



## Klantoordelen en Prestaties

Maart 2017





## Colofon

<b>Auteur(s)</b>	Diversen
<b>Datum</b>	mrt 2017
<b>Versie</b>	1.0
<b>Bestand</b>	Klantoordelen en prestaties

© NS, Utrecht. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.



## Disclaimer

Via dit document stellen wij informatie beschikbaar over de diensten die NS verricht. Wij besteden er de uiterste zorg aan om u als lezer voortdurend te voorzien van actuele, juiste en volledige informatie. Onjuistheden kunnen echter voorkomen. NS is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het gebruik van dit document of voor schade door een wijziging, onjuistheid of onvolledigheid in de verstrekte informatie, alsmede technische storingen.

Onder NS verstaan wij hier NS Groep NV of één van haar dochtervennootschappen.



# Inhoudsopgave

<b>Colofon</b>	<b>1</b>
<b>1 Over klantoordelen en prestaties</b>	<b>5</b>
1.1 Klantoordelen	5
1.2 Soorten indicatoren	5
1.3 Feedback	5
1.4 HoofdRailNet	5
<b>2 Klantoordelen</b>	<b>6</b>
2.1 Algemeen en service	6
2.1.1 Algemeen klantooordeel	7
2.1.2 Algemeen klantooordeel HSL-Zuid diensten	8
2.1.3 Klantgerichtheid NS-personeel	9
2.1.4 Klantooordeel over het zgebruik van de OV Chipkaart	15
2.1.5 Meldingen Klantenservice	16
2.1.6 Prestaties klantenservice	17
2.1.7 Klantooordeel deur tot deur reis	20
2.2 Treinreis	21
2.2.1 Klantooordeel op tijd rijden	22
2.2.2 Klantooordeel vervoercapaciteit in de spits	23
2.2.3 Klantooordeel reinheid	24
2.3 Reisinformatie	26
2.3.1 Klantooordeel reisinformatie bij nul tot 15 minuten vertraging	26
2.3.2 Klantooordeel reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging	27
2.4 Sociale veiligheid	28
2.4.1 Klantooordeel sociale veiligheid in de trein en op het station	28
<b>3 Treinen en dienstregeling</b>	<b>29</b>
3.1 Punctualiteit hoofdrailnet	29
3.1.1 Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	30
3.1.2 Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN	31
3.1.3 Slechtste treinseries Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN	32
3.1.4 Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders	33
3.1.5 Gemiddelde ervaren reistijd	33
3.1.6 Aankomstpunctualiteit 3 minuten	34
3.1.7 Aankomstpunctualiteit 5 minuten	35
3.2 Zitplaatskans hoofdrailnet	36
3.2.1 Zitplaatskans in de spits HRN	36
3.2.2 Top tien drukke treinen HRN	36
3.2.3 Bezettingsgraad spits	38
3.3 Verstoringen op het hoofdrailnet	39
3.3.1 Aantal verstoringen veroorzaakt door NS	39
3.3.2 Informatie in de trein en op het station bij ontregelingen	40
3.3.3 Tijd waarbinnen alternatief vervoer beschikbaar is bij een verstoring	41
3.4 Overige indicatoren hoofdrailnet	44
3.4.1 Gerealiseerde aansluitingen	44
3.4.2 Gereden treinen	45
3.4.3 Overslaan stations	46
3.4.4 Aantal niet technische STS-passages hoofdrailnet	47
3.4.5 Trefkans conducteur	48



3.4.6	Schone treinen	49
3.5	Diensten over de HSL-Zuid	49
3.5.1	Zitplaatskans in de spits HSL	50
3.5.2	Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL	51
3.5.3	Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL	52
3.5.4	Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten	53
3.5.5	Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS	54
3.5.6	Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten	55
3.5.7	Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS	56
<b>4</b>	<b>Deur-tot-deurreis en Duurzaamheid</b>	<b>57</b>
4.1	Reizen van deur tot deur	58
4.1.1	Reisinformatie treinketen	58
4.2	Duurzaamheid	59
4.2.1	Energie per reizigerskilometer	59
4.2.2	CO2 uitstoot per reizigerskilometer	60



# 1 Over klantoordelen en prestaties

De indicatoren op dit site-onderdeel hebben we samen met het ministerie van Infrastructuur en Milieu vastgesteld en staan in de vervoersconcessie. Periodiek doen we audits op de metingen om de betrouwbaarheid van de cijfers te bewaken.

## 1.1 Klantoordelen

Het oordeel van de klant komt tot stand doordat treinreizigers enquêtes invullen en onze prestaties waarderen met een rapportcijfer van 1-10. In de grafieken en tabellen ziet u het percentage reizigers dat een bepaald aspect met een 7 of hoger waardeert.

## 1.2 Soorten indicatoren


We gebruiken twee verschillende soorten indicatoren:

1. Prestatie-indicatoren: deze zijn herkenbaar aan een afgesproken norm die NS in de jaren 2015 t/m 2019 tenminste moet realiseren. Als NS daar niet in slaagt, volgt een boete van het ministerie van IenM. De norm staat als bodemwaarde in de grafieken. Bij de prestatie-indicatoren staat ook een streefwaarde. Dat is de score die NS in 2019 moet halen. De streefwaarde ligt hoger dan de bodemwaarde en laat zo zien hoeveel NS de komende jaren gaat verbeteren. NS stelt de progressiewaarde jaarlijks vast.
2. Informatie-indicatoren: deze laten op allerlei andere aspecten van de dienstverlening zien wat onze prestaties zijn. Daarvoor zijn geen normen met de overheid afgesproken.

Vrijwel alle indicatoren worden maandelijks of per kwartaal gemeten. Alle actuele informatie stelt NS een kalendermaand na afloop van de betreffende periode beschikbaar op deze site. In dit document worden deze prestatie- en informatie-indicatoren onderverdeeld in drie onderstaande groepen:

1. Klantoordelen
2. Treinen en dienstregeling
3. Deur-tot-deurreis en Duurzaamheid

## 1.3 Feedback

Waar mogelijk willen we de presentatie van de informatie op deze pagina's verbeteren. Daarvoor gebruiken we graag uw feedback. Hebt u vragen of opmerkingen over de hier geboden informatie? Stuur dan een e-mail naar: [overns@ns.nl](mailto:overns@ns.nl) .

## 1.4 HoofdRailNet

Op een aantal plaatsen wordt gesproken over het HoofdRailNet (HRN). Om aan te geven welke trajecten hieronder vallen, vindt u hieronder een kaart (Pdf-bestand) van het HoofdRailNet.

[Overzicht hoofdrailnet en HSL-Zuid \(PDF, 188 kB\)](#) 



## 2 Klantoordelen

Onze reizigers willen we een prettige reiservaring bieden. De tevredenheid van onze reizigers is van veel factoren afhankelijk: van klantenservice en veiligheid tot het comfort van treinen. Door de reiziger op 1, 2 en 3 te zetten, wil NS in nauwe samenwerking met de partners in de ov-keten in alle onderdelen van de treinreis toegevoegde waarde bieden en de klanttevredenheid steeds verbeteren. Daarbij geldt: gemiddeld goed is niet goed genoeg.

Om de reiservaring van onze klanten naar een steeds hoger peil te brengen, meten we steeds het oordeel van onze reizigers over onze dienstverlening. In dit document delen we de uitkomsten. De klantoordelen gaan over onze prestaties op het Nederlandse hoofdrailnet, tenzij anders aangegeven. Naast het meten van onze klantoordelen helpen ook positieve en negatieve meldingen bij onze [klantenservice](#) ons om onze prestaties te verbeteren. De klantoordelen zijn onderverdeeld in de vier onderstaande categorieën. U kunt direct navigeren naar de desbetreffende categorie door er op te klikken.

1. Algemeen en service
2. Treinreis
3. Reisinformatie
4. Sociale veiligheid

### 2.1 Algemeen en service

In deze categorie worden de volgende klantoordelen besproken:

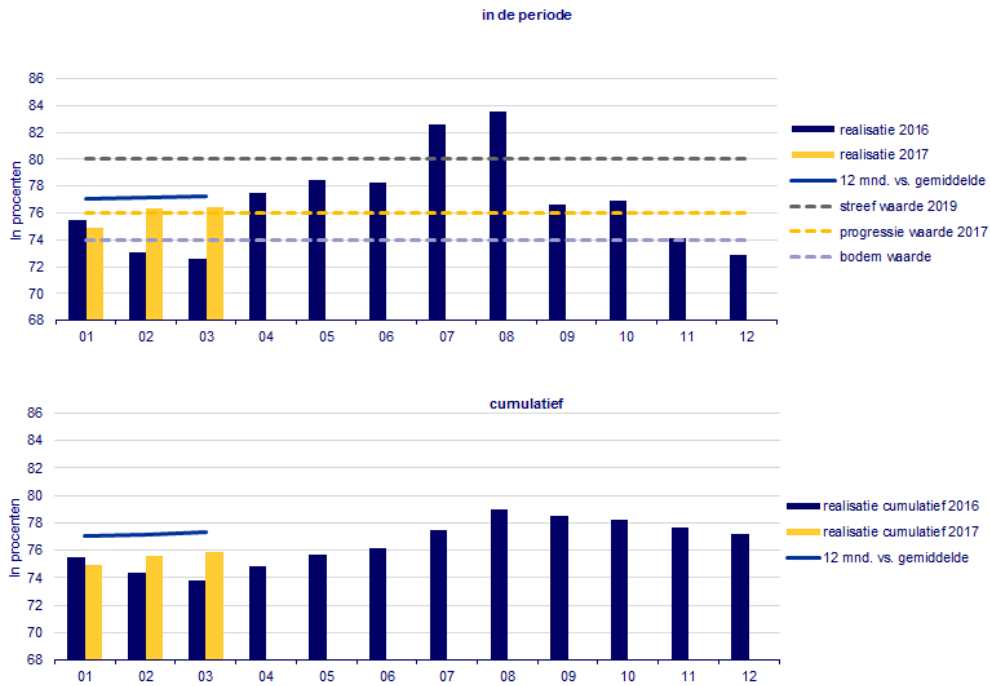
- Algemeen klantoordeel
- Algemeen klantoordeel HSL-Zuid-diensten
- Klantgerichtheid van NS-medewerkers:
  - Aanspreekbaarheid NS-medewerkers in de trein
  - Vriendelijkheid NS-medewerkers in de trein
  - Aanspreekbaarheid van servicemedewerkers op het station
  - Hulpvaardigheid servicemedewerkers op het perron of in de hal
  - Vriendelijkheid loketmedewerkers op het station
  - Afhandeling klachten bij NS
- Klantoordeel gebruik van de OV Chipkaart
- Meldingen klantenservice
  - Informatievragen
  - Klachten en suggesties
  - Complimenten
- Prestaties klantenservice
  - Binnen tijdsnorm opgenomen telefoongesprekken
  - Binnen tijdsnorm beantwoorde brieven
  - Waardering klant voor dienstverlening Klantenservice



### 2.1.1 Algemeen klantoordeel

Dit klantoordeel laat zien hoe reizigers onze service in het algemeen ervaren. Hierbij gaat het om reizen per trein op het hoofdrailnet.

