

Stationsagenda

Voortgangsrapportage 2023



Definitieve versie, 22 februari 2024

**Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) – Directie Openbaar
Vervoer en Spoor**

In samenwerking met ProRail en NS Stations

Foto's: Omslag – ProRail / Stefan Verkerk. Overige foto's – Divers intern ProRail
en NS Stations

Overzicht indicatoren 2023



Algemeen reizigersoordeel
stations

7,21 /10



Transfer-
capaciteit

7,68 /10

Reizigersoordeel over de
doorstroming op stations



Sociale
veiligheid

6,95 /10

Reizigersoordeel over de
sociale veiligheid op stations
in de avonduren (na 19u)

50 /394

Aantal stations met
reizigersoordeel over de
sociale veiligheid op stations
in de avonduren (na 19u)
lager dan een 6



Toeganke-
lijkheid

153 /394

Aantal stations met perrons
op norm

389 /394

Aantal stations toegankelijk
d.m.v. liften en hellingbanen

394 /394

Aantal stations toegankelijk
d.m.v. geleidelijnen



Fiets-
parkeren

189.000 /
338.000

Totaal aantal
fietsparkeerplekken op
stations in 2022 (bewaakt /
onbewaakt)

58% / **74%**

Benutting van de
fietsparkeerplekken in 2022
(bewaakt / onbewaakt)



Deel-
mobiliteit

276 /394

Aantal stations met
deelfietsen



Wachten,
verblijven
ontmoeten

6,17 /10

Reizigersoordeel over de
wachtijdbeleving op stations



Duurzaam-
heid

48 GWh

Totaal aan energieverbruik in
publiek domein op stations in
2022 (elektra, gas en
warmte)

1,5 GWh

Totaal aan opgewekte energie
op stations in 2022

35%

Percentage afvalscheiding op
stations



Overig

Voor een drietal overige
thema's (Reisinformatie,
Profilering van
vervoerders,
Maatschappelijke
initiatieven) zijn geen
indicatoren opgenomen.
Hier rapporteren we
kwalitatief over.

Inhoud Voortgangsrapportage

1. Inleiding	
1.1 Introductie	6
1.2 Leeswijzer	7
2. Voortgang Stationsagenda algemeen	
2.1 Algemeen	9
3. Voortgang thema's Uitvoeringsagenda 2023-2024	
3.1 Transfercapaciteit	13
3.2 Sociale veiligheid	15
3.3 Toegankelijkheid	17
3.4 Fietsparkeren	20
3.5 Deelmobiliteit	21
3.6 Reisinformatie	23
3.7 Profilering van vervoerders	24
3.8 Wachten, verblijven en ontmoeten	25
3.9 Maatschappelijke initiatieven	27
3.10 Duurzaamheid	29
Bijlage	
Bijlage 1. Achtergrond indicatoren	32

1. Inleiding

1.1 Introductie

Op 9 februari 2023 heeft de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat de Stationsagenda aangeboden aan de Tweede Kamer. De Stationsagenda bevat een visie voor het treinstation in 2040 en concretere ambities voor 2030. De agenda maakt het mogelijk om de publieke belangen op stations beter tegen elkaar af te wegen. Het doel hiervan is om als ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW), ProRail en NS Stations samen te werken aan het verder verbeteren van de kwaliteit van de treinstations in Nederland.

Als bijlage bij de Stationsagenda is een uitvoeringsagenda voor 2023-2024 gepubliceerd die beschrijft welke stappen worden gezet om de ambities waar te maken op 10 prioritaire thema's:

- Transfercapaciteit
- Sociale veiligheid
- Toegankelijkheid
- Fietsparkeren
- Deelmobiliteit
- Reisinformatie
- Profilering van vervoerders
- Wachten, verblijven en ontmoeten
- Maatschappelijke initiatieven
- Duurzaamheid

Sinds het verschijnen van de Stationsagenda hebben het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, ProRail en NS Stations (soms aangevuld met andere stakeholders) in werkgroepen aan deze thema's gewerkt.

In de agenda is afgesproken dat IenW, ProRail en NS Stations één keer per jaar een voortgangsrapportage opstellen die laat zien wat de belangrijkste ontwikkelingen zijn op de prioritaire thema's en die ook een aantal kwantitatieve monitoringsindicatoren bevat. Op basis van deze voortgangsrapportage kan waar nodig worden bijgestuurd.

Dit document is de eerste versie van deze jaarlijkse voortgangsrapportage. De ervaringen met deze eerste rapportage worden meegenomen in de hierop volgende jaren.

1.2 Leeswijzer

Deze voortgangsrapportage begint met de beschrijving van het landelijk algemeen oordeel van reizigers over stations en diverse algemene ontwikkelingen op stations in 2023.

Vervolgens bevat deze rapportage een overzicht van de voortgang van de 10 prioritaire thema's.¹ Per thema is weergegeven:

- De ambitie voor 2030 zoals in de Stationsagenda opgenomen was
- Resultaten in 2023 (eventueel onderbouwd met een kwantitatieve monitoringsindicator)
- Toelichting op de voortgang in 2023
- Illustraties/voorbeelden van concrete maatregelen op stations

Voor de kwantitatieve monitoringsindicatoren zijn zoveel als mogelijk data uit 2023 gebruikt. Daar waar deze gegevens (nog) niet voorhanden waren, zijn data uit 2022 gebruikt. Dit is in dat geval vermeld.

In de bijlage is een toelichting (meetmethode, definitie, bron, peildatum) bij de monitoringsindicatoren opgenomen.

1. De Stationsagenda betreft het publieke domein in het station. Aangezien er op onderdelen samenhang kan zijn met het private domein in het station, worden in deze voortgangsrapportage van de Stationsagenda af en toe ter verduidelijking ook onderwerpen benoemd die in het private domein vallen. Deze onderwerpen maken echter geen deel uit van de Stationsagenda.

2. Voortgang Stationsagenda algemeen

2.1 Voortgang algemeen

Ambities voor 2030 uit Stationsagenda

- We sluiten aan bij het programma Toekomstbeeld OV 2040 en streven er naar dat de reiziger het hele OV met een 8 of hoger waardeert. De stations leveren hier een belangrijke bijdrage aan.
- We blijven continu zoeken naar grote, maar ook kleine verbetermogelijkheden voor de kwaliteit van de stations. Een van de graadmeters hiervoor is het oordeel van de reiziger in de Stationsbelevingsmonitor. Ook bij de verwachte toename van het aantal gebruikers van stations in de komende decennia streven we naar een verbetering in het reizigersoordeel en ambiëren we dat dit in elk geval niet leidt tot een lagere gemiddelde waardering over alle stations dan bij het opstellen van dit document (7,3 in 2021).
- Wanneer de publieke belangen in het geding zijn, de positieve ontwikkeling van het reizigersoordeel stagneert of bepaalde (categorieën) stations er negatief uitspringen, gaan we met IenW, ProRail en NS Stations gezamenlijk – ieder vanuit de eigen verantwoordelijkheid – op zoek naar verbeteropties.

7,21_{/10}

Algemeen reizigersoordeel
stations

Resultaten

- Het algemeen reizigersoordeel over stations is in 2023 licht gedaald ten opzichte van 2022 (zie grafiek op volgende pagina). Na drie bijzondere coronajaren lijkt de stationswaardering voor 2023 weer meer in lijn met de scores van voor de pandemie. De daling van 2023 ten opzichte van 2022 is grotendeels te verklaren door het toenemende aantal reizigers. Stations werden drukker wat invloed heeft op de waardering, terwijl het tijdens de coronajaren met weinig reizigers juist rustig was op het station. Ook de terugkeer van de forens na veel thuiswerken heeft invloed op de score. Die is doorgaans kritischer op zijn station dan reizigers die een dagje uit zijn. Specifieke aandachtspunten uit de monitor zijn de thema's Sociale veiligheid, Wachttijdbeleving en Reinheid van stations.
- Desondanks ligt het reizigersoordeel nog ruim boven de 7 en zijn reizigers over het algemeen tevreden over de stations.
- De scores per station zijn terug te vinden op www.stations.nl.

