Vervoerconcessie HRN 2015-2025

Halfjaarrapportage 2020

Inhoudsopgave

1 Inleiding 4

2 Nederland bereikbaar houden tijdens de coronacrisis 5
2.1 Van basisdienstregeling tot dienstregeling in nationaal belang 5
2.2 Veilig reizen en werken 5
2.3 Financiële gevolgen coronacrisis 6

3 Werken aan betere dienstverlening 8
3.1 Dienstregeling 8
3.2 Samenwerking 8
3.3 Samenwerking bij werkzaamheden 10
3.4 Internationaal spoorvervoer 10
3.5 Veiligheid 11
3.6 Toegankelijkheid 12
3.7 Duurzaamheid 12
3.8 Innovatie 13
3.9 Benchmark 14

4 Prestatie-indicatoren 15

5 Programma's 20
5.1 Programma ETMET Rotterdam – Schiphol – Arnhem (ETMET ROSA) 20
5.2 STS-Verbeterprogramma 20
5.3 Verbeterprogramma HSL-Zuid 21

Overzicht Prestatie- en informatie-indicatoren 22

Samenvatting

Het eerste halfjaar van 2020 startte met goede prestaties en de ambitie om het hoge prestatieniveau van 2019 voort te zetten, maar door de komst van het coronavirus is de dienstverlening van NS in een ander licht komen te staan.

2019 was een belangrijk jaar voor NS. Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (hierna: IenW) heeft een tussentijdse evaluatie uitgevoerd, de zogenoemde Midterm Review (MTR), naar de vervoerconcessie en de prestaties van NS. De conclusie is dat we onze prestatieafspraken hebben waargemaakt en de reizigers tevreden zijn. We zijn de staatssecretaris erkentelijk voor de complimenten die zij in dat kader heeft uitgesproken voor de prestaties die NS en ProRail de afgelopen jaren gezamenlijk hebben neergezet. Deze complimenten zijn een terechte pluim voor onze medewerkers.

De komst van het coronavirus in de eerste helft van 2020 had een enorme impact op de samenleving als geheel, en op NS. We kijken terug op een moeilijk halfjaar maar zijn ook trots op wat er is bereikt. NS heeft vanaf de start van de coronacrisis gehandeld vanuit haar maatschappelijke verantwoordelijkheid, door in opdracht van de Rijksoverheid vervoer voor vitale beroepen en noodzakelijke reizen mogelijk te blijven maken en door coulant om te gaan met verzoeken van reizigers om abonnementen voortijdig te beëindigen of te wijzigen. In de eerste dagen van de coronacrisis is in recordtijd een basisdienstregeling ontwikkeld, waarmee veilig vervoer voor vitale beroepen en noodzakelijke reizen verzekerd was. Daarna is steeds opgeschaald wanneer dat mogelijk was, binnen de coronamaatregelen. We hebben maatregelen genomen om veilige en verantwoorde omstandigheden voor de reizigers en onze medewerkers te creëren, zoals bewegwijzering (in samenwerking met ProRail) en huisregels op de stations en in de treinen. Samen met onze partners in het NOVB zijn spreidingsafspraken gemaakt met onderwijsinstellingen. Voor onze medewerkers zijn handelingsperspectieven ontwikkeld, persoonlijke beschermingsmiddelen verstrekt en werkomgevingen van operationele functies die niet thuis uitgevoerd kunnen worden zijn aangepast. NS heeft waar mogelijk uitvoering gegeven aan de concessie-eisen en de acties uit het vervoerplan. Waar nodig, is prioriteit gegeven aan het mogelijk maken van veilig reizen en werken tijdens de coronacrisis. In die context licht NS in deze rapportage over de eerste helft van 2020 de operationele prestaties op het HRN en de activiteiten die NS uitvoert in het kader van de vervoerconcessie 2015-2025 voor het HRN toe.

De impact van corona is groot, maar de opgave voor duurzame mobiliteit blijft
NS wordt financieel hard geraakt door de coronacrisis. Op het dieptepunt van de coronacrisis waren de reizigersaantallen zo'n circa 90% lager dan de prognose. Voor het tweede halfjaar anticiperen we - een eventuele 'tweede golf' niet meegerekend – op een voorzichtig herstel maar de reizigersaantallen zullen naar verwachting ver onder het niveau van 2019 blijven. We verwachten dat NS het jaar zal afsluiten met een daling van de vervoersopbrengsten van ongeveer € 1 miljard (-40%) ten opzichte van het vorige jaar. Ook de komende paar jaar zal de impact nog voelbaar zijn, door economische krimp en doordat trends als thuiswerken doorzetten[1]. NS verwacht dat aanvullende financiering vanuit de overheid ook na 2020 nodig zal blijven om beschikbaarheid van het treinvervoer op peil te houden en de financiële continuïteit van de onderneming te waarborgen. Tegelijkertijd zien we dat de opgave voor een toekomstbestendig OV-systeem onverminderd belangrijk blijft. De bevolkingsgroei en verstedelijking zetten namelijk ook door, en de roep om verduurzaming klinkt zo mogelijk nog luider. NS blijft zich dit jaar en komende jaren inzetten voor verdere verbetering van de deur-tot-deurreis. Daarnaast blijven investeringen in infrastructuur en samenwerking tussen vervoerders, overheden, ProRail, reizigersorganisaties en andere belanghebbenden noodzakelijk om een toekomstbestendig OV-systeem te realiseren.

NS kijkt vooruit
In het eerste halfjaar van 2020 hebben we, ondanks corona, ook weer aan vernieuwing en verbetering van onze dienstverlening gewerkt. We werken aan innovatie, zo hebben wij in het eerste halfjaar geëxperimenteerd met de zelfrijdende trein waarbij we in kleine stapjes uiteindelijk succesvol een trein zelf hebben laten rijden tussen Zwolle en Lelystad. We hebben belangrijke stappen gezet naar verbeteringen in de dienstregeling, zoals de komende tienminutentrein Rotterdam / Leiden / Schiphol / Utrecht / Arnhem. NS werkt mee aan de duurzame ambitie om het internationale treinverkeer te versterken. Zo is gewerkt aan de voorbereiding van de introductie van de nachttrein Amsterdam – Innsbruck/Wenen v.v. per start dienstregeling 2021. Dit betekent dat Nederland per eind 2020 weer is aangesloten op het Europese nachttreinennet. In juni van dit jaar lanceerde NS haar plan voor de IC-verbinding Randstad-Aken. Ook hebben we begin dit jaar de vernieuwde strategie op duurzaam ondernemen bij NS vastgesteld waarin staat dat we willen bijdragen aan het Parijs-akkoord en aan een aantal sustainable development goals van de Verenigde Naties door onze aandacht te vestigen op fossielvrij ondernemen, circulair ondernemen en groen ondernemen. We zijn gemotiveerd om in 2020 en in de toekomst Nederland duurzaam bereikbaar te houden. Voor iedereen.

[1] Uit onderzoek van NS en TU Delft onder een panel van 47.500 NS reizigers blijkt dat een circa een derde van de forenzen verwacht zijn/haar reisgedrag te veranderen.

1 Inleiding

Het eerste halfjaar van 2020 is gekenmerkt door de komst van het coronavirus in Nederland en de enorme consequenties voor de samenleving als geheel, en voor de rol van het openbaar vervoer. Na een succesvol 2019, met goede operationele resultaten en een positieve Midterm Review (MTR), begon dit jaar met de ambitie het hoge prestatieniveau voort te zetten. Vanaf maart 2020 werd de impact van het virus op de samenleving zichtbaar. Allereerst op de volksgezondheid, maar ook de economische gevolgen zijn fors als gevolg van de maatregelen die de overheid heeft moeten nemen. De impact op onze medewerkers en het hele bedrijf is groot.

We kijken terug op een moeilijk eerste halfjaar, voor de reizigers en voor onze medewerkers. We zijn echter ook trots op wat we in deze bijzondere tijd gerealiseerd hebben. Op verzoek van de overheid hebben we in bijzondere omstandigheden met grote flexibiliteit, creativiteit en inzet van al onze collega's steeds een passende dienstregeling aangeboden en daarmee gezorgd dat zorgmedewerkers en mensen in andere vitale beroepen hun belangrijke werk konden doen en noodzakelijke reizen mogelijk bleven. We hebben continu met het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW), regionale overheden, ProRail, vervoerders (in het bijzonder in OV-NL verband) en consumentenorganisaties samengewerkt om het openbaar vervoer op een verantwoorde manier draaiende te houden en zodra mogelijk op te schalen. En ondertussen zijn we blijven werken aan het verbeteren van onze dienstverlening naar de toekomst.

Blijven investeren in bereikbaarheid
De coronacrisis heeft een schok teweeggebracht zoals we die nog niet kennen en het ligt in lijn der verwachting dat de effecten nog lang voelbaar zullen zijn. De economische impact is aanzienlijk en uit onderzoek dat NS in samenwerking met de TU Delft heeft laten uitvoeren blijkt dat er structurele veranderingen in het reisgedrag zullen zijn, doordat bijvoorbeeld trends als thuiswerken doorzetten. Tegelijkertijd zien we dat de opgave voor een toekomstbestendig OV-systeem onverminderd belangrijk blijft. De bevolkingsgroei en verstedelijking zetten namelijk ook door, en de roep om verduurzaming klinkt zo mogelijk nog luider. NS blijft zich dit jaar en komende jaren inzetten voor verdere verbetering van de deur-tot-deurreis. Daarnaast blijven investeringen in infrastructuur en samenwerking tussen vervoerders, overheden, ProRail, reizigersorganisaties en andere belanghebbenden noodzakelijk om een toekomstbestendig OV-systeem te realiseren.

Tweede helft van 2020: blijvende impact corona, reizigers weer welkom in de trein
Het begin van het tweede halfjaar valt samen met de mededeling van het kabinet dat we alle reizigers weer welkom mogen heten. NS maakt zich samen met andere partijen sterk om reizigers weer veilig en verantwoord gebruik te laten maken van het openbaar vervoer. Hoe het virus zich precies ontwikkelt is op dit moment nog onbekend. We zullen de situatie voortdurend blijven monitoren en maatregelen handhaven of nemen om veilig reizen en werken mogelijk te blijven te maken. Dit betekent dat ook in de tweede helft van dit jaar de uitvoering van het OV-protocol[2] zal gelden als kader voor onze bedrijfsvoering - naast de sturingselementen uit de vervoerconcessie.

We zullen ook vooruitkijken naar de lange termijn impact van corona op NS. De financiële gevolgen zijn groot door verlies van inkomsten, en het rijden op volledige sterkte om de reizigers zoveel mogelijk ruimte te geven om veilig te kunnen reizen. Het omzetverlies wordt in 2020 voor een deel gedekt door de beschikbaarheidsvergoeding, maar de omzet zal ook in de komende jaren achterblijven op onze eerdere prognoses. Dit betekent dat we onze bedrijfsvoering tegen het licht moeten houden en rekening houden met een kleinere organisatie richting 2025.

Opbouw van deze rapportage
In deze halfjaarrapportage 2020 licht NS de operationele prestaties op het hoofdrailnet (HRN) toe in het licht van de coronacrisis. We besteden aandacht aan de impact en gevolgen van de coronacrisis en de maatregelen die NS genomen heeft om het overheidsbeleid inzake het coronavirus ("Protocol Verantwoord blijven reizen in het OV") mogelijk te maken, en Nederland bereikbaar te houden tijdens de coronacrisis. Daarnaast besteden we aandacht aan de beleidsprioriteiten: 1) verdere kwaliteitsverbetering in 2020; 2) internationaal spoorvervoer; 3) verder versterken van de regionale samenwerking, en de randvoorwaarden en programma's uit het Vervoerplan 2020. Ten slotte geven we de cijfermatige ontwikkeling van de prestatie indicatoren weer en wordt de impact van het coronavirus op deze cijfers verklaard.