Vraag: *Wat is uw algemene oordeel over het reizen met de trein?*



	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	75,5	73,0	72,6	77,5	78,5	78,3	82,6	83,5	76,6	77,0	74,1	72,9
realisatie 2017	74,9	76,4	76,5									
realisatie cumulatief 2016	75,5	74,4	73,8	74,8	75,7	76,2	77,5	79,0	78,5	78,2	77,7	77,2
realisatie cumulatief 2017	74,9	75,6	75,9									
12 mnd. vs. gemiddelde	77,1	77,2	77,3									
streef waarde 2019	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0
progressie waarde 2017	76,0	76,0	76,0	76,0	76,0	76,0	76,0	76,0	76,0	76,0	76,0	76,0
bodem waarde	74,0	74,0	74,0	74,0	74,0	74,0	74,0	74,0	74,0	74,0	74,0	74,0

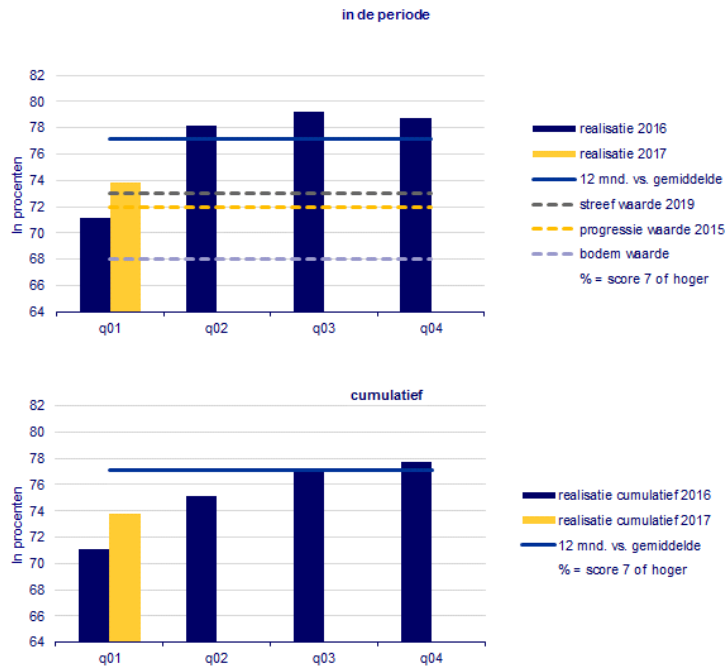




## 2.1.2 Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten

Dit klantoordeel gaat over treinreizen die over de HSL-zuid.

Vraag: *Wat is uw algemene oordeel over het reizen met de trein?*



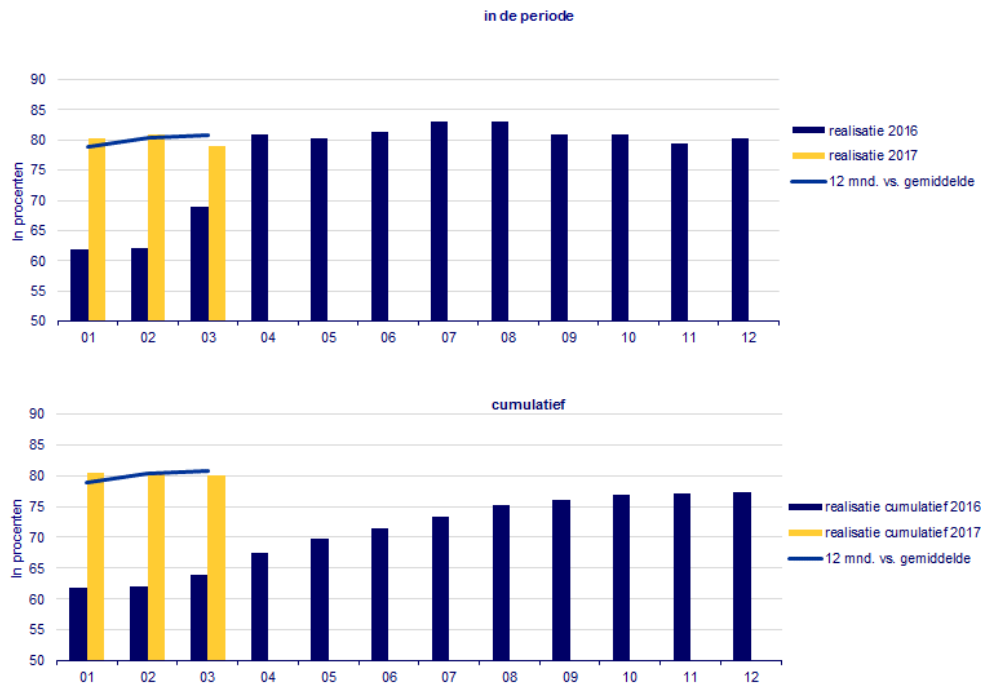
% = score 7 of hoger		q01	q02	q03	q04
realisatie	2016	71,1	78,2	79,3	78,7
realisatie	2017	73,8			
realisatie cumulatief	2016	71,1	75,1	77,2	77,8
realisatie cumulatief	2017	73,8			
12 mnd. vs. gemiddelde		77,1	77,1	77,1	77,1
streef waarde	2019	73,0	73,0	73,0	73,0
progressie waarde	2015	72,0	72,0	72,0	72,0
bodem waarde		68,0	68,0	68,0	68,0



### 2.1.3 Klantgerichtheid NS-personeel

#### *Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel in de trein*

Vraag: In welke mate bent u het eens met de volgende stelling over de conducteur/conductrice tijdens uw treinreis? ('1' is zeer mee oneens, '10' is zeer mee eens): *Ik ben tevreden over de mogelijkheid om een conducteur/conductrice aan te spreken*



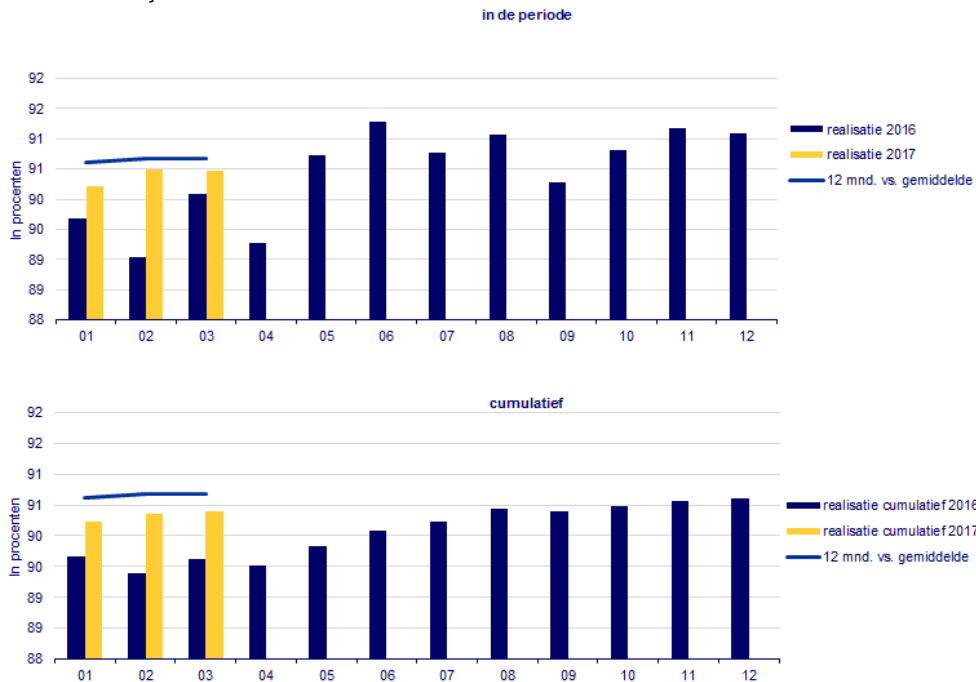
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	61,9	62,2	69,0	81,0	80,3	81,3	83,1	83,0	80,8	80,8	79,5	80,4
realisatie 2017	80,4	80,9	78,9									
realisatie cumulatief 2016	61,9	62,0	64,0	67,4	69,8	71,4	73,2	75,3	76,1	76,8	77,1	77,4
realisatie cumulatief 2017	80,4	80,6	80,0									
12 mnd. vs. gemiddelde	79,0	80,3	80,9									



**Klantoordeel vriendelijkheid personeel in de trein**

Vraag: In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen over het personeel tijdens uw treinreis? ('1' is zeer mee oneens, '10' is zeer mee eens) *Het treinpersoneel maakte op mij een vriendelijke indruk.*

Deze vraag wordt alleen gesteld indien vraag "Heeft u de conducteur/conductrice gezien tijdens uw treinreis?" met ja is beantwoord.