Voortgang 2023

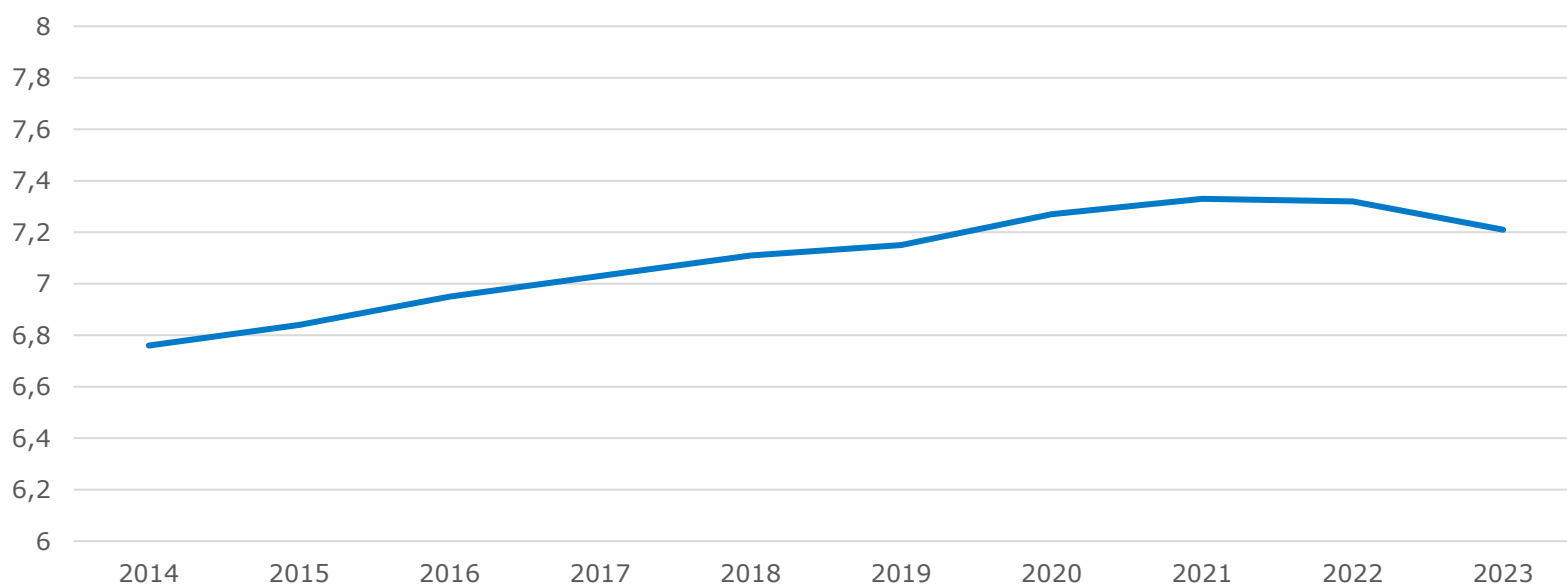
ProRail en NS Stations hebben in 2023 gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van diverse stations. De bouw van het nieuwe station Ede Wageningen is in 2023 ver gevorderd. Het station wordt begin 2024 in gebruik genomen. Een ander groot stationsproject is station Groningen. Ook in dit project werden in 2023 grote stappen gezet. De contouren van de nieuwe situatie worden hier steeds duidelijker zichtbaar.

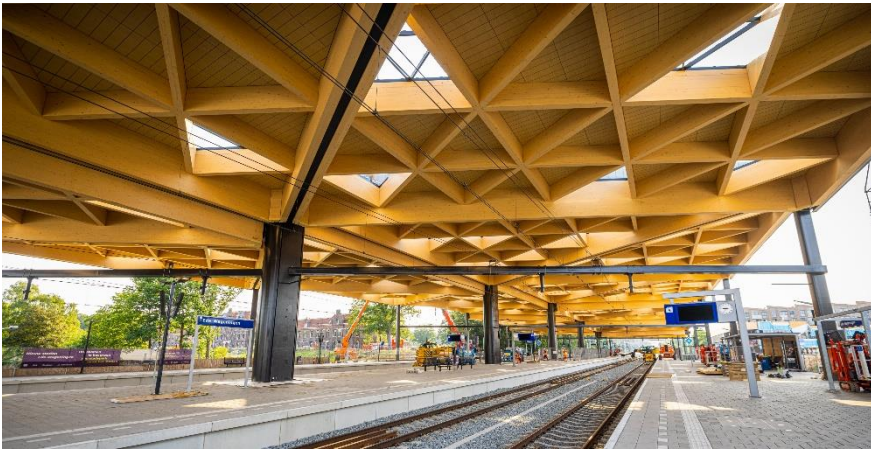
Diverse stationsprojecten werden in 2023 ook afgerond. Zo werd Station Roermond heropend met een nieuwe, verbrede entree en een nieuwe StationsHuiskamer. Bovendien zijn op het station veel historische elementen in oude glorie hersteld. Station Dordrecht Zuid kreeg nieuwe perrons en wachtruimtes en een nieuw voorplein met fietsenstalling. Ook station Naarden Bussum ging open na een flinke verbouwing. Het oude monumentale stationsgebouw werd opgeknapt en kreeg een nieuwe toegang. Daarnaast werden de fietsenstalling, het P+R terrein en de gehele stationsomgeving aangepakt. Tot slot werd ook een transformatie gerealiseerd bij station Almere Centrum. Op dit station is de stationshal opgeknapt, zijn de liften vernieuwd, de perrons heringericht, de perronkappen gerenoveerd, bijna 1200 zonnepanelen geplaatst en twee inpandige fietsenstallingen gerealiseerd.

Hoewel de komende jaren verder wordt gewerkt aan de sociale veiligheid van Almere Centrum en het busplein verder aangepakt wordt, beoordelen reizigers het station nu al als meer uitnodigend.

De grootschalige aanpak van al deze stations levert een grote positieve bijdrage aan de ervaring van de reiziger. Station Driebergen-Zeist staat in 2023 bijvoorbeeld voor het eerst in de top 10. Reizigers gaven dit station een 7,9. Dit station en het gebied daar omheen zijn in 2021 compleet vernieuwd. Er is een nieuwe fietsenstalling, parkeergarage en busstation gebouwd, er is nu een Stationshuiskamer waar je warm kunt wachten en het is één van de vier stations waar je op dit moment een OV-ebike kan huren. De investeringen in de kwaliteit van stations worden daarmee door de reizigers erkend en deze maken ook dat de stations toekomstbestendig zijn en weer decennia mee kunnen. In de komende jaren investeren we in de aanpak van tientallen andere stations, via lopende programma's en (MIRT-) projecten. Ook heeft het ministerie van IenW eind 2023 een ontwerpregeling gepubliceerd om ruim € 1 miljard over te maken aan gemeenten voor mobiliteitsmaatregelen bij grootschalige woningbouwlocaties. Veel van de geplande maatregelen betreffen verbetering van stations(gebieden).

Landelijk reizigersoordeel stations (Bron: Stationsbelevingsmonitor)





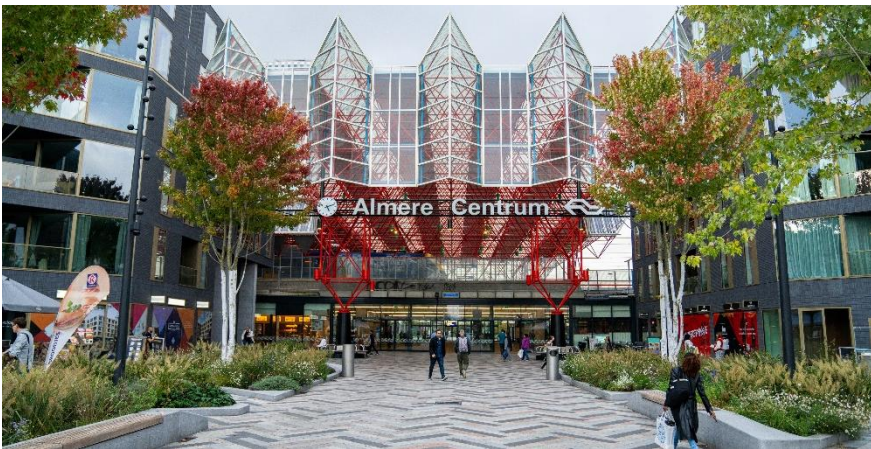
De bijzondere perronkap op Ede-Wageningen is medio 2023 geplaatst.