[2] Protocol "Verantwoord blijven reizen in het Openbaar vervoer" van I&W: actuele versie dateert van 1 juli 2020.

2 Nederland bereikbaar houden tijdens de coronacrisis

Het OV is cruciaal voor Nederland, ook in moeilijke tijden. NS heeft vanaf de start van de coronacrisis gehandeld vanuit haar maatschappelijke verantwoordelijkheid. Door in opdracht van de Rijksoverheid vervoer voor vitale beroepen en noodzakelijke reizen mogelijk te blijven maken, maar ook door bijvoorbeeld coulant om te gaan met verzoeken van reizigers om abonnementen voortijdig te beëindigen of te wijzigen.

De uitdagingen van de coronacrisis en de maatregelen die hierbij horen zijn sterk afwijkend van de normale bedrijfsvoering waarop de vervoerconcessie is gebaseerd. Om deze reden heeft de staatssecretaris van IenW aangegeven pragmatisch om te gaan met de eisen uit de vervoerconcessie, in situaties waar de afwijking verband houdt met corona of de door het kabinet getroffen maatregelen. NS heeft waar mogelijk invulling gegeven aan de concessieafspraken, maar waar nodig prioriteit gegeven aan het mogelijk maken van veilig reizen en werken conform overheidsrichtlijnen.

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste maatregelen die NS genomen heeft om Nederland bereikbaar te houden tijdens de coronacrisis. Ook geven we inzicht in de (financiële) impact op NS.

2.1 Van basisdienstregeling tot dienstregeling in nationaal belang

Sinds de aankondiging van de coronamaatregelen op 15 maart, heeft NS de dienstregeling in afstemming met de Rijksoverheid aangepast om de resterende reizigersvraag te accommoderen, rekening houdend met de coronamaatregelen en de beschikbaarheid van personeel. In eerste instantie hebben we met spoed een nieuwe basisdienstregeling ontworpen[3]. Hiermee werd per 21 maart met beperkte inzet van middelen (materieel, personeel etc.) toch een regelmatige en betrouwbare treindienst geboden. Vanaf elk HRN-station in Nederland reden, in alle richtingen, minstens twee treinen per uur, uitgezonderd de stations en tijdstippen waar in de reguliere dienstregeling ook maar éénmaal per uur wordt gestopt. Op deze manier hielden we Nederland bereikbaar voor noodzakelijke reizen. Vervolgens hebben we de treindienst constant gemonitord om bij te sturen indien nodig. Voorbeeld hiervan is de inzet van extra treinen naar Zandvoort bij mooi weer i.v.m. de drukte en gewenste reizigersafstand.

Naar gelang de coronamaatregelen langzaamaan werden versoepeld, werd ook onze treindienst in kleine stapjes opgeschaald in goed overleg met de buitenwereld (regio's, collega vervoerders en consumentenorganisaties). Op deze manier konden we blijven voldoen aan de reizigersvraag terwijl we ook de 1,5m-afstandmaatregel konden hanteren in de treinen. Sinds 2 juni rijdt NS weer grotendeels de normale dienstregeling. Per 29 juni rijden we weer de volledige binnenlandse dienstregeling[4] en per 1 juli mogen alle zitplaatsen weer gebruikt worden.

Inmiddels hebben we een proces ingericht om continu vijf weken vooraf een treindienstplan te maken waarin de dienstregeling met het beschikbare materieel en personeel afgestemd kan worden op de verwachte aantallen reizigers. Daarbij toetsen we op eventuele knelpunten op basis van de nieuwste reizigersprognoses en coronamaatregelen en versterken treinen waar dat nodig lijkt en mogelijk is. Op deze manier realiseren we een plan dat zo goed mogelijk aansluit op de operationele behoefte in deze onzekere tijden.

2.2 Veilig reizen en werken

OV-protocol
NS heeft zich voortdurend ingespannen om voorwaarden te creëren om reizigers veilig te vervoeren en personeel veilig te laten werken. Een voorbeeld hiervan is het OV-protocol, een levend document dat NS, collega vervoerders, vakbonden, reizigersorganisaties en IenW samen opgesteld en steeds geactualiseerd hebben. Het hebben van een protocol was een voorwaarde van het kabinet om verder op te kunnen schalen. Bepalend was het kabinetsbesluit halverwege dit traject om niet-medische mondkapjes verplicht te stellen in het OV waardoor

[3] Normaal gesproken wordt het treindienstplan ruim vooraf gemaakt met wekelijkse aanpassingen i.v.m. evenementen en/of buitendienststellingen. Toen de intelligente lockdown werd afgeroepen, lagen reeds uitgewerkte plannen klaar t/m september. Deze moesten allemaal in korte tijd worden teruggedraaid en vervangen door een nieuw plan.

[4] Thalys en Eurostar rijden op moment van schrijven nog geen volledige dienstregeling en zullen in de tweede helft van 2020 verder opgeschaald worden

de vervoerscapaciteit in de trein kon toenemen van ca. 25% van de zitplaatsen naar 50%, en vanaf 1 juli 100% van de zitplaatsen. Veel van onze adviezen zijn overgenomen, zoals de keuze voor een model waarbij reizigers naar "raamstoelen" worden gedirigeerd (i.p.v. om-en-om volgens het taximodel), de door NS en ProRail ontworpen bewegwijzering (pictogrammen) en huisregels op de stations (die ook worden toegepast door collega-vervoerders) en de mogelijkheid om proposities die recreatief vervoer stimuleren (zoals dagkaart fiets, groepskorting, samenreiskorting) tijdelijk op te schorten.

In de trein en op het station
Door het verplicht stellen van mondkapjes voor reizigers in het OV kon de zitplaatscapaciteit vergroot worden. Om aan te geven welke zitplaatsen gebruikt mogen worden zijn in de trein groene stickers op de ramen naast alle stoelen aan de raamzijde geplaatst. Voor uitrol zijn verschillende oplossingen eerst beproefd om het gedrag van reizigers en technische kwalificaties van de gebruikte middelen te beoordelen.

Alle stations zijn voorzien van informatieborden met leefregels. En een groot deel van de stations is voorzien van afstandsmarkeringen. Met een transfer-analyse (aantal reizigers versus beschikbare m^2 op perron) is inzicht verkregen in de afstand die tussen reizigers beschikbaar is, en op welke locaties knelpunten kunnen ontstaan. De 20 grootste stations zijn voorzien van desinfectiezuilen. Hiermee bereiken we 30% van de reizigers. Mondkapjes en handgel zijn opgenomen in het assortiment van diverse Retail verkooppunten.

Daarnaast is NS een pilot gestart met een vrijwillige aanmeldservice. Deze pilot, gestart per 11 mei, liep tot 14 juni en gaf reizigers en NS inzicht in de specifieke drukte per trein. Vanaf 14 juni is de pilot gestopt, maar de aanmeldservice is nog wel beschikbaar voor de reizigers. Per 1 juli is deze aanmeldservice uitgebreid met het aanmelden van een fiets, zodat het aantal beschikbare fietsplekken per trein zichtbaar is en reizigers een trein kunnen kiezen waar nog (voldoende) fietsplekken beschikbaar zijn. Zodoende streeft NS ernaar de treinreis en doorgang in de trein veilig en comfortabel te houden.

Bij calamiteiten
Om te weten hoe in verstoorde situaties van de treindienst rekening gehouden kan worden met de coronamaatregelen zijn scenario's uitgewerkt met en voor de gehele operationele keten. Deze scenario's beschrijven hoe om te gaan met het uitvallen van treinen en met inzet vervangend busvervoer, rekening houdend met de beperkingen als gevolg van de coronamaatregelen.

Voor onze medewerkers
In een aangepast handelingsperspectief voor rijdend- en walpersoneel is voor verschillende situaties beschreven hoe te handelen binnen de coronamaatregelen, om discussie op de werkvloer te voorkomen en een veilige werkomgeving te bieden in en om de trein en op het station.

In de werkomgeving voor operationele functies die niet vanuit huis kunnen worden uitgevoerd zijn aanpassingen gedaan. Er zijn o.a. schermen geplaatst op de besturingscentra en aanpassingen gedaan in de schaftlocaties. Om te monitoren of er niet teveel medewerkers tegelijk op een schaftlocatie zijn is er een dashboard ontwikkeld.

Gelaatsmaskers en mondkapjes zijn verstrekt aan medewerkers waarvan de werkomstandigheden niet dusdanig ingericht kunnen worden om anderhalve meter afstand te borgen. Hierbij zijn alle functiegroepen (bij S&O, O&S, NS Stations, Retail, Services, Logistiek) meegenomen. Daarnaast is een digitale fluit verstrekt aan de medewerkers.

Spreidingsafspraken met onderwijsinstellingen
Vanaf 15 juni zijn de onderwijsinstellingen weer deels geopend en het is de ambitie om na 1 augustus deze openstelling verder op te schalen. Hiermee verwacht NS (net als de overige OV-vervoerders) meer OV-reisbewegingen, met name van en naar onderwijsinstellingen. Om deze reisbewegingen te kunnen faciliteren en een veilige reis te bieden, dienen de reisbewegingen zo veel als mogelijk gespreid te worden over de dag en week. Met de OV-vervoerders, onderwijsinstellingen, consumentenorganisaties en de ministeries van IenW en OCW zijn landelijke basisafspraken over spreiding gemaakt ("afspraken veilig vervoer MBO, HBO en WO") die regionaal verder uitgewerkt en geoptimaliseerd worden.

2.3 Financiële gevolgen coronacrisis

NS wordt financieel erg hard geraakt door de coronacrisis. De treinen en stations waren in de maanden maart t/m juni leger dan ooit. De reizigersaantallen trekken weer aan, maar we verwachten het niveau van 2019 de komende jaren niet te halen. Dit komt door de verwachte economische krimp en doordat trends als thuiswerken,

individueel vervoer en minder internationaal reizen naar verwachting nog een tijd doorzetten. Omdat dit een bijzondere situatie is zullen we hieronder in gaan op de financiële impact.

2020
In 2019 zagen we een reizigersgroei van bijna 4%. Bij doorgaande groei zou het aantal reizigers per gemiddelde werkdag in 2020 uitkomen op 1,33 mln. In de eerste weken van de crisis daalde het aantal reizigers met ongeveer 90% ten opzichte van deze verwachting. Na ongeveer zes weken werd het dieptepunt bereikt. Daarna trokken met name de ritten gemaakt in het weekend (sociaal recreatief) en rondom feestdagen aan. In juni was het aantal reizigers circa 70% lager dan oorspronkelijke verwachting. Omdat NS weer de normale dienstregeling rijdt ligt de bezettingsgraad in de zomer van 2020 rond 10%.