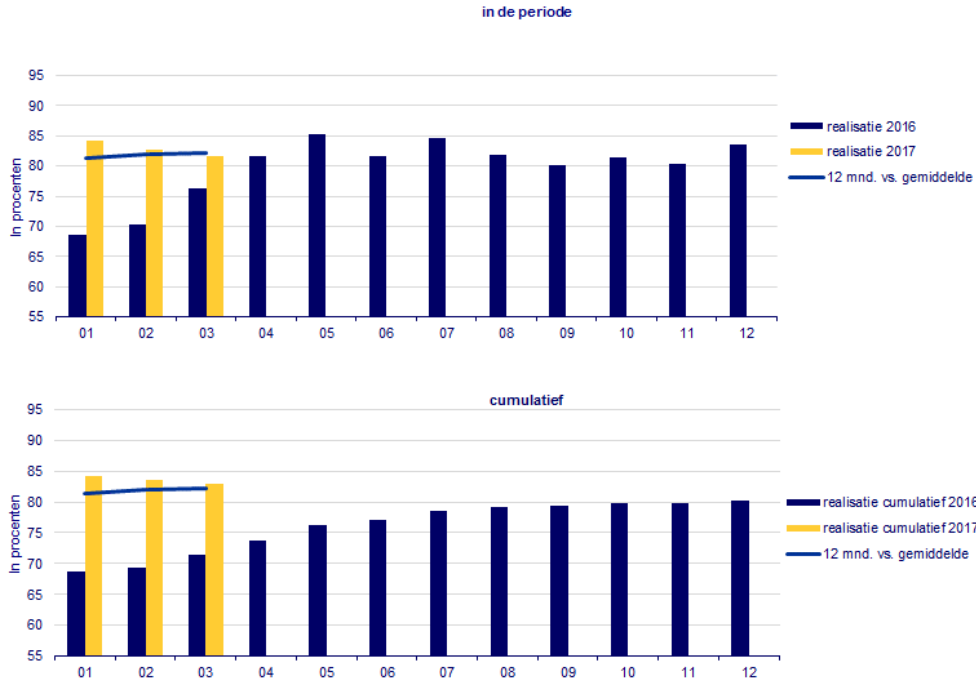
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	89,7	89,0	90,1	89,3	90,7	91,3	90,8	91,1	90,3	90,8	91,2	91,1
realisatie 2017	90,2	90,5	90,5									
realisatie cumulatief 2016	89,7	89,4	89,6	89,5	89,8	90,1	90,2	90,4	90,4	90,5	90,6	90,6
realisatie cumulatief 2017	90,2	90,4	90,4									
12 mnd. vs. gemiddelde	90,6	90,7	90,7									



**Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel op het station**

Vraag: In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen over het personeel op station [vertrekstation]? ('1' is zeer mee oneens, '10' is zeer mee eens) *Ik ben tevreden over de mogelijkheid om personeel aan te spreken op station [vertrekstation]*

*In de vraag is het [vertrekstation] het door de klant ingevulde vertrekstation.  
Alleen stations met servicepersoneel wordt meegenomen in dit klantoordeel*



	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	68,6	70,4	76,3	81,6	85,3	81,7	84,6	81,8	80,2	81,4	80,4	83,6
realisatie 2017	84,2	82,7	81,7									
realisatie cumulatief 2016	68,6	69,4	71,4	73,8	76,2	77,1	78,5	79,3	79,4	79,7	79,8	80,2
realisatie cumulatief 2017	84,2	83,5	82,9									
12 mnd. vs. gemiddelde	81,3	82,0	82,3									



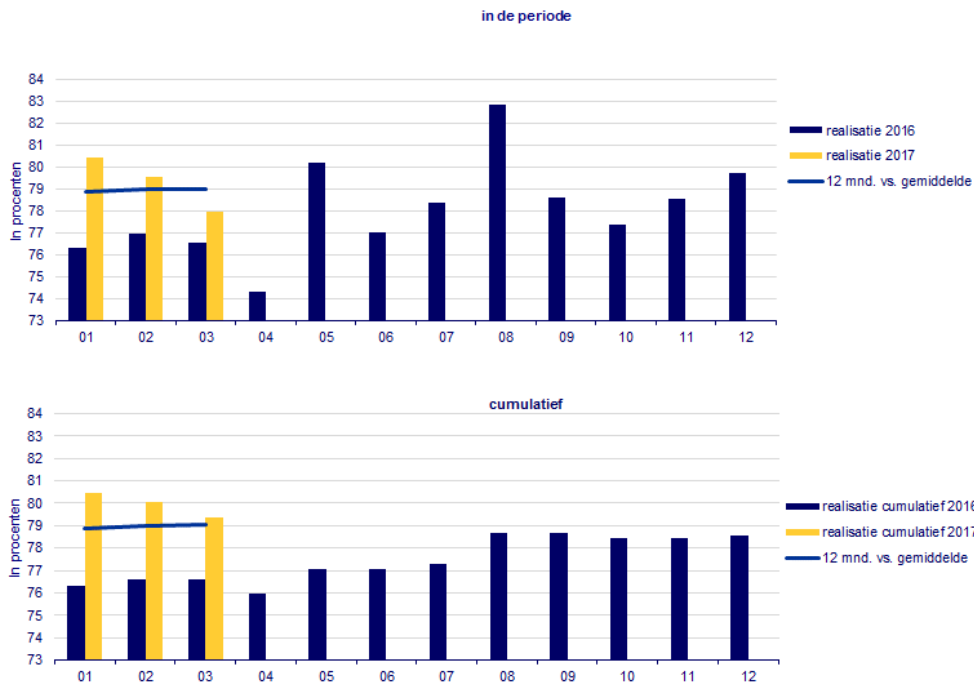
**Klantoordeel hulpvaardigheid personeel op het station**

Vraag: In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen over het personeel op station [vertrekstation]? ('1' is zeer mee oneens, '10' is zeer mee eens) *Het personeel op station [vertrekstation] maakte op mij een hulpvaardige indruk.*

*In de vraag is het [vertrekstation] het door de klant ingevulde vertrekstation.*

*Deze vraag wordt alleen gesteld indien vraag "Heeft u personeel gezien op station [vertrekstation]?" met ja is beantwoord.*

*Alleen stations met servicepersoneel wordt meegenomen in dit klantoordeel*



	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	76,3	77,0	76,6	74,3	80,2	77,0	78,4	82,8	78,6	77,4	78,6	79,7
realisatie 2017	80,5	79,6	78,0									
realisatie cumulatief 2016	76,3	76,6	76,6	76,0	77,0	77,0	77,3	78,7	78,6	78,4	78,5	78,6
realisatie cumulatief 2017	80,5	80,0	79,4									
12 mnd. vs. gemiddelde	78,9	79,0	79,0									



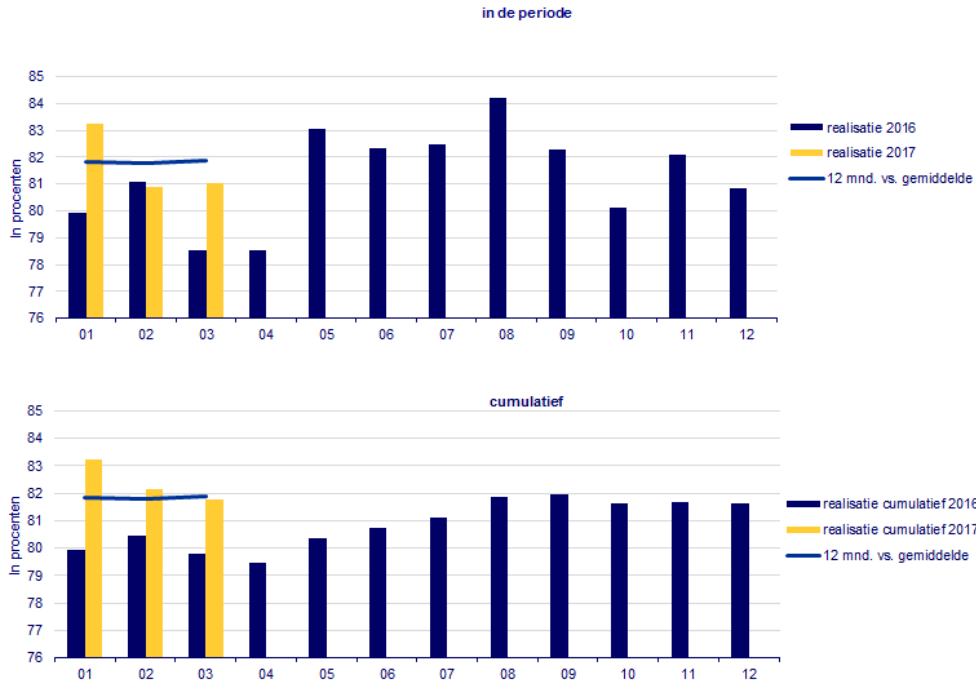
**Klantoordeel vriendelijkheid personeel op het station**

Vraag: In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen over het personeel op station [vertrekstation]? ('1' is zeer mee oneens, '10' is zeer mee eens) *Het personeel op station [vertrekstation] maakte op mij een vriendelijke indruk.*

*In de vraag is het [vertrekstation] het door de klant ingevulde vertrekstation.*

*Deze vraag wordt alleen gesteld indien vraag "Heeft u personeel gezien op station [vertrekstation]?" met ja is beantwoord.*

*Alleen stations met servicepersoneel wordt meegenomen in dit klantoordeel*

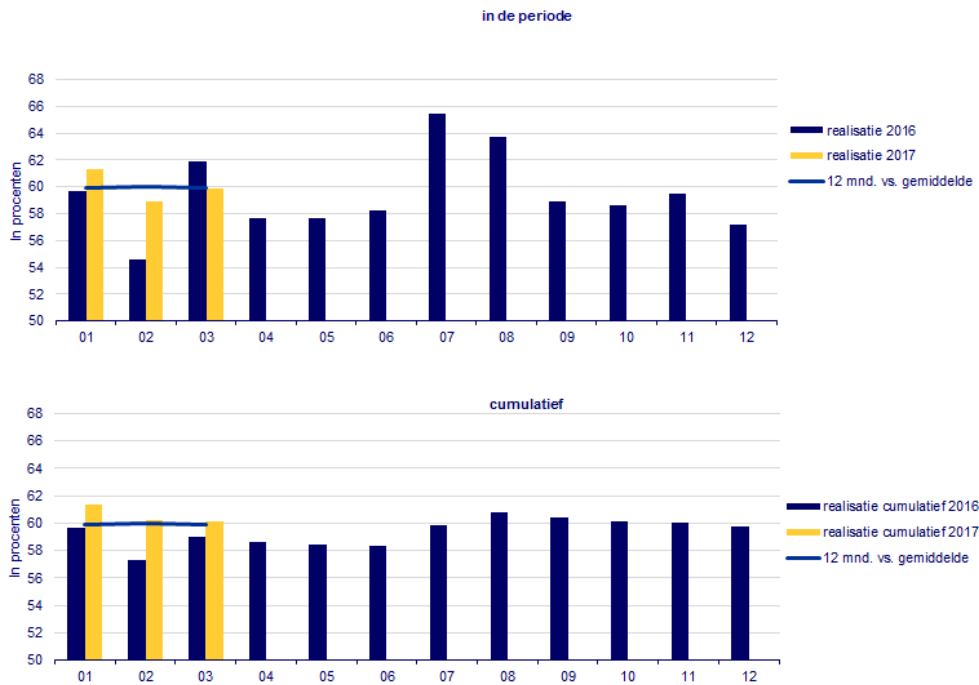


	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	79,9	81,1	78,5	78,5	83,0	82,4	82,5	84,2	82,3	80,1	82,1	80,8
realisatie 2017	83,2	80,9	81,0									
realisatie cumulatief 2016	79,9	80,5	79,8	79,5	80,4	80,8	81,1	81,9	81,9	81,6	81,7	81,6
realisatie cumulatief 2017	83,2	82,1	81,8									
12 mnd. vs. gemiddelde	81,9	81,8	81,9									