De verbouwing van station Groningen is in 2023 verder gevorderd.



Station Roermond is heropend, inclusief nieuwe StationsHuiskamer.



Station Almere Centrum is heropend, waarbij de perronkappen volledig zijn gerenoveerd en al het glaswerk is vervangen met glas waar grotendeels zonnecellen in verwerkt zijn.



Op het verbouwde station Naarden Bussum ligt nu de reizigersbeoordeling van het station een half punt hoger dan voorheen.



3. Voortgang thema's Uitvoeringsagenda 2023-2024

3.1 Voortgang Transfercapaciteit

Ambities voor 2030 uit Stationsagenda

- We streven naar de continue verbetering in het beperken van fysieke risico's op de perrons en in de transfer.
- Op basis van een gezamenlijk begrip van veiligheidsrisico's pakken we knelpunten in de transfercapaciteit aan.
- We beperken de kans op incidenten tot zo laag als redelijkerwijs uitvoerbaar is. Voldoen aan wet- en regelgeving is daarbij het vertrekpunt.
- Fysieke veiligheid is integraal onderdeel van alle beslissingen op en rond stations.
- Er is sprake van lerend vermogen: we leren van incidenten, delen kennis en werken samen met stakeholders.

7,68_{/10}

Reizigersoordeel over de doorstroming op stations

- 234 stations met alle perrons in risicocategorie 0 (geen probleem)
 - 23 stations met een of meerdere perrons in risicocategorie 1 (aandachtspunt)
 - 67 stations met een of meerdere perrons in risicocategorie 2 (voldoet niet aan norm, lage prio)
 - 48 stations met een of meerdere perrons in risicocategorie 3 (voldoet niet aan norm, midden prio)
 - 13 stations met een of meerdere perrons in risicocategorie 4 (voldoet niet aan norm, hoge prio)
 - 9 stations met een of meerdere perrons in risicocategorie 5 (voldoet niet aan norm, directe prio)
- Risico-inventarisatie perrons (2020)

Resultaten

- Uit de Stationsbelevingsmonitor blijkt dat reizigers de ruimte op de perrons en om treinen te bereiken gemiddeld over de dag met een 7,68 beoordelen. Naast de beoordeling van reizigers bestaat ook een risicomodel om drukte op perrons in kaart te brengen, rekening houdend met spijtijden en uitgaand van (Europese) wet- en regelgeving en interne ProRail richtlijnen.
- In 2020 is dit model op alle perrons toegepast (op basis van data uit 2018). Hieruit bleken op de meeste stations geen of beperkte aandachtspunten. Stations in de hogere risicocategorieën zijn nader bestudeerd. Daarbij is niet gezegd dat een hoge risicocategorie leidt tot acuut onveilige perronsituaties. Waar nodig en proportioneel zijn maatregelen genomen om de risico's aan te pakken.
- In 2024 wordt de analyse geactualiseerd en aangevuld met informatie over kantelpunten (zie volgende pagina). In de volgende voortgangsrapportage zijn deze cijfers beschikbaar en kan dit ook als monitoringsindicator worden gehanteerd.

Voortgang 2023

Op basis van de risico-inventarisatie uit 2020 pakken we voortdurend knelpunten op stations aan. Daaronder vielen in 2023 onder meer de start van de verbouwing van stations Schiphol Airport en Ede Wageningen. Ook werkten we in 2023 aan projecten met een bredere scope waar de perroncapaciteit ook in is opgenomen, zoals Amsterdam Zuid.

In 2023 hebben we daarnaast ons gezamenlijk begrip van de veiligheidsrisico's rondom de transfer verder vergroot. Zo onderzochten we het kantelpunt bij drukte op perrons; het moment waarop risicovolle situaties om kunnen slaan tot incidenten. Dat onderzoek ronden we begin 2024 af. Dit leidt tot afspraken over welke risico's we bereid zijn te accepteren en/of welke maatregelen we proportioneel vinden.

Ook werkten ProRail en NS Stations in 2023 aan vernieuwde richtlijnen en ontwerpvoorschriften voor perrons. Dit zijn de eisen waar nieuwe perrons of perrons die verbouwd worden aan moeten voldoen. Ook deze worden in 2024 definitief afgerond.

Om beter met vraagstukken en dilemma's op het gebied van transfercapaciteit om te gaan, richtten we in 2023 bovendien een Transfer Expertise Team (TET) in. Het TET heeft vanuit ProRail en NS Stations een toetsende en adviserende rol en heeft inmiddels een tiental adviezen uitgebracht.



Op station Schiphol Airport worden de stijpunten vervangen ter vergroting van de transfercapaciteit (ruimte op het perron en doorstroming voor uitstappende reizigers).



Station Ede-Wageningen is in 2023 ingrijpend vernieuwd. De verbreding van de perrons is daarin meegenomen.

3.2 Voortgang Sociale veiligheid

Ambities voor 2030 uit Stationsagenda

- We zorgen er samen met onze partners voor dat het behaalde niveau van sociale veiligheid op stations behouden blijft en waar mogelijk verbetert.
- We monitoren de reizigersbeleving van sociale veiligheid met de Stationsbelevingsmonitor om te zien of we de juiste acties ondernemen. We breiden positieve trends tijdig uit en signaleren negatieve trends om bij te kunnen sturen.
- We streven naar een voldoende voor elk station als het gaat om de sociale veiligheidsbeleving van de reiziger.

6,95_{/10}

Reizigersoordeel over de sociale veiligheid op stations in de avonduren (na 19u)

50_{/393}

Aantal stations met reizigersoordeel over de sociale veiligheid op stations in de avonduren (na 19u) lager dan een 6.

Resultaten

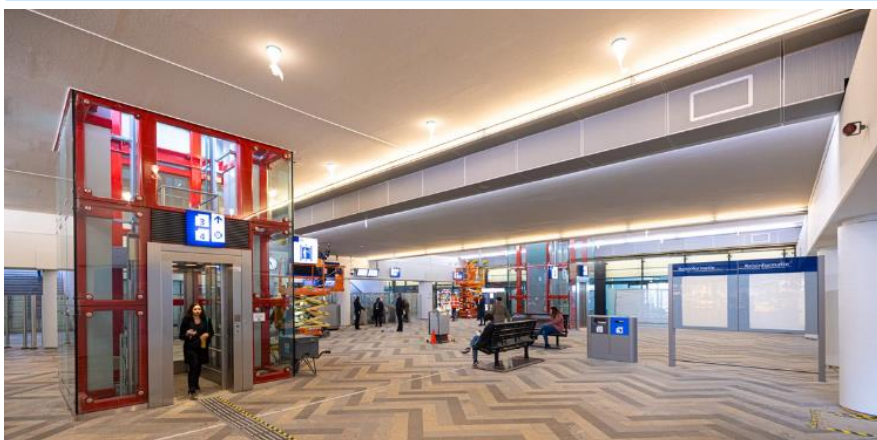
- De veiligheidsbeleving van de reiziger lijkt na de terugval in 2020-2022 gestabiliseerd, maar kent nog niet de gewenste stijging.
- Gemiddeld scoorden 50 stations in 2023 lager dan een 6 op de vraag of men zich veilig voelt na 19:00 uur. In het laatste kwartaal waren dit 56 stations.
- Het aantal meldingen van agressie, overlast en vandalisme op stations in 2023 blijft hoog, vergelijkbaar met 2022.
- We zien een toename van vernielingen op stations en van diefstal en overlast in fietsenstallingen en liften. Bovendien is er een aantal stations met problematiek rondom daklozen en asielzoekers die voor veel incidenten zorgen.
- De aanpak van sociale veiligheid is complex en hangt samen met veel factoren buiten het domein van het ov en het station. Daarmee is het steeds lastiger om deze score te beïnvloeden.