De opbrengsten van het binnenlands vervoer namen in het eerste halfjaar t.o.v. 2019 (€ 1.2 miljard) af met ongeveer 1/3 tot ongeveer € 0,8 miljard. Dit is het saldo van twee 'normale' maanden (januari en februari) en vier maanden crisis. Het aantal reizigerskilometers daalde met 50% en abonnementen en contracten werden door klanten opgezegd. NS is coulant omgegaan met verzoeken van reizigers om abonnementen voortijdig te beëindigen of te wijzigen. Met NS Flex kan de reiziger maandelijks overstappen naar het gratis vol-tarief abonnement. Daarnaast is NS zakelijke klanten die tijdens de coronacrisis geen gebruik maakten van het treinvervoer financieel tegemoet gekomen

Voor het tweede halfjaar verwachten we, met alle onzekerheid die het vooruitkijken tijdens de coronacrisis met zich meebrengt, een voorzichtig gedeeltelijk herstel[5]. Het volume zal toenemen maar nog het hele jaar met enkele tientallen procenten onder het niveau van 2019 blijven. Het zakelijke- en forensenvervoer zal zich tot het einde van het jaar waarschijnlijk minder herstellen door thuiswerken. In dat kader ontwikkelen we proposities die tegemoetkomen aan het gewijzigde reisgedrag van onze reizigers. Desondanks zal het opbrengstenniveau ver achter blijven. We verwachten dat NS het jaar zal afsluiten met een daling van de vervoersopbrengsten van ongeveer € 1 miljard (-40%) ten opzichte van 2019.

De opbrengsten bij het internationale treinvervoer vallen relatief nog verder terug en kwamen t/m juni uit op minder dan de helft van de oorspronkelijke verwachting. Hier is geen sprake van demping door abonnementen en studentenkaart. Ook voor heel 2020 is de verwachting dat de opbrengsten minder dan de helft zullen zijn van de oorspronkelijke verwachting.

Onze productiekosten nemen nauwelijks af omdat de treindiensten op peil blijven. Onze inzet is erop gericht de reizigers volop te verwelkomen in de trein en op de stations. Ondanks de beschikbaarheidsvergoeding van de overheid en de overige steunmaatregelen zal het verlies dit jaar naar verwachting tussen de € 100 miljoen en €150 miljoen liggen.

De komende jaren
De komende jaren zijn er maatregelen noodzakelijk zijn om weer financieel gezond te worden, om het treinkaartje betaalbaar te houden en om ook in de toekomst Nederland bereikbaar te houden. We verwachten de komende jaren ongeveer 1,4 miljard euro te moeten besparen op investeringen en operationele uitgaven. We kijken daarom kritisch naar onze investeringen. Rekening houdend met de lagere reizigersprognoses voor de komende jaren hoeven we minder nieuwe treinen te bestellen en bestuderen we of oudere treinen uit dienst kunnen. Ook leggen we alle projecten langs de lat en houden we richting 2025 rekening met een kleinere organisatie. Over de benodigde maatregelen is overleg met de OR en bonden gestart.

Ook met deze besparing zal het financiële resultaat ver achterblijven bij het laatst vastgestelde businessplan. NS verwacht dat aanvullende financiering vanuit de overheid ook na 2020 nodig zal blijven om het treinvervoer kwantitatief en kwalitatief op peil te houden en de financiële continuïteit van de onderneming te waarborgen.

[5] De impact van een eventuele "tweede golf" is hierin niet meegewogen.

3 Werken aan betere dienstverlening

Ondanks de coronacrisis, is dit halfjaar ook gewerkt aan het verbeteren van de dienstverlening aan onze reizigers. Er is onder meer gewerkt aan verdere versterking van regionale samenwerking en invulling van de wensen van stakeholders, samenwerking ten behoeve van toekomstbestendig en efficiënt spooronderhoud, internationaal spoorvervoer, veiligheid, toegankelijkheid, duurzaamheid en innovatie.

3.1 Dienstregeling[6]

Na zorgvuldige voorbereiding en goed overleg met stakeholders en partners (o.a. IenW, Locov, Rover, regionale overheden en gemeentes) is op 15 december 2019 de nieuwe dienstregeling succesvol ingegaan. Onder andere door instroom van nieuw Sprintermaterieel (de Sprinter Nieuwe Generatie, SNG) heeft NS op een aantal trajecten verschillende voor de reiziger belangrijke kwaliteitsverbeteringen kunnen doorvoeren. Tussen Noord-Nederland en de Randstad zijn reistijden, na constructief overleg, verkort door onder andere verschuiving van de Sprinter Leeuwarden-Meppel naar de knoop Zwolle. Ook is rond Amersfoort een lang gekoesterde wens in vervulling gegaan: het verhogen van frequenties van de Intercity's en Sprinters zodat onze reizigers meer reismogelijkheden krijgen en bovendien een grotere zitplaatskans hebben. De spitspendel Harderwijk-Amersfoort doet het bijvoorbeeld goed. De bestaande Sprinter is rustiger geworden en het aantal reizigers in de ochtendspits vanuit Harderwijk en Nijkerk is met 10% toegenomen. Ook zijn hierdoor enkele reisrelaties tussen delen van de Veluwe en de Randstad in de spits tot bijna 30 minuten verkort. NS kijkt hiermee – tot de komst van corona- terug op een succesvol begin van 2020.

NS is in januari 2020 gestart met de formele adviesprocedure over de voornemens voor Dienstregeling 2021 met consumentenorganisaties in het Locov en decentrale overheden vertegenwoordigd aan de OV- en spoortafels. Uit de consultatie bleek dat de plannen voor Dienstregeling 2021 positief werden ontvangen.

De komende jaren wil NS de dienstregeling nog verder verbeteren. Omdat in 2022 meerdere grote verbeteringen op de rol staan, zijn we al in 2019 begonnen de verschillende dienstregelingswijzigingen stapsgewijs te integreren. Op die manier is er voldoende ruimte voor een goede dienstregelingsguitwerking en worden aandachtspunten vroeg ontdekt. Dit is cruciaal om stakeholders wederom op tijd te consulteren, zoals begin dit jaar is gedaan.

Zo is NS onder andere voornemens op de corridor Arnhem – Utrecht – Schiphol – Rotterdam de frequentie te verhogen van 4 naar 6 Intercity's per uur. Aandachtspunten die hieruit ontstaan zijn met de verschillende regio's besproken in zogenoemde themasessies. Voor de regio Noord-Holland Noord heeft NS samen met stakeholders een ontwerp gemaakt dat een optimum is tussen regionale wensen en bedrijfseconomische belangen. Dit traject is in 2019 gestart en begin van dit jaar afgerond. Deze beoogde dienstregeling wordt meegenomen in de gesprekken met ProRail over 2022. Ook heeft NS intensieve gesprekken gevoerd met de regionale stakeholders over de dienstregeling 2022 Leeuwarden – Zwolle.

3.2 Samenwerking

NS werkt intensief samen met diverse partners voor een vlekkeloze reis van deur-tot-deur. In de eerste helft van 2020 was er intensief contact met een brede groep van stakeholders en partners zoals ProRail, regionale overheden, consumentenorganisaties en andere vervoerders.

NS heeft met reizigersorganisaties (zoals in het Locov) en in het NOVB gesproken over de gevolgen van de coronacrisis voor de dienstverlening. Onderwerp van gesprek was bijvoorbeeld de basisdienstregeling, het restitutiebeleid en het meenemen van de fiets in de trein. Ook hebben we de adviesprocedure doorlopen over de voornemens voor Dienstregeling 2021. Er is doorlopend gesproken over de studie voor de nieuwe Intercity, met als sluitstuk een adviesprocedure hierover in begin 2020. NS heeft themasessies georganiseerd over het meenemen van fietsen in de trein in de toekomst, de interieurvisie en reisinformatie.

[6] Deze paragraaf beschrijft acties en resultaten die niet aan corona gerelateerd zijn. In paragraaf 2.1 gaan we in op de aangepaste dienstregelingen a.g.v. de coronacrisis.

In Toekomstbeeld OV is NS dit halfjaar als één van de deelnemers aan het programma nauw en actief betrokken bij de studies die moeten leiden tot input voor ontwikkelagenda die later dit jaar vastgesteld wordt. Met onze partners in de Mobiliteitsalliantie hebben we dit halfjaar verder gewerkt aan het uitvoeren van het Deltaplan Mobiliteit uit 2019. Ook hebben we met de Mobiliteitsalliantie gekeken naar de lange termijn impact van coronavirus, resulterend in het in het rapport "Hoe houden we Nederland in beweging?".

Binnen het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) wordt doorlopend samengewerkt. In de eerste helft van dit jaar had het NOVB+[7] een belangrijke rol in de coronamaatregelen, zoals het tot stand komen van het protocol 'Verantwoord blijven reizen in het Openbaar Vervoer' (zie ook paragraaf 2.2). Tevens is de basis gelegd voor uitbreiding van de scope van het NOVB.

De Stuurgroep Middellange Termijn (MLT, NS-ProRail-I&W) begint steeds meer het gremium te worden waarin toekomstige productstappen maar ook dilemma's over infrastructuur- trein integratie besproken worden en gezamenlijk wordt vastgesteld wat noodzakelijk is om deze stappen te realiseren. Dit proces loopt nu goed en de eerste resultaten zijn bereikt. De volgende benodigde stappen zijn het verder vormgeven van de structurele financiële dekking van de MLT-assetknelpunten en het borgen van de gelijkgerichte sturing van NS en ProRail door I&W.

Versterken van de regionale samenwerking

In 2020 hebben we de samenwerking met regionale partners over verbeteringen en opgaven voortgezet en op punten geïntensiveerd. Om nog beter met partners in de regio's aan gezamenlijke knelpunten en opgaven te werken hebben we onze regiodirecties versterkt met bijvoorbeeld mobiliteitsontwikkelaars. Hieronder beschrijven we de voortgang in de eerste helft van 2020 voor de thema's actualiteit rond de coronacrisis, regionale ontwikkelagenda's, dienstregelingplannen en treindienstcontracten. In de Jaarrapportage Vervoerconcessie 2020 gaan we uitgebreid in op alle acties zoals omschreven in het Vervoerplan 2020.

Met de uitbraak van de coronacrisis zien we dat onze partners in de regio net als NS met evenveel energie en creatieve oplossingen onverkort willen samenwerken en we samen bouwen aan bereikbaarheid met een beter OV-systeem en kwalitatief hoogwaardige en goed functionerende OV-knooppunten. Daarnaast zijn verschillende initiatieven tot stand gekomen gericht op het gezamenlijk monitoren van de coronasituatie en het bespreekbaar maken van veranderingen zoals met onderwijsinstellingen en werkgevers in de regio's. Vanuit NS steken we zowel landelijk als regionaal veel tijd en energie in het 'spreiden, spreiden, spreiden' en zien we grote baten van benutten voor zowel reizigers, het mobiliteitssysteem als geheel alsmede voor het betaalbaar houden van het OV richting de toekomst.

In Regionale Ontwikkelagenda's werken we met partners in de regio aan afspraken over het verkennen en realiseren van wensen op het gebied van de dienstregeling, plannen voor de ontwikkeling van andere vervoerders, concessieverleners met bus, tram en metro en OV-knooppunten. In de eerste helft van het jaar hebben we verder gewerkt aan ontwikkelagenda's in de verschillende regio's met bespreking aan de OV- en spoortafels. Dit gebeurt veelal ook in de context van het Toekomstbeeld OV.

Over de voortgang en ontwikkeling van de dienstregeling na 2021 is in alle regio's ook onverkort het gesprek gevoerd, bijvoorbeeld de tienminutentrein Rotterdam / Leiden / Schiphol / Utrecht / Arnhem, de optimalisatie van de dienstregeling in Noord-Holland Noord, de introductie van de Airport Sprinter in de regio Amsterdam en het doortrekken van de Sprinter Leeuwarden-Meppel naar Zwolle. Ook is gesproken over een tweede grensoverschrijdende stoptrein Roosendaal-Antwerpen.