### Klantoordeel afhandeling klachten

Vraag: Heeft u het afgelopen jaar wel eens een klacht ingediend of om restitutie/compensatie gevraagd? Zo ja, Hoe tevreden was u over de afhandeling van de klacht of restitutie?

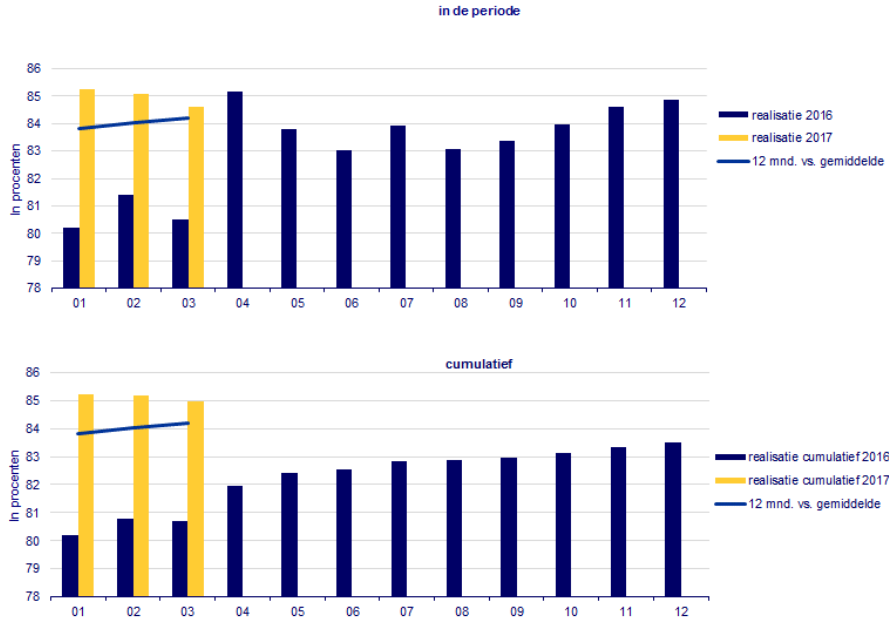


	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	59,7	54,6	61,9	57,6	57,7	58,2	65,4	63,7	59,0	58,6	59,5	57,2
realisatie 2017	61,3	58,9	59,9									
realisatie cumulatief 2016	59,7	57,3	59,0	58,6	58,4	58,4	59,9	60,8	60,5	60,2	60,1	59,7
realisatie cumulatief 2017	61,3	60,2	60,1									
12 mnd. vs. gemiddelde	59,9	60,0	59,9									



### 2.1.4 Klantoordeel over het gebruik van de OV Chipkaart

Het Klantoordeel over het gebruik van de OV Chipkaart geeft het percentage reizigers weer dat het OV Chipkaart systeem van NS waardeert met een 7 of hoger



	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	80,2	81,4	80,5	85,2	83,8	83,0	83,9	83,1	83,4	84,0	84,6	84,9
realisatie 2017	85,2	85,1	84,6									
realisatie cumulatief 2016	80,2	80,8	80,7	82,0	82,4	82,5	82,8	82,9	83,0	83,1	83,3	83,5
realisatie cumulatief 2017	85,2	85,2	85,0									
12 mnd. vs. gemiddelde	83,8	84,0	84,2									





## 2.1.5 Meldingen Klantenservice

### Informatievragen

De onderwerpen waarover klanten het vaakst informatievragen.

Informatievragen				
Type	Toelichting	2017 01	2017 02	2017 03
01 Abonnementvoorwaarden	Voorwaarden NS abonnementen en OV Chipkaart	35.451	34.022	36.171
02 NS Website	Mijn NS, bestellen via de website, beschikbare/gepresenteerde informatie op de NS site	6.315	5.375	5.429
03 Ketendiensten	Greenwheels, Zonetaxi, NS Fiets, Fietskluisen, Q Park, Regus	3.648	3.363	4.491
04 Dienstregeling	Planning van de treindienst (ofwel: 'het spoorboekje')	5.188	3.484	4.250
05 Overige onderwerpen (5)		2.504	2.474	3.192

### Klachten en suggesties

De onderwerpen waarover klanten het vaakst klachten over hebben of suggesties over doen.

Klachten / suggesties				
Type	Toelichting	2017 01	2017 02	2017 03
01 Abonnementenbeheer	Verwerking van bestelling, wijziging of beëindiging van een abonnement	16.765	12.993	15.971
02 Verloren voorwerp	Verloren voorwerp	5.105	5.079	5.430
03 Facturering	Door NS in rekening gebrachte kosten	3.963	3.095	4.969
04 NS KlanteNService	Afhandeling van vragen, klachten en restitutieverzoeken door NS KlanteNService	3.461	3.192	3.609
05 Faciliteiten minder validen	Assistentieverlening en faciliteiten gehandicapten	1.262	251	430
06 Verkoopacties	Uitvoering campagnes en acties door NS	792	284	652
07 Dienstregeling	Planning van de treindienst (ofwel: 'het spoorboekje')	232	1.021	732
08 Abonnementvoorwaarden	Voorwaarden NS abonnementen en OV Chipkaart	495	439	467
09 Ketendiensten	Greenwheels, Zonetaxi, NS Fiets, Fietskluisen, Q Park, Regus	347	624	714
10 Overige onderwerpen (13)		2.978	2.898	3.157

### Complimenten

Onderwerpen waar klanten het vaakst complimenten over geven.

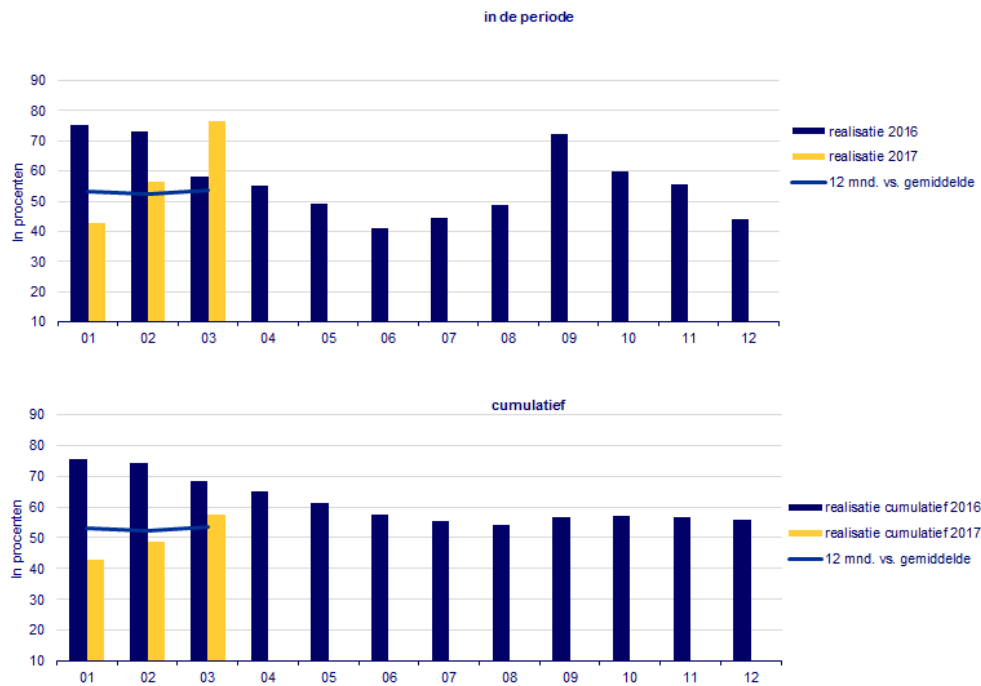
Complimenten				
Type	Toelichting	2017 01	2017 02	2017 03
01 NS KlanteNService	Afhandeling van vragen, klachten en restitutieverzoeken door NS KlanteNService	115	308	443
02 Houding & gedrag NS personeel	Houding en/of gedrag NS personeel	87	61	79
03 Overige onderwerpen (16)		32	55	76