Voortgang 2023

We namen in 2023 weer diverse fysieke maatregelen om de sociale veiligheid op stations te verbeteren. Zo hebben we op enkele stations bankjes en stopcontacten weggehaald en ingangen (tijdelijk) gesloten om overlast te verminderen. Daarnaast verbeterden we op plekken de verlichting en werkten we aan de zichtlijnen door het verwijderen van blinde hoeken, die onveilig aanvoelen. Tot slot zijn er extra camera's op stations geplaatst en is er extra toezicht en handhaving ingezet.

Vanuit het landelijk convenant Sociale Veiligheid in het OV werkten we samen rondom asielzoekersproblematiek en richtten we een actiecomité op om de aanpak rondom sociale veiligheid in het OV (breder dan stations) te intensiveren. In juli 2023 heeft de Staatssecretaris van IenW de Tweede Kamer n.a.v. de personeelsmonitor sociale veiligheid geïnformeerd over de acties die in dit kader plaatsvinden. Om sociale veiligheid goed en integraal aan te pakken, blijft deze landelijke en lokale samenwerking zeer belangrijk.

We analyseerden welke stations eind 2023 onder de 6.0 scoorden in de Stationsbelevingsmonitor op sociale veiligheid in de avonduren. Voor deze stations gaan we ons richten op diverse interventies, waaronder fysieke maatregelen (camera's, afschermingen, groenvoorziening etc.) en organisatorische maatregelen (extra toezicht, samenwerking in de omgeving etc.).



We verbouwden onder ander station Almere Centrum met veel aandacht voor sociale veiligheid; door uitbreiding, het verwijderen van blinde hoeken en verbeteren van de verlichting.



Pilot op station Almere Centrum om de toegangen buiten de spits dicht te zetten om misbruik van OV chipkaart poortjes en agressie tegen te gaan.



Op enkele stations (bijv. Rotterdam Centraal) haalden we bankjes weg, verplaatsten we deze of vervingen we deze door poefjes, waardoor de overlast van hangende personen in de stationshal is verminderd.



Op stations met veel vernielingen aan liften plaatsten we 4G-camera's om vandalisme tegen te gaan. Dit betrof onder andere Den Haag Mariahoeve, Woerden en Hoorn (in totaal 15 stations).

3.3 Voortgang Toegankelijkheid

Ambities voor 2030 uit Stationsagenda

- We streven er naar dat alle schakels in een ketenreis met het openbaar vervoer kloppen, waaronder ook het treinstation. Daarom streven we naar de continue verbetering van de toegankelijkheid van stations voor alle gebruikers.
- In 2030 zijn alle stations zelfstandig toegankelijk voor reizigers met een beperkte mobiliteit. Het Programma Toegankelijkheid is dan afgerond en alle stations voldoen aan de technische eisen van de Europese Unie en worden ook op dat niveau gehouden.
- Trappen zijn goed vindbaar en toegankelijk voor blinden en slechtzienden. Ook liften, hellingbanen en roltrappen zijn goed vindbaar, toegankelijk voor iedereen en kennen zo min mogelijk uitval.

153 /394

Aantal stations met perrons op norm

389 /394

Aantal stations toegankelijk d.m.v. liften en/of hellingbanen

394 /394

Aantal stations toegankelijk d.m.v. geleidelijnen

Resultaten

- Van de 394 stations zijn 342 stations de perrons op norm gebracht. Door de huidige strenge norm wordt een station afgekeurd wanneer een gedeelte van één van de perrons niet voldoet. Van deze 342 stations zijn er 189 stations waar een gedeelte van het perron door de beweging van ondergrond of spoor (net) niet (meer) voldoet aan de norm, hier loopt een correctieprogramma op. In de praktijk zoeken NS en ProRail waar nodig naar maatwerkoplossingen.
- Van de 394 stations zijn nagenoeg alle stations toegankelijk met een lift en/of hellingbaan. Voor vier stations geldt dit niet: Arnhem Presikhaaf, Wolfheze, Eindhoven Strijp S en Blerick. Deze stations worden naar verwachting voor 2030 ook toegankelijk gemaakt. Het nieuwe station Vught voldoet nu nog niet aan alle normen. Hier wordt in het kader van het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer een geheel nieuw station gebouwd, waarna het ook geheel toegankelijk is.
- Op alle stations zijn de geleidelijnen op norm aangelegd volgens de uitgangspunten: eenduidig, veilig en voorspelbaar.

Voortgang 2023

IenW, ProRail en NS werken samen met andere partijen aan de uitvoering van het Bestuursakkoord Toegankelijkheid. De Tweede Kamer is in juni 2023 geïnformeerd over de voortgang hiervan.

Vanuit die samenwerking wordt ook aan de toegankelijkheid van stations gewerkt.

In 2023 heeft NS Stations in afstemming met de Oogvereniging de betaalmodules van toiletsystemen op treinstations getest op de toegankelijkheid voor mensen met een visuele beperking.

ProRail onderzocht in samenwerking met de Oogvereniging en Visio de mogelijkheden op het gebied van digitaal navigeren door het station voor blinden en slechtzienden. Ze werkten aan eisen waar dergelijke navigatieproducten aan moeten voldoen zodat in de toekomst marktpartijen kunnen worden benaderd.

Daarnaast werkte ProRail op meerdere stations aan het (opnieuw) op hoogte brengen van de perrons, zodat zo veel mogelijk reizigers zelfstandig met de trein kunnen reizen.

ProRail trof in 2023 ook maatregelen om het aantal liftstoringen tegen te gaan. Door een liftmonitoringssysteem uit te rollen is in de toekomst data beschikbaar om reizigers betekenisvolle en actuele (reis)informatie aan te bieden.

Tot slot introduceerde ProRail cameratoezicht op liften van vandalismegevoelige stations om uitval van liften zoveel mogelijk te voorkomen.



Meerdere perrons werden op hoogte gebracht.



Betaalmodules van toiletten werden getest op toegankelijkheid voor visueel beperkte reizigers.



De gemeente Arnhem testte navigatie door het station voor visueel beperkte reizigers.

3.4 Voortgang Fietsparkeren

Ambities voor 2030 uit Stationsagenda

- We werken continu aan het verbeteren van de kwaliteit van het aanbod aan fietsparkeerplekken. Hierbij zorgen we voor intuïtief vindbare locaties met een korte zoektijd naar een plek, korte looproutes naar de perrons, een goede aansluiting op fietsroutes, veiligheid en een goede dienstverlening.
- De toenemende beschikbaarheid en kwaliteit van het aantal fietsparkeerplekken zorgt voor de toenemende aantrekkingskracht van de combinatie fiets-OV voor zowel het voor- als het natransport. Dit draagt bij aan de ambitie uit het Nationaal Toekomstbeeld Fiets dat de Nederlandse bevolking in 2027 20% meer fietskilometers aflegt.
- We streven naar het vergroten van de hoeveelheid fietsparkeerplekken bij stations voor fietsen van verschillende soorten en maten, waarbij we uitgaan van gezamenlijke prognoses van de vraag en daar bouwen waar de behoefte voor uitbreiding het grootst is. Tot 2030 is de realisatie van ruim 600.000 beschikbare fietsparkeerplekken voorzien. Daarmee is beschikbaarheid in lijn met de prognose van de Integrale Mobiliteitsanalyse 2021.
- Voor bewaakte, overdekte fietsenstallingen verbeteren we in samenwerking met decentrale overheden de (financiële) processen, zodat deze stallingen vlot gerealiseerd en duurzaam geëxploiteerd en beheerd kunnen worden. Hierbij kijken we onder andere naar het beter benutten van investeringen en het beperken van de kosten, maar ook naar openstaande vragen rond kostenverdeling, BTW, aanbesteden en rollen en verantwoordelijkheden.