In het eerste halfjaar van 2020 zijn verschillende afspraken gemaakt met regio's over maatwerk, via contracttreinen. Het contract voor de nachttrein Arnhem-Nijmegen is verlengd tot en met 2024. Ook met de gemeente Amersfoort is het contract verlengd, tot en met 2023. Met de gemeente Amsterdam is afgesproken om nog één jaar de nachtstop op station Amsterdam Bijlmer ArenA met het Nachtnet Randstad te verlengen. Met de gemeente Hilversum hebben we een contract getekend voor een nachttrein naar zowel Utrecht als Amsterdam per dienstregeling 2021.

[7] Het NOVB+ bestaat uit de reguliere NOVB vertegenwoordigers: het Rijk (Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat), vervoerders, consumentenorganisaties en decentrale concessieverleners en is daarnaast in verband met de coronacrisis aangevuld met ProRail, reizigersorganisatie ROVER en een vertegenwoordiging van de vakbonden in het OV.

3.3 Samenwerking bij werkzaamheden

De eerste helft van 2020 stond ook wat betreft werkzaamheden in het teken van het coronavirus. Bepaalde werkzaamheden konden niet, of alleen aangepast, uitgevoerd worden. Tegelijkertijd was de basisdienstregeling en de lage vervoervraag ook het moment om werk juist wel uit te voeren gezien de beperkte hoeveelheid hinder voor de klant. Aan de andere kant was de mogelijkheid om bussen als vervangend vervoer in te zetten uiteraard ook beperkt. Al met al vereiste dit intensief en goed contact met ProRail en onze stakeholders om zo een betrouwbaar en veilig treinproduct te kunnen leveren. Een goed voorbeeld hiervan is de 38-daagse buitendienststelling bij Geldermalsen, die door de coronamaatregelen niet volgens het oorspronkelijke plan kon worden uitgevoerd. Na veel creativiteit en aanpassingsvermogen van alle partijen is dit toch gelukt. Ook zijn er door ProRail werkzaamheden naar voren gehaald of versneld uitgevoerd door de ruimte die is ontstaan als gevolg van maatregelen om het coronavirus te bestrijden (o.a. Schiphol- en Willemsspoortunnel).

Tegelijkertijd komt er in de nabije toekomst nog steeds een grote vervangingsopgave van het spoor op ons af die bij ongewijzigd beleid tot een toename van hinder zal leiden. De spoorsector werkt aan creatieve oplossingen voor dit probleem in het programma TWAS (Toekomstbestendig werken aan het spoor). NS zoekt actief mee naar meer ruimte voor het uitvoeren van projecten (bijvoorbeeld door meer overdag werken mogelijk te maken) die tegelijkertijd zo min mogelijk extra hinder voor de reiziger opleveren. Wij doen dit in een intensieve en transparante samenwerking met ProRail, andere vervoerders, het Ministerie van IenW, consumentenorganisaties en aannemers. Daarbij is voor NS van het grootste belang dat de kosten en baten van alle partijen integraal worden afgewogen, om ervoor te zorgen dat klanthinder en de gevolgen voor de vervoerconcessie transparant mee worden gewogen.

3.4 Internationaal spoorvervoer

NS International werkt in partnership met Thalys, Eurostar, DB, NMBS en ÖBB aan beide zijden van de grens aan treinreizen, afgestemd op de wensen van de klant. Reizen met de trein is schoon, comfortabel, gemakkelijk en steeds vaker sneller en goedkoper dan vliegen op bestemmingen tot ongeveer 700 kilometer. Steeds meer reizigers ontdekken dit. Tot maart 2020 groeide het aantal verkochte internationale treintickets ten opzichte van voorgaande jaren en steeg de klantwaardering.

Vanaf medio maart ging ook de internationale dienstregeling vanuit Nederland naar Duitsland, België, Frankrijk, Verenigd Koninkrijk en Zwitserland naar een zeer beperkte dienstregeling als gevolg van de uitbraak van het coronavirus in deze landen. NS International is in deze periode 16 keer per dag blijven rijden tussen Rotterdam en Antwerpen v.v. en 4 x per dag tussen Amsterdam en Frankfurt v.v. waarvan 1 x door naar Basel v.v. Deze basisdienstregeling was, net als bij NS in het binnenland, gericht op reizigers in vitale beroepen en repatriëring. In de maanden maart, april en mei zagen we een omzetdaling van -85% ten opzichte van dezelfde periode in 2019. Vanaf begin juni is de internationale dienstregeling weer opgestart en rijden de IC Brussel, IC Berlijn en ICE weer volledig, net als de regionaal grensoverschrijdende verbindingen naar België. Thalys en Eurostar zijn inmiddels ook weer gestart met rijden en schalen verder op in tweede helft van dit jaar, afhankelijk van hoe de situatie zich ontwikkelt.

Het aantal verkochte tickets en het aantal reizigers per dag blijven ver achter ten opzichte van niveaus voor de uitbraak van het coronavirus. Enerzijds komt dit doordat de dienstregeling nog niet volledig is; Eurostar en Thalys moeten nog verder opschalen in tweede helft van 2020. Anderzijds komt dit door veranderend reisgedrag.

In de eerste helft van het jaar is ondanks de maatregelen om het coronavirus te bestrijden gewerkt aan de voorbereiding van de introductie van de nachttrein Amsterdam – Innsbruck/Wenen v.v. per start dienstregeling 2021. Dit betekent dat Nederland per eind 2020 weer is aangesloten op het Europese nachttreinennet.

Ook heeft NS in de Europese spoorsector en in de Europese Commissie gepleit voor versterking van het Europese spoorvervoer onder de titel HERMES (Harmonize European Rail: Mobility, Economy, Sustainability).

Voor de IC Berlijn is de aanvraag ingediend bij ProRail om met ingang van dienstregeling 2021 voor een aantal treinen per dag de reistijd met 10 minuten te verkorten. Daarover wordt medio 2020 door ProRail een besluit genomen. Deze tussenstap past in de ambitie om de reistijd naar Berlijn met 30 minuten te verkorten per 2024.

Voor de regionaal grensoverschrijdende verbindingen kijkt NS International verder en breder dan voorheen namelijk in een driehoek van financiële haalbaarheid, maatschappelijke waarde en strategische waarde voor de regio. Dit maakt ook dat NS in juni haar plan voor de IC-verbinding Randstad-Aken v.v. lanceerde.

Dit voorjaar zou in het teken hebben gestaan van de directe Eurostar tussen Amsterdam en Londen v.v. Alle voorbereidingen waren daarvoor getroffen maar door het coronavirus is dit uitgesteld naar najaar 2020, afhankelijk van hoe de situatie zich ontwikkelt.

3.5 Veiligheid

3.5.1 Spoorwegveiligheid

Op 2 januari 2020 vond te Den Haag een ontsporing plaats. Hierbij vielen geen ernstig gewonden, maar de schade aan het spoor was aanzienlijk. Dit incident is door NS grondig onderzocht. Op basis hiervan neemt NS structurele verbetermaatregelen. Op 22 mei 2020 vond te Hooghalen een aanrijding op een overweg plaats waarbij een collega-machinist is overleden. Dit ongeval heeft veel impact op alle NS medewerkers. Naar aanleiding van dit ongeval is een uitgebreid onderzoek gestart naar de oorzaken. NS heeft in een brief aan de staatssecretaris aangedrongen op het sluiten van onbewaakte spoorwegovergangen. Zolang deze spoorwegovergangen niet worden gesloten, is het de verantwoordelijkheid van ProRail om de veiligheid te borgen. Aanvullend treft NS daar waar mogelijk maatregelen.

In het eerste half jaar is het aantal STS-passages lager dan de eerste helft van voorgaande jaren. In hoeverre het lage aantal STS-passages het gevolg is van de aangepaste dienstregeling en/of maatregelen zoals ORBIT wordt nader onderzocht.

In het eerste half jaar hebben IenW, NS en ProRail gesproken over de toegevoegde functionaliteit in de zogenaamde ATB STM, een oplossing waarbij gebruik wordt gemaakt van Eurobalises op ATB EG-baanvakken. NS en ProRail hebben gezamenlijk analyses en onderbouwingen aangeleverd. Het ministerie van IenW werkt nog aan een beleidsmatige en juridische beoordeling om deze functionaliteit toe te voegen.

De uitvoering van het Fit-to-Drive programma is vertraagd omdat de ontwikkeling van effectieve interventies meer tijd vraagt dan vooraf ingeschat. De nieuwe manier om veiligheidsincidenten te onderzoeken is operationeel. Hierdoor ontstaat een breder inzicht in de oorzaken van veiligheidsincidenten en STS-passages.

3.5.2 Sociale veiligheid in de trein en op het station

NS draagt zorg voor een veilige reis- en werkomgeving waar klanten zich prettig voelen en medewerkers optimaal kunnen functioneren. Dit doen we samen met de overheid, andere vervoerders, politie en andere organisaties. Daarnaast dragen we zorg voor onze eigendommen, materieel en gebouwen.

In de eerste maanden van het jaar was sprake van een groeiend aantal reizigers en een toename van drukte in de stations en op de perrons. In voorkomende gevallen zijn bij grootschalige evenementen ´crowd control´ maatregelen ingezet om de reizigersaantallen en reizigersstromen te stroomlijnen en de bijbehorende risico´s te beheersen.

Vanaf maart daalden de reizigersaantallen sterk en hiermee ook de incidentmeldingen m.b.t. sociale veiligheid. De meldingen van overlast daarentegen lieten op diverse stations een stijging zien, overlastgevers waren meer zichtbaar dan normaal gesproken en zochten hun vertier op het station. Via samenwerking met ketenpartners en maatwerkoplossingen is hier tegen opgetreden.

In het eerste halfjaar zien we een toename in het aantal suïcides op het spoor. In 2020 waren er 97 incidenten gerelateerd aan suïcides (85 in 2019). Deze stijging is vooral te wijten aan het hoge (onverklaarbare) aantal van suïcides in de maand januari van 28 (17 in 2019). De overige maanden laten een stabiel beeld zien. In samenwerking met het ministerie, landelijke GGZ en 113 Zelfmoordpreventie werken we verder aan de hulpkaart voor verwarde personen en de psychologische autopsie. Bij deze psychologische autopsie worden de nabestaanden van de overledene bevraagd (op vrijwillige basis) om meer inzicht te krijgen en te leren van de ingrijpende gebeurtenis. Vervolgens kunnen gerichte maatregelen worden ontworpen om suïcide op het spoor verder terug te dringen.

De programma's 'Behandelen en opstellen´en 'Toegang´hebben bijgedragen aan het verbeteren van de bewaking van onze eigendommen, materieel en gebouwen. In het bijzonder moeten hierbij de Eurostar en het opstelterrein Watergraafsmeer vermeld worden. Verder is graffiti gedurende de coronaperiode (vanaf maart

2020) sterk afgenomen. Door stilstand van veel materieel door een beperkte dienstregeling is er extra beveiliging ingezet op basis van de top 10 locaties op vandalisme. Dit heeft mede gezorgd voor een daling van gemiddeld 1.000 m2 per dag naar gemiddeld 500-600m2 per dag gedurende Q2 2020.

De antiterrorisme maatregelen worden continu actueel gehouden. De in het Security Management Systeem beschreven uitgangspunten en procedures zijn voortdurend gemonitord op actualiteit en daar waar nodig aangepast. Ook hebben diverse oefeningen en inspecties plaatsgevonden.

De pilot waarin reizigers via WhatsApp of SMS kunnen melden dat zij zich onveilig voelen in de trein of op het station die in 2019 succesvol is gebleken, is dit halfjaar landelijk uitgerold.