## 2.1.6 Prestaties klantenservice

### Binnen tijdsnorm opgenomen telefoongesprekken

De norm voor het aannemen van een telefoongesprek is 30 seconden

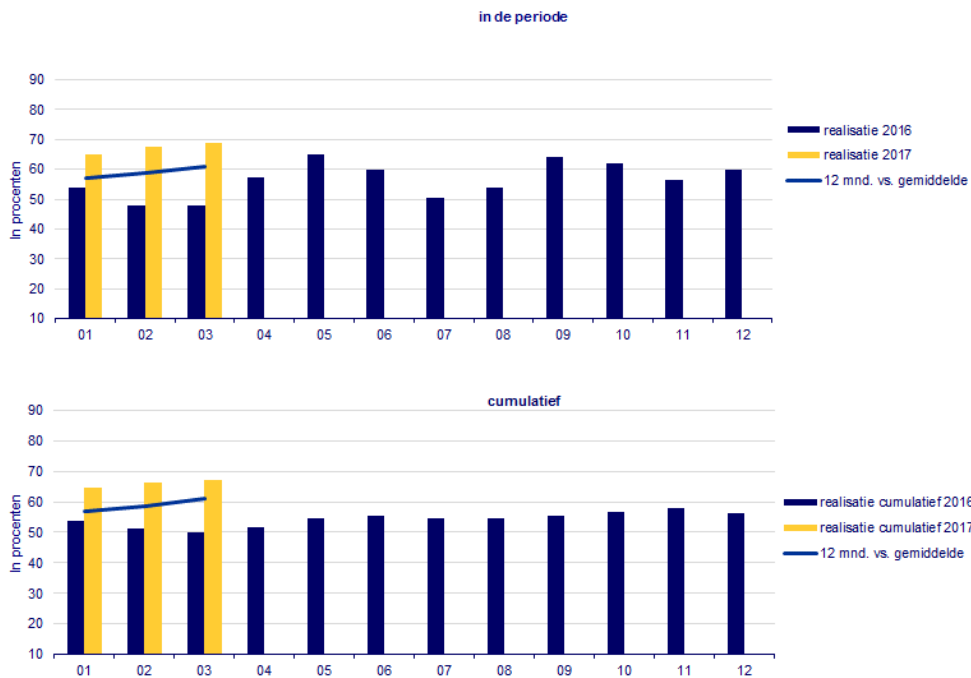


	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	75,4	73,0	58,1	55,0	49,1	41,2	44,5	48,8	72,1	59,7	55,5	44,2
realisatie 2017	42,9	56,6	76,7									
realisatie cumulatief 2016	75,4	74,3	68,4	64,9	61,4	57,7	55,4	54,3	56,6	57,0	56,8	55,8
realisatie cumulatief 2017	42,9	48,9	57,6									
12 mnd. vs. gemiddelde	53,3	52,3	53,6									



## Binnen tijdsnorm beantwoorde brieven

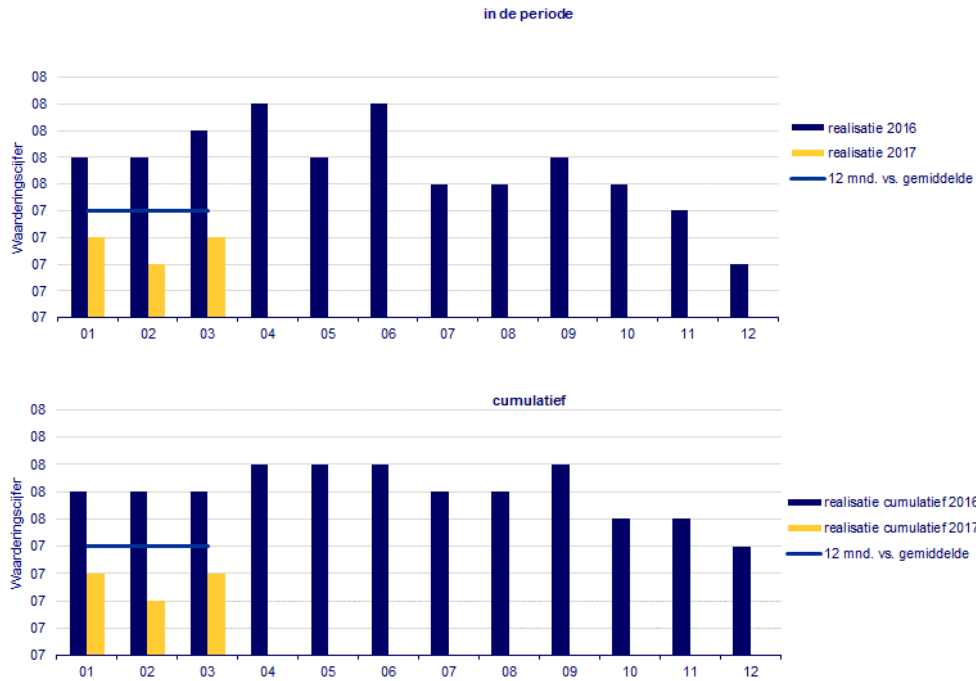
De norm voor het beantwoorden van een brief is zeven dagen



	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	53,7	47,9	48,1	57,4	65,0	60,0	50,3	54,0	64,2	61,9	56,6	59,9
realisatie 2017	64,8	67,4	68,9									
realisatie cumulatief 2016	53,7	51,3	50,0	51,6	54,7	55,4	54,7	54,6	55,3	56,7	58,1	56,1
realisatie cumulatief 2017	64,8	66,3	67,3									
12 mnd. vs. gemiddelde	57,1	58,7	60,9									



### Waardering klant voor dienstverlening Klantenservice

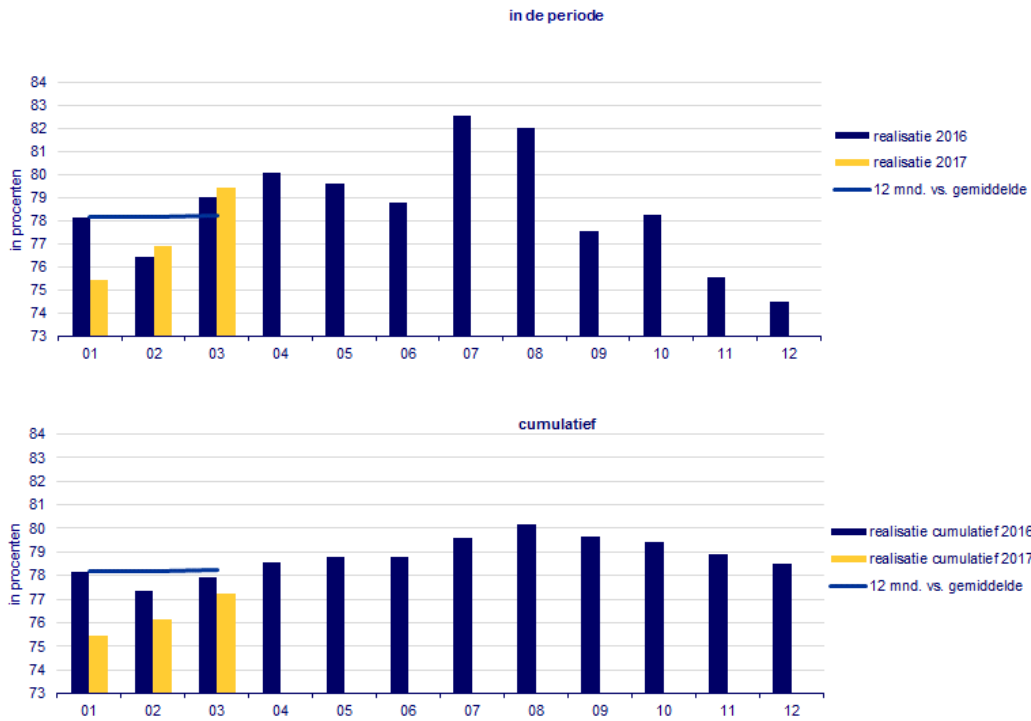


	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	7,6	7,6	7,7	7,8	7,6	7,8	7,5	7,5	7,6	7,5	7,4	7,2
realisatie 2017	7,3	7,2	7,3									
realisatie cumulatief 2016	7,6	7,6	7,6	7,7	7,7	7,7	7,6	7,6	7,7	7,5	7,5	7,4
realisatie cumulatief 2017	7,3	7,2	7,3									
12 mnd. vs. gemiddelde	7,4	7,4	7,4									



### 2.1.7 Klantoordeel deur tot deur reis

Het Klantoordeel deur tot deur reis geeft het percentage reizigers weer dat hun reis van deur tot deur waardeert met een 7 of hoger.



	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	78,1	76,4	79,0	80,1	79,6	78,8	82,5	82,0	77,6	78,3	75,5	74,5
realisatie 2017	75,4	76,9	79,5									
realisatie cumulatief 2016	78,1	77,4	77,9	78,5	78,8	78,8	79,6	80,2	79,7	79,4	78,9	78,5
realisatie cumulatief 2017	75,4	76,1	77,2									
12 mnd. vs. gemiddelde	78,2	78,2	78,2									



## 2.2 Treinreis

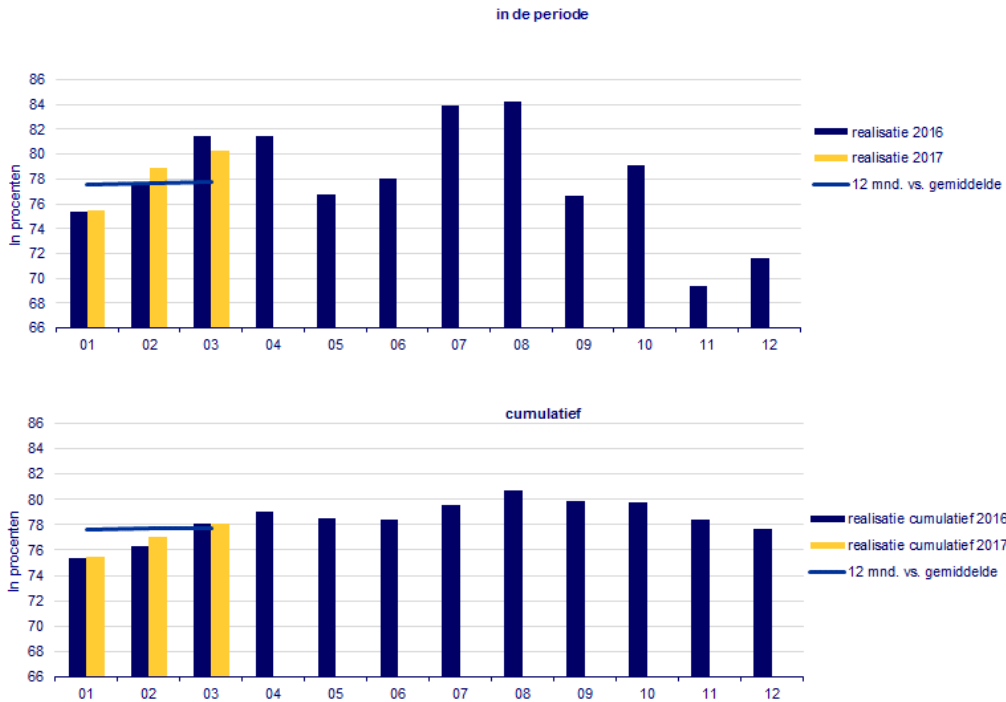
In deze categorie vindt u de klantoordelen over:

- Op tijd rijden
- Zitplaatscapaciteit in de spits
- Reinheid van het interieur van de treinen en de stations:
  - Klantoordeel ten aanzien van de reinheid van het interieur van de treinen
  - Klantoordeel ten aanzien van de reinheid van de stations



### 2.2.1 Klantoordeel op tijd rijden

Punctualiteit blijft onverminderd onze aandacht houden. Dagelijks analyseren we binnen NS en in nauwe samenwerking met ProRail de punctualiteit van de treindienst, de capaciteit en de afhandeling van incidenten op het spoor, met name op aandachtstrajecten. Deze analyses leiden continu tot verbeteringen in onze werkwijzen.