**189.000 /
338.000**

Totaal aantal fietsparkeerplekken op stations in 2022 (bewaakt / onbewaakt)

**58% /
74%**

Benutting van de fietsparkeerplekken in 2022 (bewaakt / onbewaakt)

Resultaten

- Het aantal fietsparkeerplekken op stations lag eind 2022 op 189.000 bewaakte en 338.000 onbewaakte plekken. In 2023 is bovendien een aantal nieuwe stallingen opgeleverd (Amsterdam Centraal, Sassenheim, Bunnik, Veenendaal West en Dordrecht Zuid). In 2012 waren er nog 94.000 bewaakte en 297.000 onbewaakte fietsparkeerplekken. In 10 jaar is het totaal aantal plekken dus met ca. 30% toegenomen. Omdat de groei in de laatste jaren is afgenomen, werken we aan het oplossen van een aantal organisatorische vragen (zie volgende pagina).
- De benutting van de fietsenstallingen op piekdagen tussen 10 en 14 uur lag in 2022 op 58% voor bewaakte stallingen en 74% voor onbewaakte stallingen. Deze landelijke gemiddelden geven geen compleet beeld van het tekort aan fietsparkeerplekken. Eind 2022 is bij 22% van de stallingslocaties een tekort geconstateerd. Dit laat de noodzaak zien om te blijven werken aan het aantal beschikbare fietsparkeerplekken.

Voortgang 2023

In 2023 werkten ProRail, NS Stations en IenW vooral aan het oplossen van openstaande organisatorische vragen die de uitvoering van het Bestuursakkoord Fietsparkeren van 2016 bemoeilijken.

Samen met een aantal gemeenten en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) brachten we in kaart op welke uiteenlopende manieren fietsenstallingen bij stations nu georganiseerd zijn als het gaat om eigendom, beheer en onderhoud en exploitatie. Welke partij doet wat en hoe zijn de rollen en verantwoordelijkheden verdeeld tussen de gemeente, ProRail en NS Stations?

Op basis van de kennis over de huidige situatie werkten we aan duidelijkere afspraken over de verschillende rollen en verantwoordelijkheden, zodat voortaan voor alle partijen aan de voorkant helder is wat van wie verwacht wordt.

Daarnaast keken we ook naar de impact van deze organisatorische keuzes op aspecten zoals staatssteun, BTW-regime en aanbestedingsregime. Welke keuzes hebben de minste negatieve administratieve en financiële consequenties en maken dus een snellere en efficiëntere realisatie van fietsenstallingen mogelijk?

Deze acties leiden in 2024 tot nieuwe (financiële) afspraken rond fietsparkeren bij stations, die de uitvoering van het Bestuursakkoord Fietsparkeren kunnen versnellen.

Ook werkte IenW aan het opnemen van fietsparkeren in de concessie voor het Hoofdrailnet vanaf 2025, zodat de taak van NS t.a.v. de exploitatie van het fietsparkeren bij stations formeel vastligt.

Fietsparkeren is zo kwalitatief en kwantitatief ook in de komende concessieperiode goed geborgd.



In 2023 zijn twee nieuwe fietsenstallingen geopend op Amsterdam Centraal: de Stationspleinstalling met 6000 plekken en de IJboulevard met 4000 plekken.



In 2023 zijn ook meerdere onbewaakte fietsenstallingen opgeleverd, zoals bij stations Sassenheim en Bunnik.



Om de doorstroom te versnellen zijn in 2023 op meerdere stations nieuwe, slimme in- en uitcheckzone gerealiseerd.



Op meerdere stations is het 1ste 24-uur-gratis regime ingevoerd (Dordrecht, Helmond, Amsterdam Stationsplein, Amsterdam IJboulevard en Alphen aan de Rijn).

3.5 Voortgang Deelmobiliteit

Ambities voor 2030 uit Stationsagenda

- Het station is een katalysator voor het gebruik van deelmobiliteit. Een toenemend deelmobiliteitsaanbod op stations zorgt voor meer keuzemogelijkheden voor de reiziger in de reis van deur tot deur.
- Op ieder station is tenminste 1 deelfietsaanbieder (zoals de OV-fiets, Arriva Deelfiets of een andere aanbieder) actief zodat reizigers altijd de keuze voor de deelfiets als voor- of natransportmiddel kunnen maken.
- Door slim ontwerp sluiten de modaliteiten naadloos op elkaar aan en ontstaat geen verrommeling rond het station door het groeiende deelmobiliteitsaanbod. De diverse deelmodaliteiten worden gefaciliteerd en zijn goed geïntegreerd in stallingen of de openbare ruimte waarbij de verbinding tussen station en omgeving blijft bestaan.
- Op steeds meer locaties heeft de voetganger prioriteit, dan de fietser, dan het openbaar en collectief vervoer, dan deelmobiliteit en als laatst pas de privéauto (STOMP-principe). Op die manier blijft het station voor iedereen bereikbaar.

276 /394

Aantal stations met deelfietsen

Resultaten

- Eind 2023 werden er op 276 van de 394 stations (excl. evenementenstations) deelfietsen aangeboden. Op 61 van deze stations waren andere deelfietsen dan de OV-fiets beschikbaar. Het aantal stations met deelfietsen neemt toe. Er kwamen in 2023 18 aanvragen voor de inpassing van deelfietsen van andere aanbieders dan de OV-fiets binnen. Ook NS breidt het aantal OV-fietslocaties steeds verder uit.
- Het aanbod van de OV-fiets is verder verbeterd. Op 4 plekken zijn als pilot elektrische OV-fietsen geplaatst. Ook is gestart met de nieuwe uitgiftesystemen van OV-fiets. Dit maakt het voor de reiziger makkelijker om een fiets te huren of terug te plaatsen.
- Eind 2023 werden er bij 60-65 stations deelscooters aangeboden. Daarnaast zijn er nu 150 stations waar in de nabijheid van het station een GreenWheels-deelauto beschikbaar is. Voor andere deelmodaliteiten loopt de inventarisatie van het aanbod nabij het station nog.

Voortgang 2023

ProRail en NS Stations hebben vanuit hun rol als facilitator van deelmobiliteit bij stations in 2023 gewerkt aan beleid om deelmobiliteit op stations beter mogelijk te maken. Concreet heeft dit geresulteerd in een leidraad voor de ruimte voor deelfietsen in de bestaande fietsenstallingen en afspraken over hoe deze ruimte in de stallingen in te richten en vorm te geven.

Daarnaast is in 2023 geëxperimenteerd met de bewegwijzering in de fietsenstallingen, om het deelmobiliteitsaanbod voor de gebruiker beter vindbaar te maken.

Ook buiten de fietsenstallingen, bijvoorbeeld op de voorpleinen, hebben zich veel ontwikkelingen voorgedaan. Het aanbod van deelmobiliteit kent veel dynamiek. De markt ontwikkelt zich, met veel toetreders, maar ook partijen die weer uittreden. Veel gemeenten hebben in 2023 gewerkt aan het eigen beleid rondom deelmobiliteit, maar werkten ook vaker samen, bijvoorbeeld aan uniforme ontwerpprincipes en datadelen (o.a. via het CROW dashboard deelmobiliteit). Steeds vaker krijgen ProRail en NS Stations te maken met aanvragen voor deelscooters en/of combinatiehubs. Om hiermee om te gaan heeft NS Stations in 2023 een overeenkomst voor hubs op het voorplein opgesteld, daar waar het gronden van NS betreft.

Tot slot hebben ProRail en NS Stations samen met IenW een plan gemaakt om in 2024 gezamenlijk een visie op deelmobiliteit rond stations te ontwikkelen.



In diverse fietsenstallingen, w.o. Amsterdam CS werden deelfietsen van verschillende aanbieders aangeboden.



In 2023 zijn op meerdere locaties hubs met de landelijke hubidentiteit nabij stations gerealiseerd.



In 2023 zijn op meerdere locaties OV-fietsen met een slim slot geplaatst in nieuw ontworpen paviljoens.

3.6 Voortgang Reisinformatie

Ambities voor 2030 uit Stationsagenda

- We streven naar de continue verbetering van het aanbod van (realtime) reisinformatie op het station van de verschillende vervoerders en mobiliteitsaanbieders.
- De bewegwijzering bestaat uit simpele pictogrammen en kleuren. We blijven deze verbeteren en updaten deze periodiek aan de hand van nieuwe (digitale) ontwikkelingen en signalen van gebruikers.
- Plattegronden, looproutes en eigenschappen van stations worden zo veel mogelijk (ook in 3D) via open data ontsloten om het potentiële aanbod van gepersonaliseerde reisadviezen te verrijken.