3.6 Toegankelijkheid

In het eerste halfjaar is als gevolg van corona veel aandacht geweest voor het in stand houden van gelijkwaardige reismogelijkheden voor klanten met een beperking. In dit kader heeft NS een actieve rol vervuld in de werkgroep die verantwoordelijk was voor het waarborgen van toegankelijkheid in het OV-protocol en is er veel afstemming geweest met belangenorganisaties die mensen met een beperking vertegenwoordigen. Een belangrijk resultaat van deze intensieve afstemming is dat NS als één van de weinige spoorvervoerders in Europa vanaf het begin van de coronacrisis reisassistentie is blijven aanbieden. Deze service was vanaf maart t/m mei in aangepaste vorm beschikbaar waardoor het merendeel van de reizigers met een beperking een beroep kon blijven doen op NS Reisassistentie. Vanaf 1 juni 2020 konden we ook de reizigers die fysieke hulp van een medewerker nodig hebben om met hun hulpmiddel de trein in of uit te komen weer helpen waardoor NS Reisassistentie vanaf dit moment weer voor iedereen beschikbaar was. Extra aandacht ging de afgelopen maanden uit naar goede communicatie over toegankelijk reizen tijdens de coronacrisis: de informatie op ns.nl is continu actueel gehouden en er zijn verschillende filmpjes gemaakt - voor klanten met motorische, visuele en auditieve beperkingen - waarin de maatregelen op het station en in de trein worden toegelicht. Het filmpje voor reizigers met een auditieve beperking is ook uitgebracht in een versie met een tolk Nederlandse Gebarentaal.

Ook het geplande werk lag niet stil. Zo is in februari NS Reisassistentie geïntroduceerd op het nachtnet en is in het boekingssysteem voor reisassistentie een IT aanpassing gerealiseerd waardoor klanten in de tweede helft van 2020 kunnen kiezen voor een ontmoetingsplek op het perron. Hiermee wordt de meldtijd op het station voor reizigers met een motorische beperking aanzienlijk verkort.

Verder blijven we werken aan het zichtbaar maken van omroepberichten. We verwachten als eerste een stap te kunnen zetten op het gebied van omroepberichten in de trein. Daarnaast werkt NS aan een service waarbij reizigers een seintje krijgen wanneer op het door hen geplande traject een toegankelijke trein plaatsmaakt voor een niet-toegankelijke trein. Zij kunnen dan tijdig hun reisplan aanpassen of alsnog assistentie aanvragen voor de desbetreffende reis.

Reizigers met een rolstoel hebben behoefte aan informatie over de toegankelijkheid van een station. NS zal er dit jaar samen met ProRail zorg voor dragen actuele en betrouwbare informatie over de toegankelijkheid van stations richting reizigers beschikbaar te stellen.

3.7 Duurzaamheid

Begin 2020 is met de Raad van Bestuur de vernieuwde strategie op duurzaam ondernemen bij NS vastgesteld. Daarin staat dat we willen bijdragen aan het Parijs-akkoord en aan een aantal sustainable development goals van de Verenigde Naties[8]. Dit doen wij door onze aandacht te vestigen op fossielvrij ondernemen, circulair

[8] Sustainable Development Goals: Werelddoelen voor duurzame ontwikkeling. Geraadpleegd op https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/ontwikkelingssamenwerking/internationale-afspraken-ontwikkelingssamenwerking/global-goals-werelddoelen-voor-duurzame-ontwikkeling.

ondernemen en groen ondernemen. Daarnaast hebben we aandacht voor het borgen van duurzaamheid(scriteria) in bestaande processen en in het beleid.

NS is koploper op het gebied van duurzame mobiliteit. Zo is ons vervoerproduct klimaatneutraal door dat alle treinen op windenergie rijden en ook treinvervangend busvervoer is klimaatneutraal. In onze bedrijfsvoering is veel aandacht voor circulariteit zo is bijvoorbeeld 99% van de materialen bij de revisie van onze treinen in de kringloop behouden. NS stimuleert andere bedrijven in deze ontwikkeling. We blijven daarom actief bijdragen aan de doelstellingen van de coalitie Anders Reizen. Tijdens de coronacrisis is specifiek aandacht gevraagd voor niet reizen met de boodschap: "reis niet met het OV als dat niet nodig is'' en daarna ''vermijd drukte, reis buiten de spits'' waarbij we vanuit NS, samen met onze partners van Anders Reizen, belang hechten het signaal af te geven duurzaam te reizen als het even kan. Dit signaal vanuit Anders Reizen is gepaard gegaan met veel media aandacht en betrokkenheid van zowel aangesloten als niet aangesloten bedrijven. Intern blijven we ook kijken naar verbetermogelijkheden op dit gebied. In dat kader is de afgelopen maanden het interne vliegbeleid van NS aangepast: zakelijke reizen onder de 500 kilometer worden altijd per trein afgelegd.

In het eerste half jaar zijn goede resultaten behaald in het verbeteren van de energie efficiëntie tractie. Zo hebben nu alle machinisten de technische hulpmiddelen voor energiezuinig rijden tot hun beschikking. Helaas is het totaalbeeld op energie efficiency minder positief: de Meerjarenafspraken energie-efficiëntie (MJA3-MEE) kunnen als gevolg van de coronacrisis niet meer worden gehaald. In 2019 was ons einddoel van 2020 (30% reductie ten opzichte van 2005) bijna bereikt. Doordat we echter vanwege de coronacrisis in het eerste half jaar van 2020 een aantal maanden met vrijwel lege treinen hebben gereden zijn de tot nu toe behaalde resultaten zo goed als teniet gedaan. NS heeft dit besproken met IenW en RVO. Beide partijen hebben aangegeven begrip te hebben voor deze terugval in resultaten gezien de uitzonderlijke situatie. RVO heeft aangegeven rekening te houden met de effecten van de coronacrisis in relatie tot de genoemde Meerjarenafspraken bij het afgeven van de voortgangsverklaring die in april 2021 wordt verstrekt.

Circulariteit is voor NS een belangrijke pijler. Zo heeft NS in de eerste helft van 2020 een projectvoorstel ingediend bij EUROSPEC om kennis over circulair inkopen van rollend materieel (treinen) op Europees niveau te delen en te harmoniseren/opschalen. Daarnaast is circulariteit meegenomen als pijler in een aantal grote aanbestedingen (zoals circulair demonteren van treinen en de verwerking van afval van werkplaatsen en kantoren naar grondstoffen). Voor de aanbestedingen is de tool CircularIQ geselecteerd om circulariteit (en duurzaamheid) meetbaar te maken.

3.8 Innovatie

De uitdaging om duurzaam openbaar vervoer in Nederland bereikbaar, betaalbaar en aantrekkelijk te houden vraagt om innovatie. NS wil uitgroeien tot een "mobiliteitsbedrijf van wereldklasse"; de reis van de klant van deur tot deur regisseren, aansluitende mobiliteitsdiensten naadloos verbinden met een ondersteunend digitaal platform, onze internationale treindiensten uitbreiden met eenvoudige ticketing en een adaptieve organisatie creëren die flexibel planning en assets kan inzetten op snel veranderende omstandigheden. De noodzaak om wendbaar en flexibel te kunnen opereren, wordt bewezen door de coronacrisis.

Onze manier van innoveren heeft tot doel snel en laagdrempelig proof-of-concepts te realiseren. Deze beproeven we in de praktijk of in onze simulatieomgevingen. Bij bewezen effectiviteit van de innovaties brengen wij deze zo snel mogelijk op grote schaal in de praktijk. Zo hebben wij in het eerste halfjaar van 2020 geëxperimenteerd met de zelfrijdende trein, waarbij we in kleine stapjes uiteindelijk succesvol een trein zelf hebben laten rijden tussen Zwolle en Lelystad. We beproeven en ontwikkelen geavanceerde algoritmes en AI-technieken, waarmee we ingewikkelde planningsproblemen oplossen. We zijn samen met ProRail een project gestart om met een wiskundig algoritme snel een aangepaste dienstregeling te kunnen maken voor werkzaamheden of bij een bijzondere situatie zoals de coronamaatregelen. Ook bouwen we algoritmes waarmee we treinen op de seconde nauwkeurig kunnen laten rijden. Hiermee maken we meer treinen op het bestaande spoor mogelijk en kunnen we energiezuinig rijden.

Daarnaast innoveren we in de intermodale reis van de toekomst, door apps te ontwikkelen die een persoonlijke, digitale reisbegeleiding bieden. In het eerste half jaar van 2020 is samen met GVB, RET en HTM gewerkt aan de oprichting van een MaaS-platform waarin vervoermiddelen van verschillende mobiliteitsaanbieders kunnen worden gecombineerd. In onze NS-app zullen we die toegankelijk maken voor onze reizigers. De Autoriteit Consument & Markt (ACM) heeft begin juli groen licht gegeven voor de introductie van dit digitale platform. Tevens heeft de ACM groen licht gegeven aan NS en Pon om onder de vlag van Hely samen te werken om duurzaam deelvervoer voor meer gebruikers en op meer locaties beschikbaar te maken. De reisbegeleiding doen we steeds meer op basis van actuele (big-) data vanuit bijvoorbeeld de OV-chipkaart gegevens. Sinds juli maken

we met deze data prognoses voor iedere kalenderdag waar we dat eerder voor een gemiddelde weekdag deden. Hiermee kunnen we vraag en aanbod nog beter afstemmen. Ook maken we m.b.v. AI inzichtelijk waar het druk is in de trein en helpen we de reiziger een comfortabele plek te vinden.

Nieuwe ontwikkelingen volgen, en daar kennis over opdoen, kan en wil NS niet alleen. Daarom werken we samen in co-creatie met diverse partners zoals technische universiteiten en start-ups. Zo participeren wij onder andere in de Hardt Hyperloop.

3.9 Benchmark

In 2019 voerde NS weer een internationale benchmark studie uit waarbij de prestaties en klantoordelen van NS zijn vergeleken met die van vergelijkbare Europese Spoorwegondernemingen; DSB (Denemarken), NMBS (België), SBB (Zwitserland), Greater Anglia en West Midlands Trains (Verenigd Koninkrijk).[9] Deze vervoerders exploiteren ook middelgrote netwerken, die vrij druk bereden worden, waarbij de nadruk ligt op forensenvervoer. De benchmark is in afstemming met ProRail uitgevoerd om meer te leren over de prestaties die NS en ProRail samen leveren. Voor NS en ProRail maken deze benchmarks deel uit van verplichtingen uit de concessies (Vervoerconcessie art.26, Beheerconcessie art. 27). De benchmark vergelijkt de ontwikkeling van de prestaties en klantoordelen in de periode 2014 tot en met 2018. De internationale benchmark studie van 2020 is samen met de Midterm Review half juni 2020 naar het ministerie van IenW en naar de Tweede Kamer gestuurd.

De benchmark laat zien dat NS in deze periode bovengemiddeld presteert als het gaat over de klantwaardering, punctualiteit en veiligheid voor reizigers. De klantwaardering heeft in deze benchmark periode een continue stijgende ontwikkeling laten zien van 11% t.o.v. de vorige benchmark. Daarmee stijgt het klantoordeel van NS harder dan bij enige andere vervoerder uit de vergelijkingsgroep en gaat NS van de vijfde plaats van de vergelijkingsgroep in 2015 naar de tweede plaats in 2018. Hierbij spelen de grote verbeteringen van de reizigerspunctualiteit, de instroom van nieuwe treinen en de verbouwing en renovatie van een aantal stations een grote rol. De punctualiteit is bovengemiddeld en de uitval van de treinen is rond het gemiddelde, terwijl het hoofdrailnet het drukst bereden spoorwegnet is uit de vergelijkingsgroep. Naast de hoge benutting van het spoor, realiseert NS in deze vergelijking ook de hoogste productiviteit van het materieel. NS is één van de koplopers op het gebied van duurzaamheid met de hoogste energie efficiency en een verwaarloosbare CO2 uitstoot.