	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	75,4	77,5	81,4	81,4	76,8	78,0	83,9	84,2	76,6	79,2	69,4	71,6
realisatie 2017	75,4	78,9	80,3									
realisatie cumulatief 2016	75,4	76,4	78,1	79,0	78,5	78,4	79,5	80,7	79,9	79,7	78,4	77,7
realisatie cumulatief 2017	75,4	77,0	78,1									
12 mnd. vs. gemiddelde	77,6	77,7	77,8									

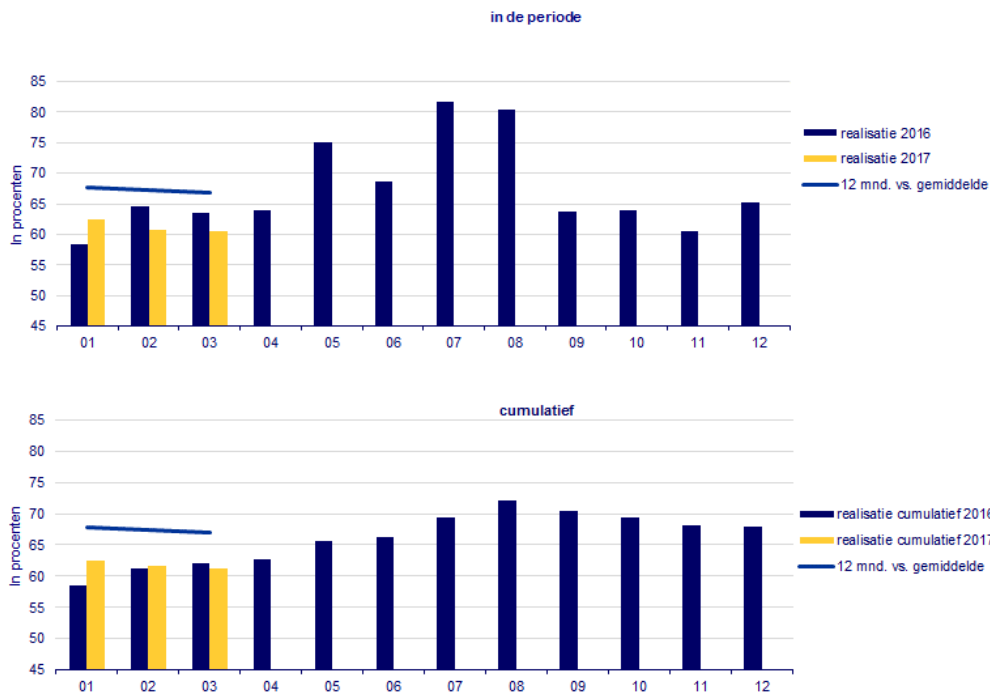
Vraag: In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen over de trein(reis)? ('1' is zeer mee oneens, '10' is zeer mee eens) "Deze trein reed stipt op tijd"



### 2.2.2 Klantoordeel vervoercapaciteit in de spits

Om zo veel mogelijk reizigers een zitplaats te bieden, startte NS een programma dat moet leiden tot structurele en goed onderbouwde verbeteringen vanaf 2015. Dit doen we onder meer door de inzet van materieel van NS af te stemmen op de verwachtingen van reizigers en door de geplande materieelinzet daadwerkelijk te realiseren. We investeren in nieuwe treinen, zoals de Sprinter Nieuwe Generatie en Flirts. Medewerkers proberen met extra informatie in de trein en op stations reizigers beter in en over treinen te spreiden. Omdat op sommige lijnen substantieel vaker sprake is van een capaciteitsknelpunt, besteedt NS hier extra aandacht aan bij het oplossen van de volle treinen.

Vraag: Wat is voor deze treinreis uw oordeel over de beschikbaarheid van zit- en staanplaatsen in deze trein? (Geef een rapportcijfer, waarbij '1' als zeer slecht en '10' als uitmuntend wordt beschouwd)



	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	58,4	64,5	63,6	64,0	75,2	68,7	81,7	80,4	63,8	63,9	60,5	65,1
realisatie 2017	62,5	60,8	60,5									
realisatie cumulatief 2016	58,4	61,2	62,0	62,6	65,6	66,2	69,4	72,0	70,4	69,3	68,2	67,9
realisatie cumulatief 2017	62,5	61,7	61,3									
12 mnd. vs. gemiddelde	67,8	67,3	66,9									



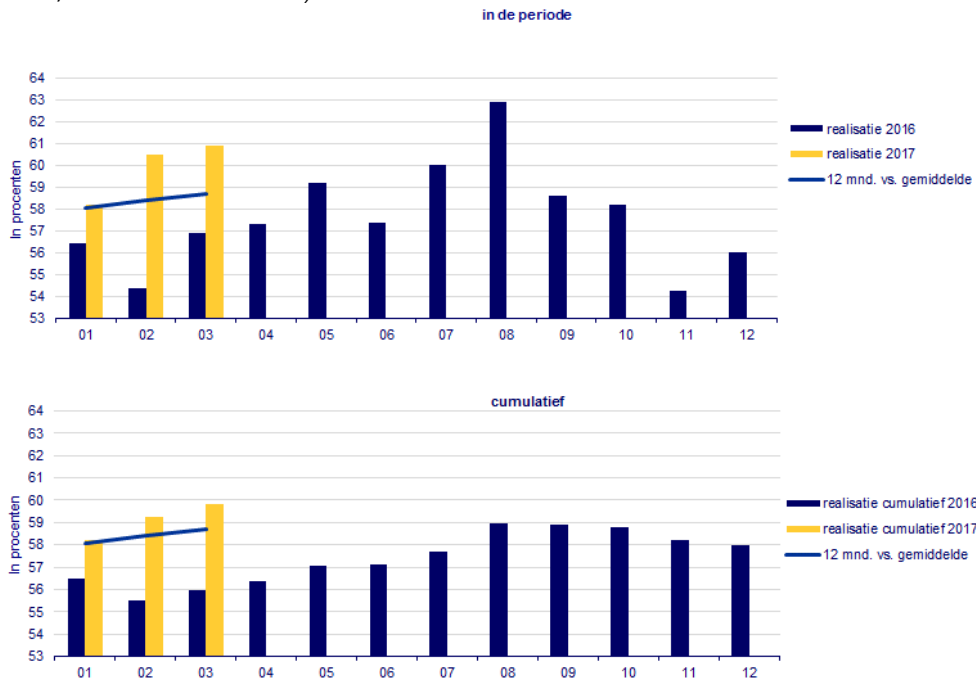


### 2.2.3 Klantoordeel reinheid

Schone treinen en stations dragen bij aan een prettige reis en aan de sociale veiligheid. Het klantoordeel hierover splitsen we uit in twee specifieke klantoordelen:

#### ***Klantoordeel reinheid interieur treinen***

Vraag: *In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen over de trein(reis)? ('1' is zeer mee eens, '10' is zeer mee eens) "Ik heb het treininterieur als schoon ervaren"*

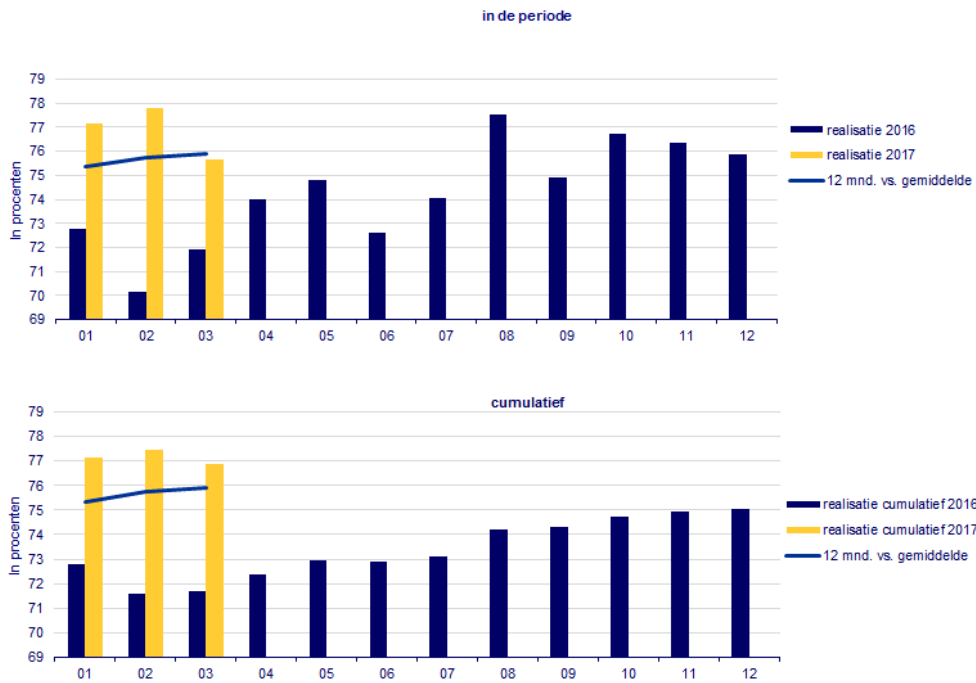


	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	56,5	54,4	56,9	57,4	59,2	57,4	60,0	62,9	58,6	58,2	54,3	56,1
realisatie 2017	58,2	60,5	60,9									
realisatie cumulatief 2016	56,5	55,5	56,0	56,4	57,1	57,1	57,7	59,0	58,9	58,8	58,2	58,0
realisatie cumulatief 2017	58,2	59,3	59,8									
12 mnd. vs. gemiddelde	58,1	58,4	58,7									



**Klantoordeel reinheid stations**

Vraag: In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen over station [vertrekstation]? ('1' is zeer mee oneens, '10' is zeer mee eens) "Ik vond station [vertrekstation] schoon"  
 In de vraag is het [vertrekstation] het door de klant ingevulde vertrekstation.