Resultaten en voortgang 2023

- ProRail en NS Stations hebben een visie geformuleerd op het verstrekken van reisinformatie aan de reiziger. Op basis van de visie zijn er in 2023 ideeën geformuleerd. Deze worden op nut en haalbaarheid onderzocht. Sommige betreffen verbeteringen op de korte termijn, andere gaan over de (middel)lange termijn.
- Op twee specifieke thema's zijn in 2023 onderzoeken opgestart:
 - We onderzoeken de kansen voor de energiebesparing van de displays met reisinformatie door een andere kleurstelling te gebruiken. Van 2 type borden is de kleurstelling omgedraaid, maar dit leidde nog niet tot een voldoende leesbaar en aantrekkelijk resultaat. Onderzocht wordt of de aanpassing van de vormgeving van de getoonde informatie dat kan verbeteren.
 - We onderzochten de ervaringen met perrongewijs omroepen. We hebben van 6 Europese vervoerbedrijven informatie ontvangen over hun visie en ervaring hiermee. Momenteel wordt dit verwerkt en beoordeeld.



Verschillende partijen hebben een verantwoordelijkheid voor goede reisinformatie op stations. ProRail installeert en onderhoudt informatieschermen (cf. beheerconcessie en de visie op reisinformatie), NS Reizigers toont reisinformatie, ook in opdracht voor andere vervoerders (cf. HRN-concessie). Vervoerders vragen voorzieningen aan en leveren de informatie. In 2023 heeft dit proces conform alle afspraken gefunctioneerd.

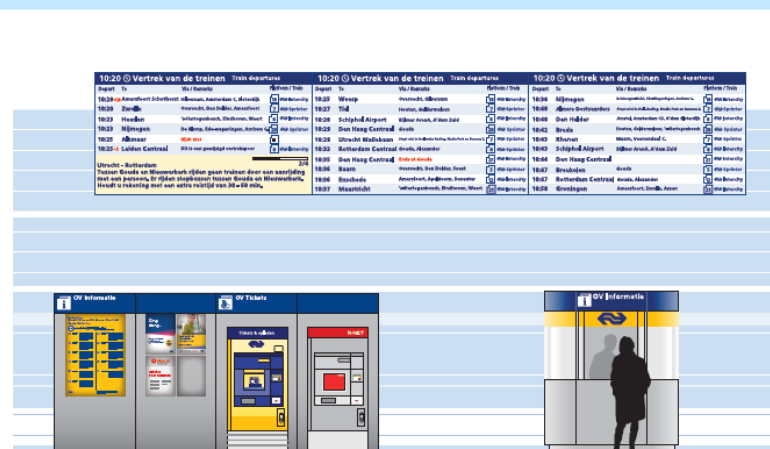
3.7 Voortgang Profilering van vervoerders

Ambities voor 2030 uit Stationsagenda

- Gebruikers van een station weten de diensten van verschillende OV-vervoerders en OV-concessieverleners op het station goed te vinden, de verschillende manieren van betalen zijn helder. Ook is voor de gebruiker altijd duidelijk wie de dienstverlenende partij is tot wie die zich kan richten voor meer informatie of contact over de dienstverlening.
- Het aanbod en de presentatie van OV-vervoerders en OV-concessieverleners op het station is eenduidig, herkenbaar en afgestemd op de behoefte van de gebruiker.
- We hanteren duidelijke uniforme ontwerpprincipes en updaten deze wanneer daar aanleiding voor is en dit van toegevoegde waarde is vanuit het perspectief van de gebruiker.

Resultaten en voortgang 2023

- In 2023 is ruimte geboden aan profilering van (nieuwe) vervoerders op stations. Zo is op het traject Amersfoort Centraal – Ede-Wageningen het concept Rrreis geïntroduceerd van vervoerder Keolis.
- De werkgroep Profilering (ProRail, NS Stations, Bureau Spoorbouwmeester en ministerie van IenW) heeft daarnaast in 2023 een onderzoeksopzet opgesteld om de mogelijkheden voor verbeteringen rond profilering te onderzoeken. In de eerste helft van 2024 wordt dit onderzoek uitgevoerd om op basis van interviews in kaart te brengen en te analyseren welke wensen en ervaringen trein-, bus-, tram- en metrovervoerders en concessieverleners hebben. De reiziger is hierbij altijd het uitgangspunt. Het onderzoek wordt daarom mogelijk gevolgd door een reizigersonderzoek.
- De informatie die met het onderzoek wordt opgehaald wordt afgezet tegen het huidige beleid en ontwerpprincipes van de spoorpartijen (ProRail en NS Stations, in afstemming met Bureau Spoorbouwmeester) en de huidige praktijk op de stations (zie hieronder).



De werkgroep onderzoekt hoe de beeldmerken van vervoerders in stations leiden tot een zo vindbaar, herkenbaar en begrijpelijk mogelijk station voor de reiziger. Het plaatje links laat de variatie van beeldmerken op stations zien en rechts het huidige beleid ten aanzien van profilering op stations.

3.8 Voortgang Wachten, verblijven en ontmoeten

Ambities voor 2030 uit Stationsagenda

- We verbeteren het wachtmoment op stations, opdat de waardering van het wachten als primair onderdeel van de OV-reis stijgt en het reizen met het OV steeds aantrekkelijker wordt.
- Op basis van gebruikersbehoeften werken we aan het continu verbeteren van de wachttijdbeleving op stations. De beleving op stations die op basis van de Stationsbelevingsmonitor laag scoren op wachttijdbeleving wordt op basis van onderzoek systematisch verbeterd.
- De basis van een goede wachttijdbeleving op het station zijn zitplaatsen en goede beschutting. Op elk station bieden we een passend aanbod van functionele en prettige wachtvoorzieningen aan, die beschutting bieden tegen hinderlijke weersinvloeden (wind/tocht, neerslag en zon). Op stations met lage reizigersaantallen en/of zeer smalle perrons zoeken we naar nieuwe, kosteneffectieve wijzen om hier invulling aan te geven, eventueel in samenwerking met gemeenten.
- Steeds meer grotere stations(omgevingen) hebben hiernaast ook de mogelijkheid om comfortabel langere tijd op het station te verblijven en elkaar te ontmoeten.

6,17 /10

Reizigersoordeel over de wachttijdbeleving op stations

Resultaten

- Wachttijdbeleving is een van de minder goed beoordeelde thema's uit de Stationsbelevingsmonitor. Slechts enkele stations scoren hoger dan een 7 en circa een derde van de stations scoort lager dan een 6.
- Hoewel wachten per definitie zorgt voor ontevredenheid bij de reiziger zijn er kansen om verbeteringen te realiseren.
- De allergrootste, maar ook de kleinste stations worden gemiddeld beter beoordeeld. Met name op de middelgrote stations zit het grootste verbeterpotentieel.

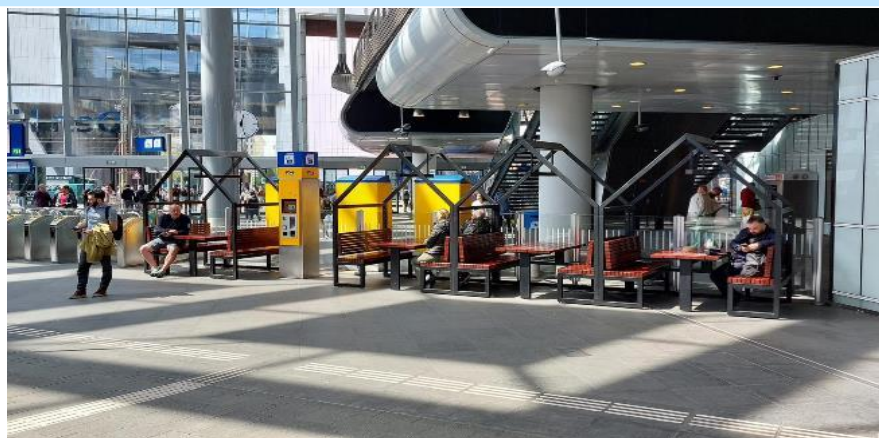
Voortgang 2023

In 2023 analyseerden we de wensen van reizigers wat betreft het wachten op stations. Op basis van een open veld in de enquête voor de Stationsbelevingsmonitor gaven reizigers aan de meeste behoefte te hebben aan meer zitplaatsen op de perrons en een betere beschutting.