[9] Rijksoverheid (2020…), geraadpleegd op: https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2020/06/11/midterm-reviews-van-de-concessies-van-ns-en-prorail-en-de-internationale-benchmark-ns-en-prorail

4 Prestatie-indicatoren

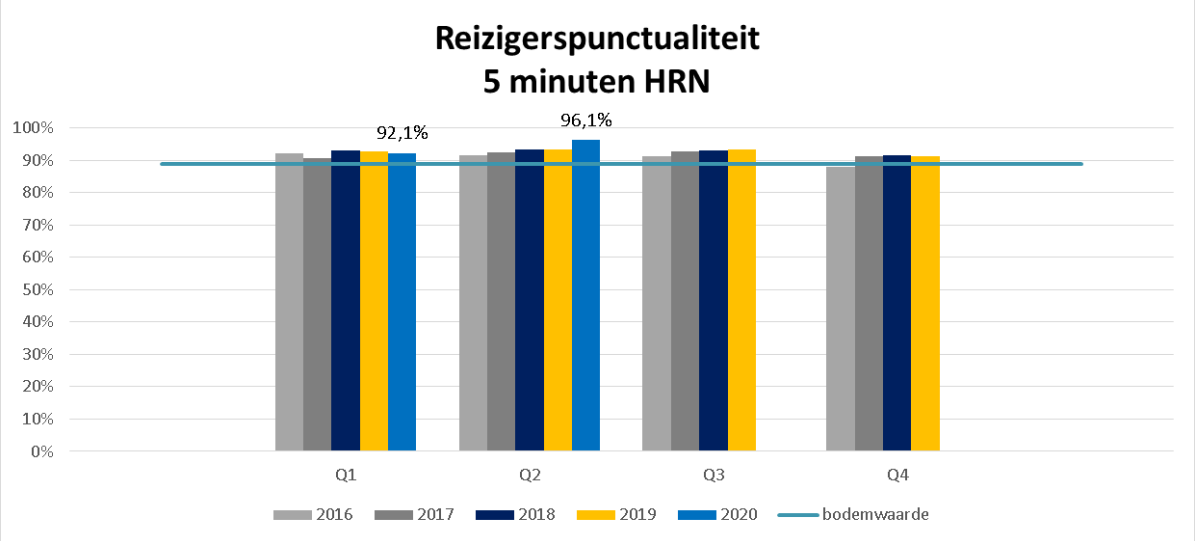
De prestatie- en informatie indicatoren zoals vastgelegd in de vervoerconcessie zijn ontwikkeld en gecontracteerd op een normale bedrijfsvoering. De prestaties in het eerste halfjaar van 2020 zijn tot stand gebracht onder sterk van normaal afwijkende condities en de sturing was, mede op verzoek van de overheid, gericht op het uitvoeren van overheidsbeleid inzake het coronavirus en niet primair op de prestatie-indicatoren. In deze context is de KPI-realisatie op onderdelen niet representatief voor de prestaties van NS. Ook kunnen enkele KPI's als gevolg van de coronamaatregelen niet gemeten worden. De impact is per KPI verschillend en wordt hieronder nader toegelicht.

Algemeen klantoordeel HRN en HSL

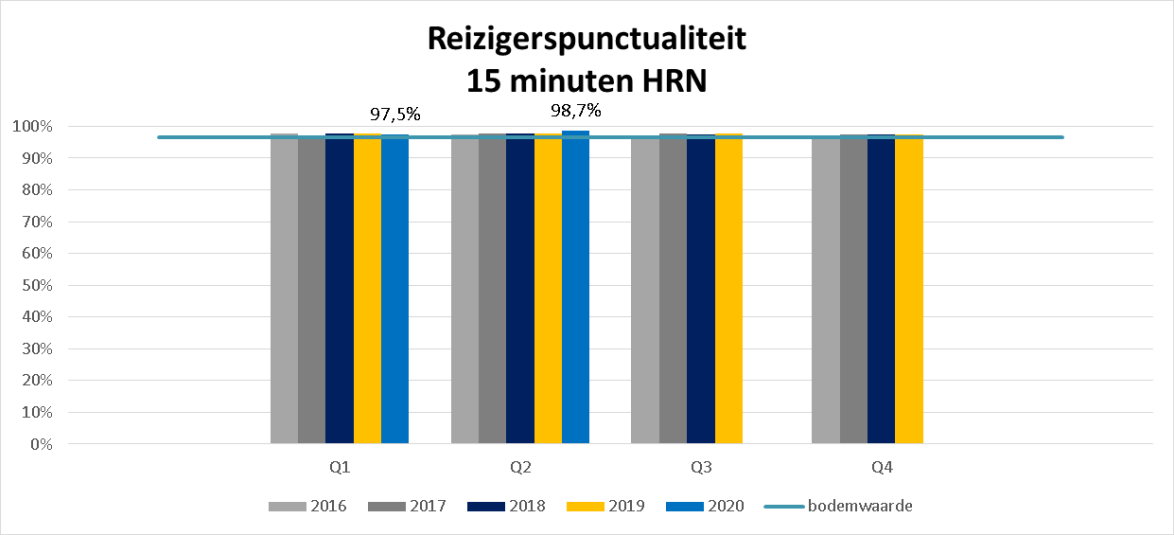
In januari en februari scoorde het *Algemeen klantoordeel* op HRN en HSL beter dan in dezelfde periode vorig jaar. Op het HRN was ten opzichte van een jaar eerder het oordeel over de reinheid van het interieur van de treinen het sterkst gestegen. Op de HSL zijn de sterke verbetering van de oordelen over de reisinformatie en de stiptheid van de trein de belangrijkste oorzaken van de verbetering van het klantoordeel ten opzichte van een jaar eerder (toen de software-problemen van de TRAXX-locomotieven in januari en februari voor lage punctualiteit op de HSL zorgden).
Vanaf 13 maart 2020 is het ophalen van gegevens stopgezet omdat NS het gezien de 1,5 meter maatregelen niet gepast achtte om enquêteurs door de trein te sturen. Hierdoor zijn er geen kwartaalcijfers beschikbaar voor het eerste halfjaar van 2020.

Reizigerspunctualiteit

HRN
In januari en februari scoorde de reizigerspunctualiteit op het HRN goed. Januari kende mild winterweer, waardoor de prestaties voor januari goed waren. In februari werden de prestaties gedrukt door de stormen Ciara en Dennis. Door de getroffen coronamaatregelen is NS vanaf half maart 2020 een basisdienstregeling gaan rijden. Vanaf half maart laat de reizigerspunctualiteit relatief hoge scores zien. Immers, toen reden veel minder treinen waardoor eventuele vertragingen makkelijker konden worden ingelopen en er minder sprake was van vervolgvertraging. Omdat het aantal reizigers gedurende de basisdienstregeling minder dan 10% was van het normale aantal, zal de relatief hoge score zeer beperkte invloed hebben op het jaarcijfer van 2020. De jaarscore wordt immers bepaald door het gewogen gemiddelde van de maandscores (gewogen naar aantal reizigers).



Figuur 1: Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN

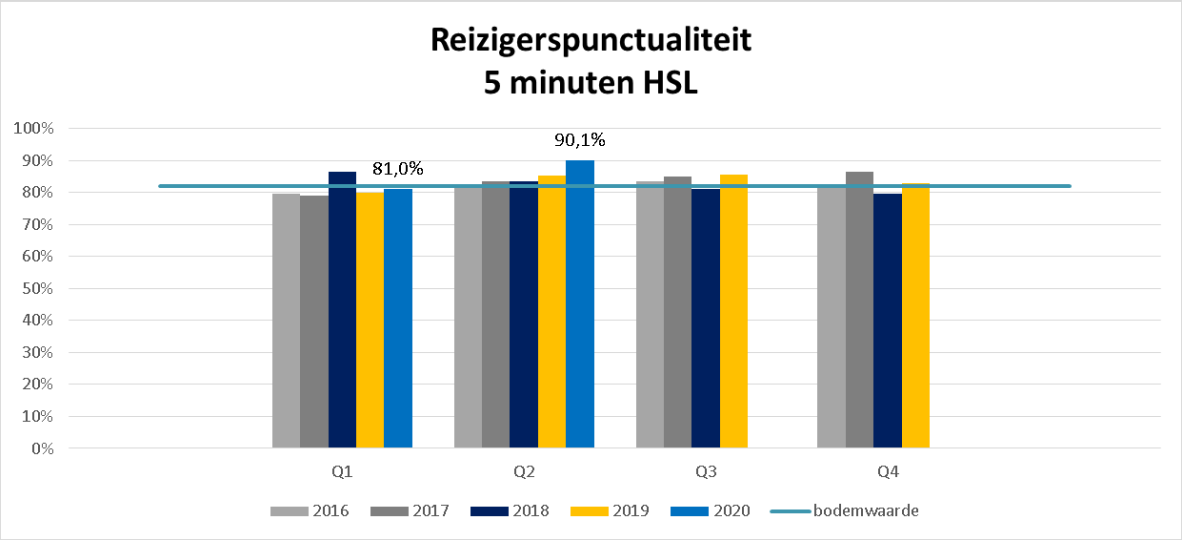


Figuur 2: Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN

HSL

In januari en februari 2020 scoorde de *Reizigerspunctualiteit HSL 5 minuten* matig, door o.a. infrastructurele defecten bij Zuidweg waar een snelheidbeperking van kracht is geweest en een defect bij de Willemspoortunnel, waardoor spoorstaven en bevestigingsklemmen moesten worden vervangen. Tevens hebben we veel last gehad van stormen in februari. Hierdoor is er in deze maand een toename van het aantal uitgevallen treinen, treinvertraging en gemiste overstappen wat een negatief effect had op de reizigerspunctualiteit HSL 5 minuten.

In de periode waarin als gevolg van corona met een aangepaste dienstregeling werd gereden geeft de KPI Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL een vertekend beeld. De KPI is gedefinieerd op basis van herkomst- en bestemmingstation: wanneer een rit niet over de HSL uitgevoerd kan worden wordt een alternatieve route (over het HRN) gegeven én meegerekend in de HSL KPI. Vanaf 21 maart was de basisdienstregeling van kracht waarin er geen binnenlands vervoer over de HSL plaatsvond. Vanaf 29 april is de dienstregeling op de HSL stapsgewijs opgeschaald, tot met ingang van 29 juni het binnenlands vervoer op de HSL weer volgens de reguliere dienstregeling reed. Dit betekent dat een groot deel van de reizen die in maart, april, mei en juni meetelden voor de KPI Reizigerspunctualiteit HSL geen gebruik maakten van de HSL-infrastructuur. Hierdoor zijn de cijfers voor het eerste halfjaar sterk vertekend.