	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	72,8	70,2	71,9	74,0	74,8	72,6	74,1	77,5	74,9	76,7	76,3	75,9
realisatie 2017	77,1	77,8	75,7									
realisatie cumulatief 2016	72,8	71,6	71,7	72,4	73,0	72,9	73,1	74,2	74,3	74,7	75,0	75,0
realisatie cumulatief 2017	77,1	77,4	76,9									
12 mnd. vs. gemiddelde	75,4	75,8	75,9									



### 2.3 Reisinformatie

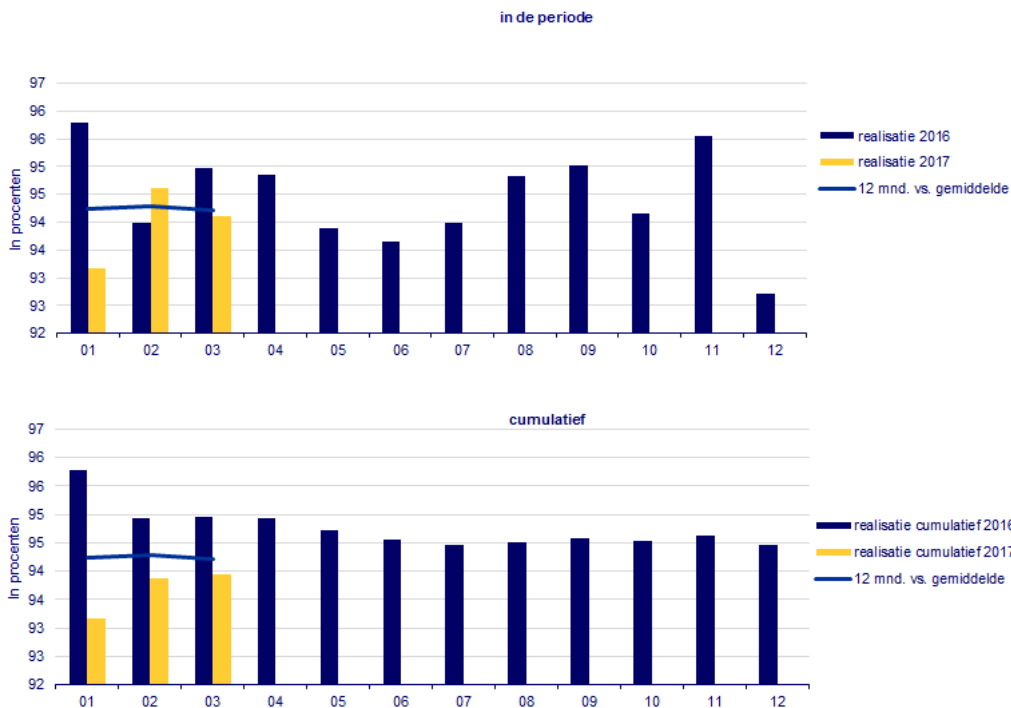
Jaarlijks geeft NS ruim 500 miljoen reisadviezen over de dienstregeling, werkzaamheden en verstoringen. Met goed advies krijgt de reiziger meer controle over zijn reis en kan hij betere keuzes maken.

In deze categorie vindt u de klantoordelen over:

- Reisinformatie bij nul tot 15 minuten vertraging
- Reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging

#### 2.3.1 Klantoordeel reisinformatie bij nul tot 15 minuten vertraging

De vraag is: "Hoe tevreden was u over de reisinformatie die u ter beschikking stond tijdens uw gehele reis van [datum], van [vertrek] naar [bestemming] van eventuele voorbereiding tot bestemming?" Alleen klanten die op de volgende vragen "Was er op enig moment in uw treinreis van [datum] sprake van een verstoring, zoals vertraging of spoorwijziging?" en als er een verstoring was vervolgens "Hoeveel minuten extra reistijd had u bij aankomst op uw bestemmingsstation?" met respectievelijk "ja" en 0 tot 15 minuten hebben beantwoord worden meegenomen in dit klantoordeel.

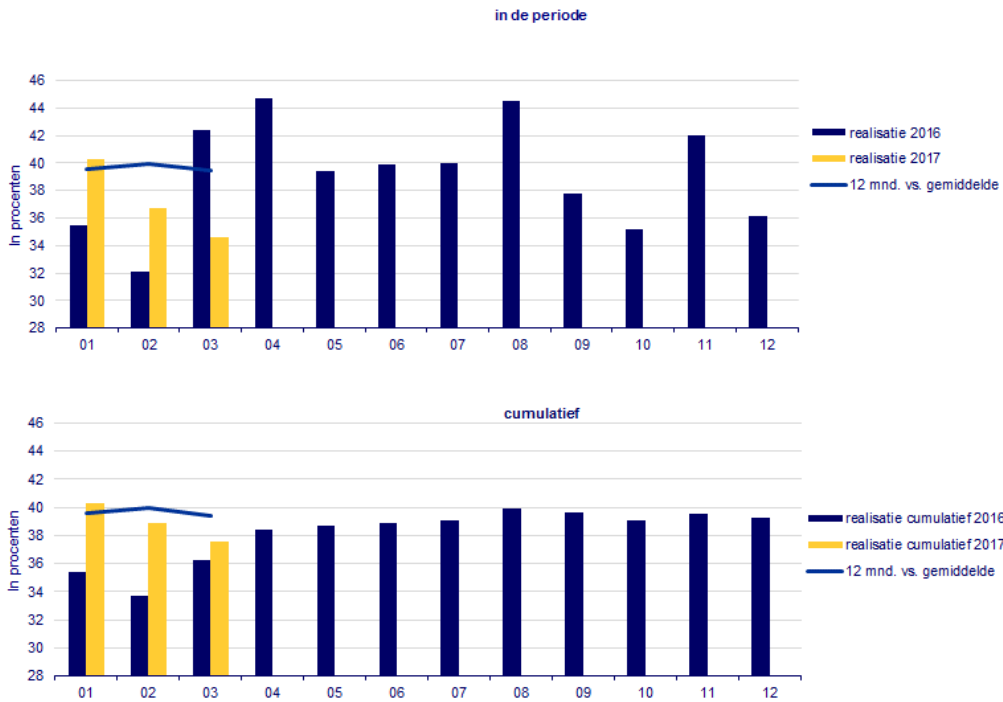


	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	95,8	94,0	95,0	94,9	93,9	93,6	94,0	94,8	95,0	94,1	95,5	92,7
realisatie 2017	93,2	94,6	94,1									
realisatie cumulatief 2016	95,8	94,9	95,0	94,9	94,7	94,6	94,5	94,5	94,6	94,5	94,6	94,5
realisatie cumulatief 2017	93,2	93,9	93,9									
12 mnd. vs. gemiddelde	94,2	94,3	94,2									



### 2.3.2 Klantoordeel reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging

De vraag is: "Hoe tevreden was u over de reisinformatie die u ter beschikking stond tijdens uw gehele reis van [datum], van [vertrek] naar [bestemming] van eventuele voorbereiding tot bestemming?" Alleen klanten die op de volgende vragen "Was er op enig moment in uw treinreis van [datum] sprake van een verstoring, zoals vertraging of spoorwijziging?" en als er een verstoring was vervolgens "Hoeveel minuten extra reistijd had u bij aankomst op uw bestemmingsstation?" met respectievelijk "ja" en 15 minuten of meer hebben beantwoord worden meegenomen in dit klantoordeel.



	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	35,4	32,1	42,4	44,7	39,4	39,9	40,0	44,5	37,8	35,2	42,0	36,2
realisatie 2017	40,3	36,7	34,6									
realisatie cumulatief 2016	35,4	33,7	36,2	38,4	38,7	38,9	39,1	39,9	39,7	39,1	39,5	39,3
realisatie cumulatief 2017	40,3	38,9	37,6									
12 mnd. vs. gemiddelde	39,6	39,9	39,4									

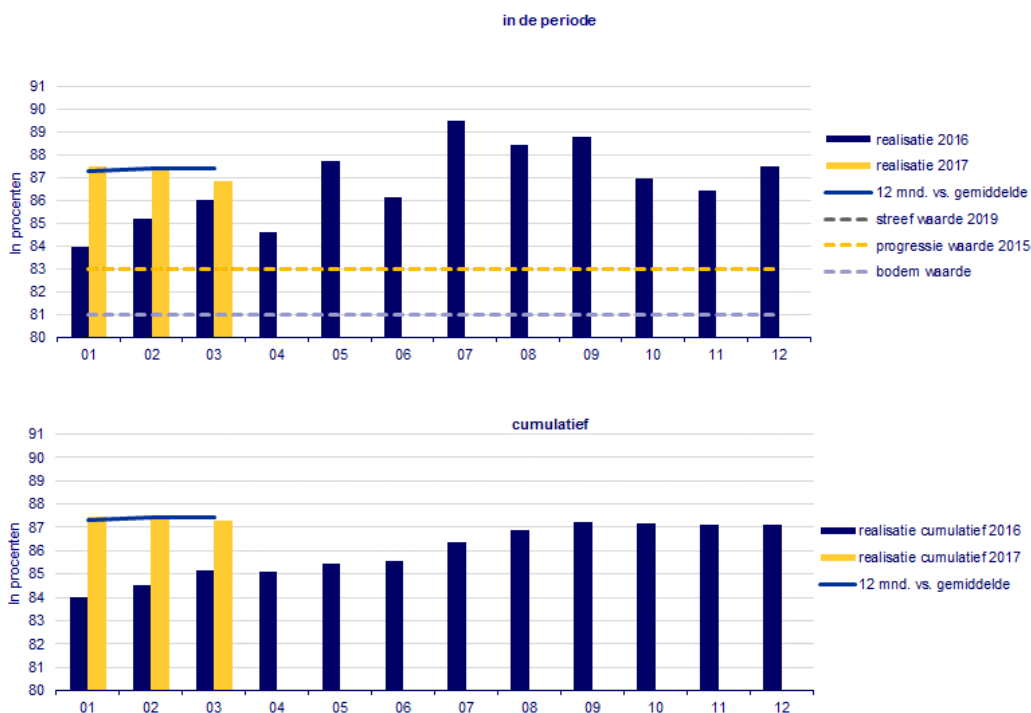


## 2.4 Sociale veiligheid

De veiligheid van onze reizigers en medewerkers staat bij NS voorop. Sociale veiligheid is belangrijk voor de beleving van stations en treinen. Samen met ProRail hebben we bepaald hoe we de veiligheid voor reizigers op het station en de perrons kunnen verbeteren en hoe we dat gaan doen. Ook hebben we pilots uitgevoerd om veiligheid in winkels op stations te vergroten.