We werkten hier in 2023 aan door het plaatsen van nieuw perronmeubilair op 13 stations, waaronder Almelo, Hoogeveen en Oudenbosch. ProRail werkte op basis van maatwerk per station. Meer dan voorheen is hierbij niet uitgegaan van de historische situatie, maar is gekeken wat op welk perron in de praktijk echt nodig is qua meubilair en inrichting. Ook werden op diverse stations vernieuwde wachtruimten of Stationshuiskamers gerealiseerd (zie hieronder).

Op een drietal stations testten we in 2023 een app met toegang tot gratis boeken/tijdschriften tijdens het wachten om de wachttijdbeleving te verbeteren.

Tot slot werkten we in 2023 aan de voorbereiding van nader onderzoek naar de tevredenheid van reizigers over het nieuwe perronmeubilair en ontwerpkeuzes voor stations met smalle perrons. De onderzoeksresultaten leveren in 2024 input op voor toekomstige herinrichtingskeuzes. Tot die tijd werken we op basis van de bestaande kennis aan het verbeteren van de wachtvoorzieningen op de perrons en daarbuiten en zoeken we mogelijkheden om pilots uit te voeren en te financieren.



Op diverse stations zijn de wachtvoorzieningen in de stationshal verbeterd, o.a. Station Duivendrecht en Den Haag Centraal.



Op diverse stations zijn de wachtvoorzieningen op de perrons verbeterd, o.a. Station Heerlen.



Op diverse stations zijn nieuwe plekken gecreëerd om te verblijven en elkaar te ontmoeten, o.a. een nieuwe Stationshuiskamer op Station Woerden.

3.9 Voortgang Maatschappelijke initiatieven

Ambities voor 2030 uit Stationsagenda

- Op steeds meer stations krijgen sociale, culturele en maatschappelijke initiatieven, die passen bij de locatie, de mogelijkheid om hun activiteiten te ontplooiën.
- Deze aanpak past in een brede trend van actieve betrokkenheid van gemeenschappen (communities) bij publieke taken en plekken en wordt daardoor steeds meer gemeengoed in Nederland. Initiatieven in de omgeving worden in samenspraak met o.a. gemeenten gefaciliteerd en gestimuleerd.
- Hiermee vergroten we de inzet en betrokkenheid van mensen voor het station en de stationsomgeving. Maatschappelijke initiatieven dragen bij aan levendigere en prettigere (regionale) stations en vergroten de publieke waarde van het station.

Resultaten

- Sinds de lancering van de nieuwe werkwijze in december 2022 zijn circa 35 aanmeldingen voor maatschappelijke initiatieven binnengekomen. Een selectie van maatschappelijke initiatieven op diverse stations in Nederland staat op www.oponsstation.nl.
- In 2023 is bijvoorbeeld de Eritrese Nardos Aron haar onderneming 'NAS' gestart op station Alkmaar. In haar zaak kunnen mensen vergaderen en ontmoeten, koffiedrinken, cadeaus kopen en warme/koude eenvoudige gerechten kopen en meenemen. Zij wordt ondersteund door een programma voor nieuwkomers om een bedrijf te kunnen vestigen in hun nieuwe land.
- In november 2023 heeft de Christelijke Hogeschool Ede (CHE) de voormalig bloemenwinkel bij Station Ede-Wageningen in gebruik genomen als kijkdoos. Reizigers krijgen door de etalageruit een impressie van het studeren in Ede voorgeschoteld.

Voortgang 2023

De bekendheid van de mogelijkheid om maatschappelijke initiatieven op stations te ontplooiën is in 2023 vergroot.

We lanceerden het handboek Maatschappelijke Initiatieven op Stations en vroegen in 2023 succesvol aandacht voor deze nieuwe werkwijze met een rondreizende huiskamer op stations Almere Centrum, Hardenberg en Rotterdam Centraal.

Berichtgeving op LinkedIn hierover was een succes, met meer dan 12.000 views.

Momenteel worden op meerdere stations concrete gesprekken gevoerd met initiatiefnemers. De verwachting is dat dit in 2024 tot realisatie leidt.

IenW heeft een coöperatie die landelijk lokale initiatieven rondom stations verder helpt (Vereniging Station Lokaal) financieel gesteund. De samenwerking met deze coöperatie in 2023 heeft ervoor gezorgd dat ProRail en NS Stations zich hebben kunnen richten op hun rol bij de totstandkoming van maatschappelijke initiatieven op stations.



Op meerdere stations zijn ervaringsreizen georganiseerd, waarbij mensen met een licht verstandelijke beperking oefenen om zelfstandig met de trein te reizen en dus ook van het station gebruik te maken.



Op station Alkmaar heeft de Eritrese Nardos Aron eind 2023 haar onderneming 'NAS' geopend.



Bij Station Ede-Wageningen heeft de Christelijke Hogeschool de voormalig bloemenwinkel in gebruik genomen als kijkdoos.



De rondreizende huiskamer leidde op meerdere stations tot goede gesprekken over maatschappelijke initiatieven en meer bekendheid voor het concept en de werkwijze.

3.10 Voortgang Duurzaamheid

Ambities voor 2030 uit Stationsagenda

- We streven ernaar dat de stations steeds duurzamer worden en bijdragen aan de landelijke en internationale doelstellingen rond duurzaamheid. Stations worden energiezuinig en waar mogelijk energieneutraal en gasloos, zijn steeds meer circulair, hebben een positieve impact op de natuurlijke omgeving en zijn toekomstbestendig gebouwd. Elektrische mobiliteit krijgt in de stationsomgeving een steeds grotere rol.
- Stations zijn steeds meer klimaatrobuust en weerbaar voor de gevolgen van wateroverlast, droogte, hitte en wind.
- Duurzaamheid en biodiversiteit zijn integraal onderdeel van alle projecten die op en rondom stations worden uitgevoerd. Projecten leiden tot behoud of toename hiervan. Ook ondernemers en opdrachtnemers op stations worden gestimuleerd om duurzaam te ondernemen

48 GWh

Totaal aan energieverbruik in publiek domein op stations in 2022 (elektra, gas en warmte, omgerekend in GWh)

1,5 GWh

Totaal aan opgewekte energie op stations in 2022 (GWh)

35%

Percentage afvalscheiding op stations

Resultaten

- Het totale energieverbruik voor 2023 is nog niet bekend. In 2022 was het energieverbruik in het publieke domein op stations 48 GWh voor elektriciteit, gasverbruik en stadswarmte.
- Er waren in 2023 6 stations met een installatie voor warmte koude opslag (WKO) waardoor op deze stations het gasverbruik geminimaliseerd is.
- Ook het totaal aan opgewekte energie voor 2023 is nog niet bekend. De opwekcijfers voor 2022 zijn opgenomen. Dit betreft 1,5 GWh. Deze energie is opgewekt door zonnepanelen geïnstalleerd op stationsdaken en perronoverkappingen.
- De afvalscheiding voor 2023 is wel bekend. Dit was 35% waarvan 22,6% scheiding bij de bron en 12,4% nascheiding door de afvalverwerker.