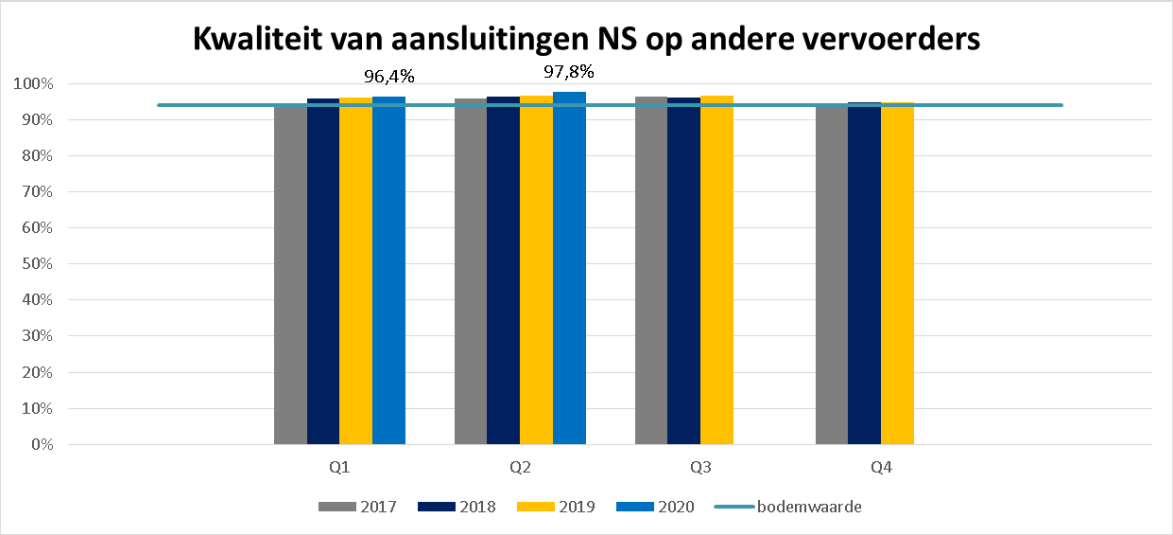
Figuur 3: Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL

Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders[10]

In januari en februari scoorde deze KPI goed. De stormen in februari hadden wel een drukkende werking op de

[10] Er is geen vergelijking met 2016 beschikbaar in verband met een methode wijziging van deze prestatie indicator.

score in de betreffende maand. In de maanden dat de basisdienstregeling reed zijn de prestaties voor deze KPI goed geweest. Door de basisdienstregeling is het aantal meetellende treinen in de KPI met 40% afgenomen. De goede score in deze maanden heeft een beperkte invloed op het jaarcijfer. De score wordt immers bepaald door het gewogen gemiddelde van de maandscores, gewogen naar aantal aankomsten.

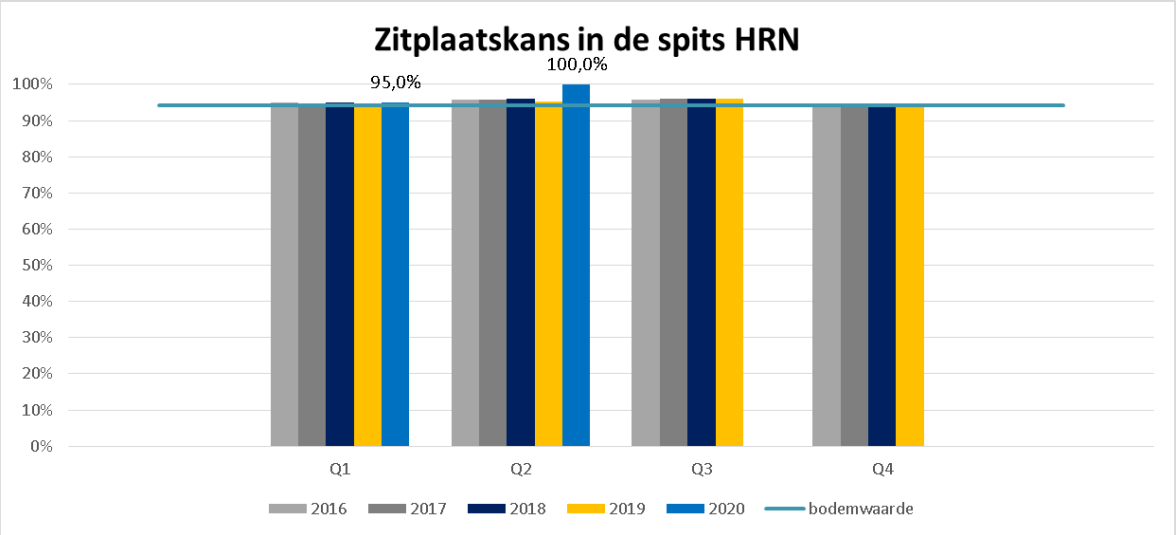


Figuur 4: Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders

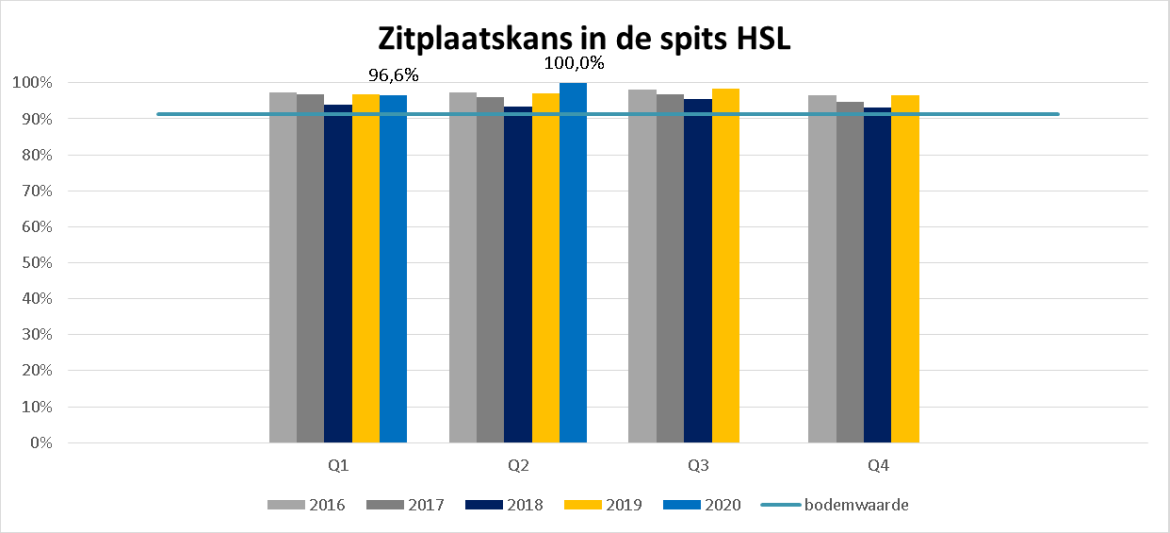
Zitplaatskans in de spits HRN en HSL

De *zitplaatskans in de spits HRN* scoorde relatief goed in januari. In februari zorgden doordeweekse werkzaamheden in de spits voor beperkte zitplaatscapaciteit en voor extra reizigers op omreisroutes. Samen met een aantal grote verstoringen leidde dit tot een lagere zitplaatskans dan februari 2019.
Halverwege maart stortte de vervoervraag in en het aantal reizigers is ook in het tweede kwartaal laag gebleven. NS heeft continu met overcapaciteit gereden om veilig vervoer voor vitale beroepen en de 1,5 meter maatregelen mogelijk te maken. Hierdoor scoort deze indicator hoog (100% sinds 16 maart).

In januari en februari scoorde de *Zitplaatskans in de spits HSL* vergelijkbaar met begin 2019. Dankzij de capaciteitsuitbreidingen in 2019 is de hoge reizigersgroei aan het begin van het jaar goed opgevangen. De halfjaarscore van de HSL KPI Zitplaatskans in de spits heeft weinig betekenis, want ook deze scoort vanaf 16 maart 100,0%. Bovendien reden er in de basisdienstregeling geen binnenlandse treinen over de HSL en reisden reizigers tussen Schiphol en Rotterdam en tussen Rotterdam en Breda met Sprinters via een andere route dan de HSL. In alle gevallen bleef de zitplaatskans 100%, omdat NS met ruime overcapaciteit reed t.b.v. veilig vervoer.



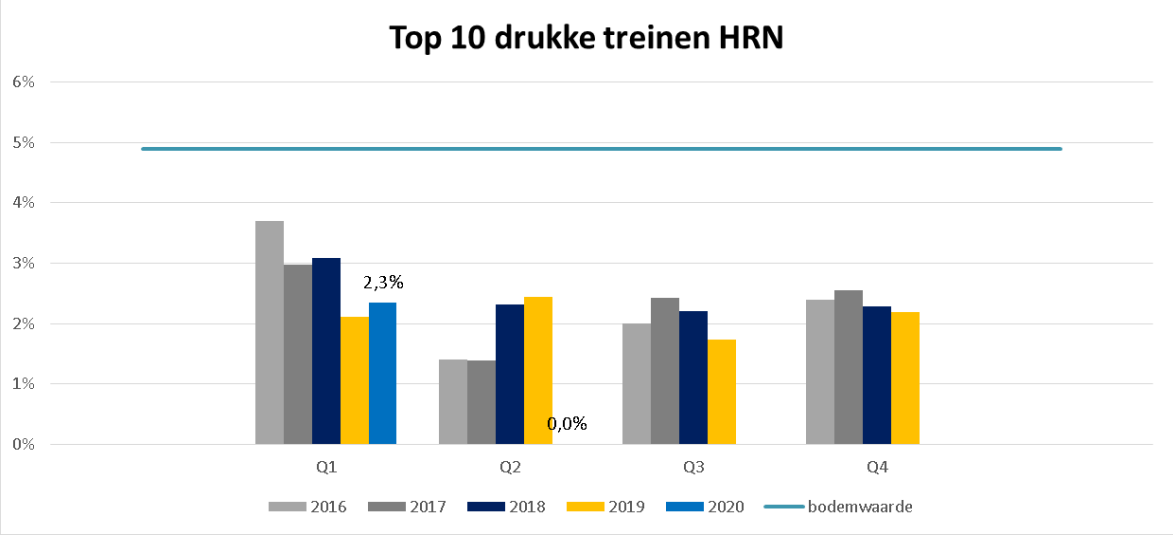
Figuur 5: Zitplaatskans in de spits HRN



Figuur 6: Zitplaatskans in de spits HSL

Top 10 drukke treinen

Per 2020 is er een nieuwe *Top 10 Drukke treinen* met vooral veel routes rond Leiden. Vanwege die drukte zijn in de loop van 2019 veel treinen rond Leiden versterkt waardoor de score sterk verbetert. Minder vervoercapaciteit en verstoringen op deze routes tijdens werkzaamheden bij Leiden zorgden er voor dat de score van februari slechter was dan in 2019.
Ook deze KPI is vanaf half maart beïnvloed door lage reizigersaantallen gecombineerd met bewust met overcapaciteit rijden om veilig vervoer voor vitale beroepen en de 1,5 meter maatregelen mogelijk te maken. De indicator scoort daardoor relatief zeer goed in het 1e half jaar 2020, maar dit heeft geen betekenis met 3,5 maand weinig reizigers en scores van 0%.



