555	349	314
10 Overige onderwerpen (12)		2.394	1.713	1.464

Informatie item: Betrouwbaarheid - Slechtste treinseries Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN

Slechtste treinseries Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN		
Rang/Treinserie	2017	
	in december	t/m december
top_1	1100	1100
top_2	800	800
top_3	3000	900
top_4	3600	2400
top_5	2400	3000
top_6	900	3600
top_7	3500	2200
top_8	500	3500
top_9	2200	1000
top_10	4000	700