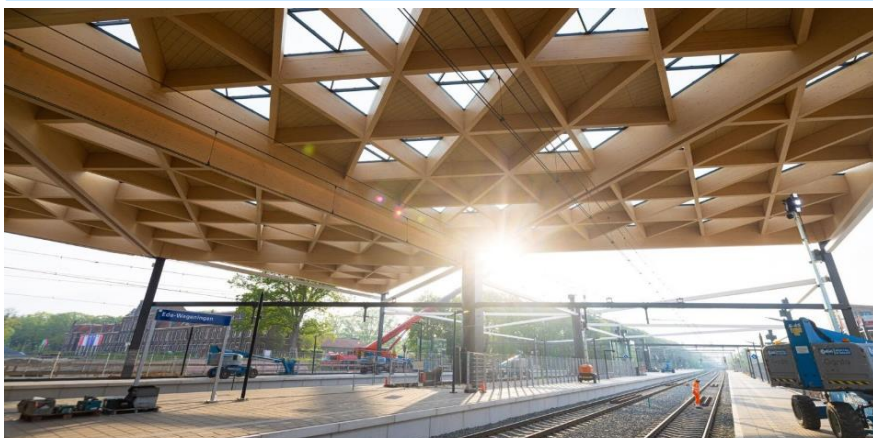
Voortgang 2023

ProRail en NS Stations hebben in 2023 vanuit verschillende plekken in de organisaties weer activiteiten ontplooid op het gebied van duurzaamheid en deze ontwikkeling wordt door het ministerie ondersteund. Bij de verbouw en nieuwbouw van stations werd in 2023 rekening gehouden met de milieu-impact van de materialen. Ook startten ProRail en NS Stations samen met Bureau Spoorbouwmeester met een onderzoek naar de materiaalgebonden CO2 emissies in de ontwerpfase van stations. Ook op andere plekken in de organisaties speelt circulariteit een rol. Zo heeft NS een contract gesloten om OV-fietsen te laten remanufacturen waarbij 70% van de onderdelen wordt hergebruikt.

Partijen stelden een portefeuilleaanpak op om in stationsgebouwen en wachtvoorzieningen een bovenwettelijke energiereductie te behalen en toe te werken naar Paris Proof. Daarbij was speciale aandacht voor het reduceren van gasverbruik.

Daarnaast werkten we in 2023 op circa 20 stations aan de aanbesteding van zonnepanelen. De realisatie blijft helaas achter door technische en contractuele issues. Het handboek Zonnepanelen heeft een update gehad en biedt nu meer richtlijnen voor de inpassing van zonnepanelen op monumentale gebouwen.

Vanuit groenbeheer is de biodiversiteit van zo'n 5000m2 aan beplanting op stations verbeterd en zijn er 15 bomen geplant. Ook is een studie uitgevoerd naar mogelijkheden en handvatten voor het klimaatadaptief ontwerpen van stations.



Op station Ede-Wageningen realiseerden we een bijzondere houten sporenkap die volledig CO2 neutraal is.



We realiseerden biodiverse beplanting op station Santpoort Noord.



We hadden aandacht voor een bring-your-own campagne in de winkels en cafés op stations. Mensen nemen hun eigen beker mee voor een warme drank.



De studie klimaatadaptief ontwerpen van stations is afgerond.

Bijlage

Bijlage 1. Achtergrond indicatoren

Thema	Indicator	(Meet)methode en definitie	Bron en peildatum
Algemeen	Algemeen reizigersoordeel stations	Reizigers worden in de StationsBelevingsMonitor een rapportcijfer gevraagd voor: <i>Uw algemeen oordeel over dit station?</i>	Stations-BelevingsMonitor (SBM), december 2023
Transfer-capaciteit	Reizigersoordeel over de doorstroming op stations	Reizigers worden in de StationsBelevingsmonitor een rapportcijfer gevraagd voor de twee vragen: <i>Ik ervaar dat er genoeg ruimte is op dit perron, Ik kan op dit station ongehinderd de trein bereiken.</i> Deze scores worden vervolgens gemiddeld.	Stations-BelevingsMonitor (SBM), december 2023
Sociale veiligheid	Reizigersoordeel over de sociale veiligheid op stations in de avonduren (na 19u)	Reizigers worden in de StationsBelevingsMonitor een rapportcijfer gevraagd voor: <i>Ik voel me veilig op dit station 's avonds na 19.00 uur.</i>	Stations-BelevingsMonitor (SBM), december 2023
Sociale veiligheid	Aantal stations met reizigersoordeel over de sociale veiligheid op stations in de avonduren (na 19u) lager dan een 6.	Het totaal aantal stations dat in bovenstaande indicator <6 scoort.	Stations-BelevingsMonitor (SBM), december 2023
Toegankelijkheid	Aantal stations met perrons op norm	Het totaal aantal stations met alle perrons conform normen toegepast uit de Netverklaring op de 'nuttige lengte'. Bij verzakkingen van een gedeelte van een van de perrons wordt het station afgekeurd.	ProRail data, november 2023
Toegankelijkheid	Aantal stations toegankelijk d.m.v. liften en/of hellingbanen	Het totaal aantal stations waarbij alle perrons met een lift en/of hellingbaan toegankelijk zijn, bijvoorbeeld voor reizigers in een rolstoel.	ProRail data, Q3 2023
Toegankelijkheid	Aantal stations toegankelijk d.m.v. geleidelijnen	Het totaal aantal stations waarbij geleidelijnen op norm zijn aangelegd volgens de uitgangspunten: eenduidig, veilig en voorspelbaar.	ProRail data, december 2023
Fietsparkeren	Totaal aantal fietsparkeerplekken op stations in 2022	Het totaal aantal fietsparkeerplekken onder beheerverantwoordelijkheid van ProRail, met onderscheid tussen bewaakte en onbewaakte stallingen. Afgerond op 1000.	ProRail data, oktober 2022
Fietsparkeren	Benutting van de fietsparkeerplekken in 2022	Landelijk gemiddelde percentage benutting van de fietsparkeerplekken in alle stationsfietsenstallingen op basis van tellingen medio oktober op piekdagen dinsdag en donderdag tussen 10 en 14, met onderscheid tussen bewaakte / onbewaakte stallingen.	ProRail data, oktober 2022
Deelmobiliteit	Aantal stations met deelfietsen	Het totaal aantal stations met OV-fietsen en/of andere deelfietsaanbieder.	ProRail data, november 2023
Wachten, verblijven en ontmoeten	Reizigersoordeel over de wachttijdbeleving op stations	Reizigers worden in de StationsBelevingsMonitor een rapportcijfer gevraagd voor de drie vragen: <i>Ik kan mijn tijd op dit station aangenaam besteden, Ik ervaar het wachten op dit station als comfortabel, Ik ervaar voldoende beschutting tegen wind, regen en kou op het perron.</i> Deze scores worden vervolgens gemiddeld.	Stations-BelevingsMonitor (SBM), december 2023
Duurzaamheid	Totaal aan energieverbruik in publiek domein op stations in 2022 (elektra, gas en warmte)	Brutoverbruik in het publieke domein van elektra, gas en warmte, omgerekend in GWh. De energieopwekking is hier niet vanaf gehaald.	NS data o.b.v. eindafrekening over 2022 d.d. sept 2023
Duurzaamheid	Totaal aan opgewekte energie op stations in 2022	Totale opbrengst van energieopwekking (d.m.v. zonnepanelen) op stations in GWh.	NS data o.b.v. eindafrekening over 2022 d.d. sept 2023
Duurzaamheid	Percentage afvalscheiding op stations	Totaal percentage gescheiden afval op stations o.b.v. gewogen gewichten (optelsom van percentage bronscheiding en nascheiding).	NS data o.b.v. gegevens afvalleveranciers, dec 2022 t/m nov 2023

StationsBelevingsMonitor (SBM)

Voor een aantal indicatoren wordt gebruik gemaakt van reizigersoordelen. Deze komen uit de StationsBelevingsMonitor (SBM).

De StationsBelevingsMonitor meet de reizigerstevredenheid over alle stations in Nederland. Wachtende reizigers op het perron wordt gevraagd een vragenlijst in te vullen over hoe men het station op dat moment ervaart.

Onderzoeksbureau I&O Research voert het onderzoek uit in opdracht van ProRail en NS Stations onder een steekproef van ruim 80.000 reizigers. Het onderzoek wordt sinds 2013 uitgevoerd waardoor het mogelijk is om trends te identificeren.

De SBM wordt gemeten op 393 stations (evenementenstations en station Eemshaven wordt niet gemeten). Landelijke cijfers worden gewogen naar in- en uitstappers.

Jaarcijfers komen als volgt tot stand:

- grote stations worden elk kwartaal gemeten, het jaarcijfer is het gewogen gemiddelde van de vier kwartalen.
- kleine stations worden eenmaal per jaar gemeten, dit is automatisch het jaarcijfer.