Figuur 7: Top 10 drukke treinen HRN

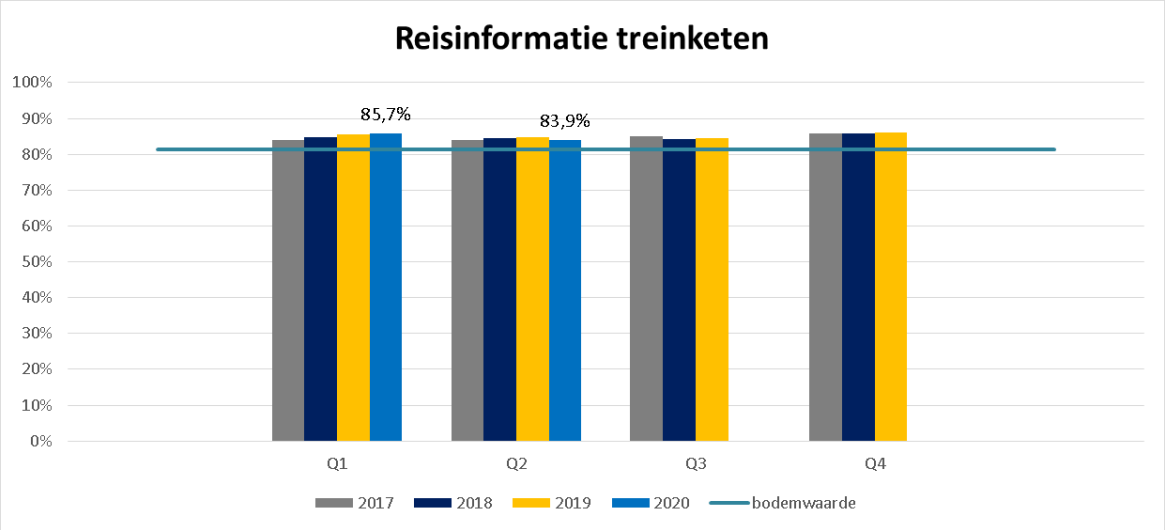
Reisinformatie[11]

In januari en februari scoorde *Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station* goed. De score t/m februari was met 86% 1 procentpunt hoger dan in 2019. Vanaf 13 maart is het ophalen van de gegevens voor deze indicator gestaakt omdat NS het gezien de 1,5 meter maatregelen niet gepast acht om enquêteurs door de trein te sturen.

De berekening van *Reisinformatie treinketen* kon gedurende het eerste half jaar van 2020 regulier uitgevoerd worden. De score weerspiegelt de kwaliteit van de reisinformatie met betrekking tot vertragingen en spoorwijzigingen. De voortschrijdend 12-maandscore van juni is 85,4%. De daling die in Q2 optreedt is te wijten

[11] Er is geen vergelijking met 2016 beschikbaar in verband met een methode wijziging van deze prestatie indicator.

aan het feit dat in de basisdienstregeling minder Intercity's reden. Vertraging bij Intercity's wordt doorgaans beter voorspeld dan bij Sprinters waar de stopstations kort op elkaar liggen. Het aandeel van de foute scores (te laat getoond of onjuiste hoeveelheid vertraging) weegt nu relatief zwaarder.



Figuur 8: Reisinformatie treinketen

Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station

De sociale veiligheidsbeleving van klanten in de trein en op het station scoorde over januari en februari hoog met 91,5%. Vanaf 13 maart is het ophalen van gegevens stopgezet omdat NS het gezien de 1,5 meter maatregelen niet gepast acht om enquêteurs door de trein te sturen. Hierdoor zijn er geen kwartaalcijfers beschikbaar voor het eerste halfjaar van 2020.

5 Programma's

5.1 Programma ETMET Rotterdam – Schiphol – Arnhem (ETMET ROSA)

Dit programma is een samenwerking van ProRail en NS.

Mijlpalen uit het Vervoerplan 2020	Toelichting halfjaarrapportage
Afweging scope gemaakt in Middellange Termijn (MLT) Regie, inclusief naamswijziging	In de Stuurgroep MLT is vastgesteld dat de verbetermaatregelen van toepassing zijn op Arnhem – Rotterdam – Schiphol – Leiden – Rotterdam. Naamswijziging naar ETMET RoSA.
Pakket aan verbetermaatregelen geselecteerd en vastgesteld in Stuurgroep MLT.	Samen met ProRail zijn de verbetermaatregelen per domein geïnventariseerd en afgestemd tot en met Raad van Bestuur NS. In Stuurgroep MLT is dit pakket vastgesteld. Het totaalpakket aan verbetermaatregelen zorgt naar verwachting voor het halen van de doelstelling van het verbeterprogramma.
Realisatie en toetsing van verbetermaatregelen tot december 2021	De vastgestelde verbetermaatregelen worden voor december 2021 gerealiseerd. Het ETMET RoSA kernteam met deelnemers vanuit ProRail en NS bewaken de voortgang en rapporteren aan het Directeuren Operationeel Overleg en indien relevant aan Stuurgroep MLT. De onderliggende projectplannen voor realisatie van de maatregelen zijn grotendeels opgesteld. Het maatregelenpakket gaat ook worden getoetst en indien nodig worden bijgesteld en/of aangevuld.

5.2 STS-Verbeterprogramma

Mijlpalen uit het Vervoerplan 2020	Toelichting halfjaarrapportage
ORBIT: Seriematige inbouw ORBIT in de materieelseries VIRM, ICM, DDZ en SLT is in 2018 gestart. Bovendien heeft NS SGM toegevoegd aan deze scope. De inbouw is afgerond in 2018 (VIRM, ICM, DDZ, SGM) en 2019 (SLT). In 2020 werkt NS aan de inbouw van ORBIT in de materieelseries FFF en SNG.	Door de coronamaatregelen is het risicoprofiel toegenomen en ontstaat druk op de planning voor inbouw van ORBIT in de materieelseries FFF en SNG. NS richt zich op realisatie in 2020.
Verzwaard remcriterium: NS heeft in 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. In 2018 zijn we gestart met het voorbereiden van het verzwaren van het remcriterium in de materieelserie VIRM (projectvoorbereiding, engineering). Dit loopt door in 2020 en 2021.	De ombouw van het VIRM-materieel naar een zwaarder remcriterium vindt momenteel plaats en verloopt conform planning. NS werkt aan het principe besluit om het remcriterium van SNG en SLT te verzwaren (een randvoorwaarde is dat de effecten op o.a. de dienstregeling acceptabel zijn). Deze besluitvorming verloopt conform planning.

5.3 Verbeterprogramma HSL-Zuid

Mijlpalen uit Vervoerplan 2020	Toelichting halfjaarrapportage
Het Verbeterprogramma stuurt op het realiseren van maatregelen uit een dynamisch maatregelenpakket. Dit bestaat uit een aantal continue maatregelen (denk aan verbeteren van processen), maatregelen die onderhanden zijn, reeds gerealiseerde maatregelen en maatregelen die gedurende de duur van het Verbeterprogramma HSL-Zuid aan dit overzicht worden toegevoegd naar aanleiding van de actualiteiten. Eventuele wijzigingen aan het maatregelenpakket accorderen we in de Stuurgroep HSL-Zuid, voorgezeten door het ministerie van IenW.	Het Verbeterprogramma HSL-Zuid focust zich, samen met de gehele keten van ProRail, op het verbeteren van de binnenlandse prestaties van treindiensten op de HSL-Zuid corridor. Per 15 december 2019 kent het Verbeterprogramma HSL-Zuid binnen NS een vernieuwde governance, die tot doel heeft het continu verbeteren van de prestaties op de HSL in de lijnorganisatie te borgen voor duurzaam resultaat. De essentie is dat de rol van de programmamanager HSL behouden blijft in de vorm van de 'HSL-integrator'. In de eerste 6 maanden van 2020 zien we dat de verankering van de operationele sturing in de Producttafel HSL binnenland/IC Brussel en procestafel goed werkt, waarbij de LIMPOB structuur behouden is gebleven (Logistiek, Infra, Materieel, Personeel, Organisatie en Bijsturing). Daarmee is er vertrouwen dat er met een zelfde focus voor de HSL gestuurd wordt op continue verbetering, maar nu integraal met aanverwante processen op het HRN. In februari zijn de interne operationele prestatiedoelstellingen voor 2020 vastgesteld. Naar aanleiding hiervan zijn de eerste gesprekken in Regionale Ketenoverleggen en op Verkeersleiding posten geweest.

Overzicht Prestatie- en informatie-indicatoren

Halfjaarrapport 2020

Prestatiegebied	Prestatie-indicator	Bodem-waarde	Realisatie t/m half jaar 2020	Realisatie t/m half jaar 2019
Algemeen	Algemeen klantoordeel*	74%	-	88%
	Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten*	68%	-	86%
Deur-tot-deur reis	Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders	94,0%	97,0%	96,4%
	Reisinformatie treinketen	81,4%	85,2%	85,2%
Reisgemak	Zitplaatskans in de spits HRN	94,3%	95,7%	95,0%
	Zitplaatskans in de spits HSL	91,2%	97,0%	96,9%
	Top 10 drukke treinen HRN	4,9%	2,1%	2,3%
Reisinformatie	Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station*	75,0%	-	83,5%
Veiligheid	Klantoordeel sociale veiligheid*	81%	-	90%
Betrouwbaarheid	Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	88,9%	92,8%	92,9%
	Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN	96,7%	97,7%	97,8%
	Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL	82,1%	82,4%	82,6%

Prestatiegebied	Informatie-items		Realisatie t/m half jaar 2020	Realisatie t/m half jaar 2019
Algemeen	Binnen tijdsnorm opgenomen telefoongesprekken		43,9%	58,0%
	Binnen tijdsnorm beantwoorde brieven		74,6%	57,9%
	Waardering klant voor dienstverlening Klantenservice		84%	76%
	Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel in de trein*		-	86%
	Klantoordeel vriendelijkheid personeel in de trein*		-	93%
	Klantoordeel hulpvaardigheid personeel op het station*		-	85%
	Klantoordeel vriendelijkheid personeel op het station*		-	87%
	Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel op het station*		-	88%
	Klantoordeel afhandeling klachten*		-	66%
Deur-tot-deur reis	Klantoordeel deur tot deur reis*		-	84%
	Gemiddelde ervaren reistijd		56,8***	57,0
Reisgemak	Klantoordeel vervoercapaciteit in de spits*		-	71%
	Bezettingsgraad spits*		-	40,4%**
	Schone treinen*		-	79%
	Klantoordeel reinheid interieur treinen*		-	69%
	Klantoordeel reinheid stations*		-	80%
	Klantoordeel over het gebruik van de OV Chipkaart*		-	92%
Reisinformatie	Klantoordeel reisinformatie bij nul tot 15 minuten vertraging*		-	92%
	Klantoordeel reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging*		-	34%
	Leveringsgraad busvervoer bij buitendienststellingen		100%	99%
	Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in het dal		76%	70%
	Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de spits		84%	81%
Veiligheid	Trefkans conducteur*		-	67,3%
	Aantal STS-passages hoofdrailnet		15	36
Betrouwbaarheid	Klantoordeel op tijd rijden*		-	85%
	Aankomstpunctualiteit 3 minuten		93,7%	92,5%
	Aankomstpunctualiteit 5 minuten		96,8%	96,1%
	Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL		93,4%	93,4%
	Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS		98,5%	97,5%
	Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten		88,3%	85,7%
	Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS		2,0%	3,3%
	Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten		6,9%	6,6%
	Gereden treinen		97,7%	97,3%
	Overslaan stations		0,02%	0,02%
	Gerealiseerde aansluitingen		93,3%	91,9%
	Aantal verstoringen veroorzaakt door NS		86	73
Duurzaamheid	Energie per rkm's (Wh/rkm)		127,1	71,6**
	CO2 per rkm's (gram per rkm)		0	0

* Als gevolg van de coronamaatregelen zijn voor een aantal prestatie- en informatie indicatoren geen halfjaarcijfers beschikbaar.
** Het 2019 cijfer is vanwege een wijziging in de methode om de reizigerskilometers voor de studenten OV-kaart (SOV Vrij) te berekenen aangepast.
*** Het informatie-item *gemiddelde ervaren reistijd* wordt volgens definitie berekend op basis van de geplande dienstregeling. Dit cijfer wordt niet beïnvloed door de aanpassingen in de dienstregeling als gevolg van corona.