### 2.4.1 Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station

Dit klantoordeel geeft de veiligheidsbeleving van onze reizigers aan in de trein en op het station, overdag en 's avonds na 19:00 uur.



	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	84,0	85,2	86,0	84,6	87,8	86,2	89,5	88,4	88,8	87,0	86,4	87,5
realisatie 2017	87,5	87,5	86,8									
realisatie cumulatief 2016	84,0	84,5	85,2	85,1	85,4	85,6	86,4	86,9	87,2	87,2	87,1	87,1
realisatie cumulatief 2017	87,5	87,5	87,3									
12 mnd. vs. gemiddelde	87,3	87,4	87,4									
streef waarde 2019	83,0	83,0	83,0	83,0	83,0	83,0	83,0	83,0	83,0	83,0	83,0	83,0
progressie waarde 2015	83,0	83,0	83,0	83,0	83,0	83,0	83,0	83,0	83,0	83,0	83,0	83,0
bodem waarde	81,0	81,0	81,0	81,0	81,0	81,0	81,0	81,0	81,0	81,0	81,0	81,0



## 3 Treinen en dienstregeling

Dagelijks maken ruim 600.000 reizigers zo'n 1,2 miljoen treinreizen op het druk bereden Nederlandse spoorwegnet. Iedere reiziger moet kunnen rekenen op een vlekkeloze dienstregeling met goede aansluitingen. Hij wil ook treinen die schoon, technisch in orde en inzetbaar zijn, en met goede voorzieningen. NS wil de operationele processen voortdurend verbeteren en werkt samen met partners aan meer eenheid in de spoorsector.

In deze groep indicatoren worden de onderstaande prestaties besproken. U kunt direct naar deze prestaties navigeren door er op te klikken.

- Punctualiteit hoofdrailnet
- Zitplaatskans hoofdrailnet
- Verstoring op het hoofdrailnet
- Overige indicatoren hoofdrailnet
- Diensten over de HSL-Zuid

### 3.1 Punctualiteit hoofdrailnet

In deze categorie vindt u de prestaties over:

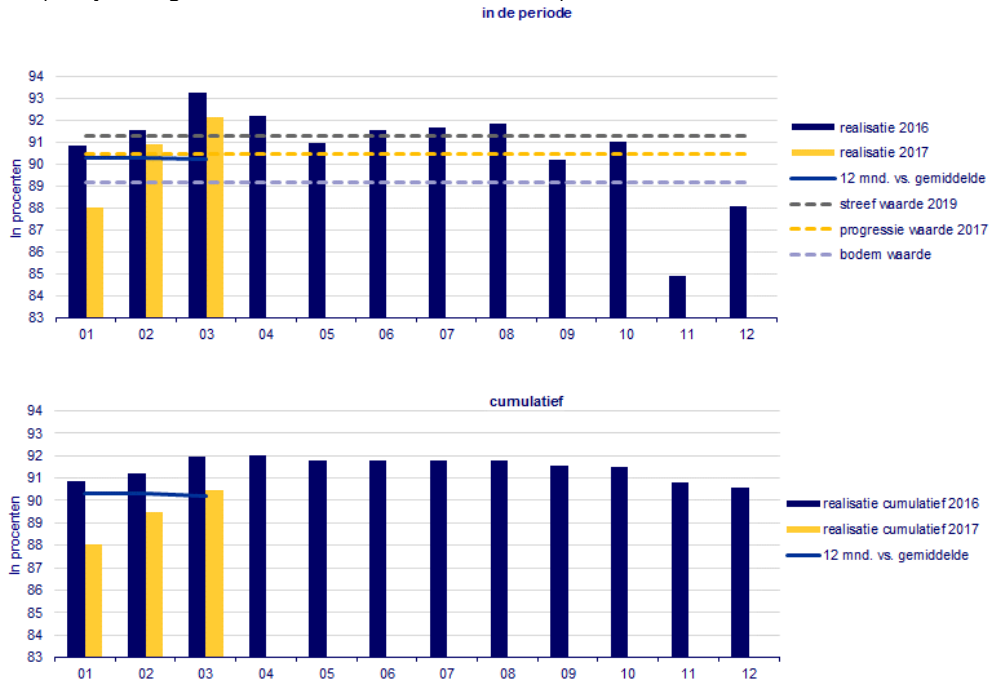
- Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN
- Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN
- Slechtste treinseries Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN
- Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders
- Gemiddelde ervaren reistijd
- Aankomstpunctualiteit 3 minuten
- Aankomstpunctualiteit 5 minuten



### 3.1.1 Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN

Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 5 minuten vertraging is verlopen. Dat wil zeggen dat de reiziger bij aankomst op zijn uitcheckstation minder dan 5 minuten vertraging had ten opzichte van de reis die de reiziger vanaf het moment van inchecken volgens de reisplanner had kunnen maken. Hierbij wordt uitgegaan van het snelste reisadvies zoals dat twee dagen voorafgaand aan de reis beschikbaar was in de officiële reisplanner. Dit betekent dat vooraf bekende werkzaamheden wel in dit reisadvies zijn meegenomen, maar wijzigingen die minder dan twee dagen voorafgaand zijn aangebracht niet.

In scope zijn reizigers die inchecken én uitchecken op een Hoofdrailnet station en met NS reizen.



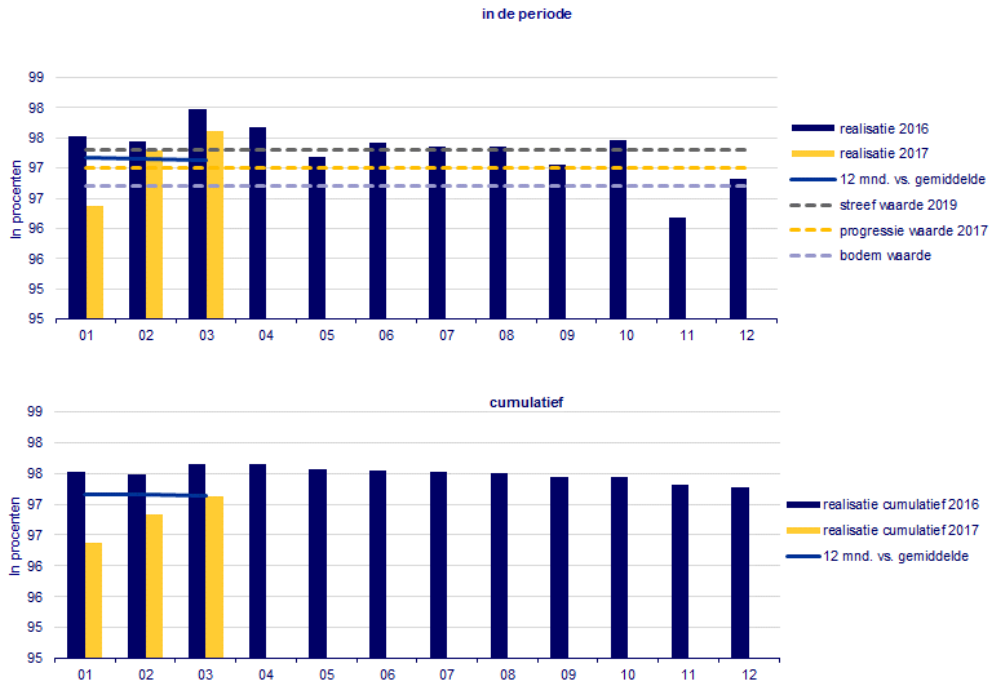
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	90,9	91,6	93,3	92,2	91,0	91,6	91,7	91,8	90,2	91,0	84,9	88,1
realisatie 2017	88,1	90,9	92,2									
realisatie cumulatief 2016	90,9	91,2	91,9	92,0	91,8	91,8	91,8	91,8	91,6	91,5	90,8	90,6
realisatie cumulatief 2017	88,1	89,5	90,5									
12 mnd. vs. gemiddelde	90,3	90,3	90,2									
streef waarde 2019	91,3	91,3	91,3	91,3	91,3	91,3	91,3	91,3	91,3	91,3	91,3	91,3
progressie waarde 2017	90,5	90,5	90,5	90,5	90,5	90,5	90,5	90,5	90,5	90,5	90,5	90,5
bodem waarde	89,2	89,2	89,2	89,2	89,2	89,2	89,2	89,2	89,2	89,2	89,2	89,2



### 3.1.2 Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN

Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 15 minuten vertraging is verlopen. Dat wil zeggen dat de reiziger bij aankomst op zijn uitcheckstation minder dan 15 minuten vertraging had ten opzichte van de reis die de reiziger vanaf het moment van inchecken volgens de reisplanner had kunnen maken. Hierbij wordt uitgegaan van het snelste reisadvies zoals dat twee dagen voorafgaand aan de reis beschikbaar was in de officiële reisplanner. Dit betekent dat vooraf bekende werkzaamheden wel in dit reisadvies zijn meegenomen, maar wijzigingen die minder dan twee dagen voorafgaand zijn aangebracht niet.

In scope zijn reizigers die inchecken én uitchecken op een Hoofdrailnet station en met NS reizen.



	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	97,5	97,4	98,0	97,7	97,2	97,4	97,4	97,4	97,1	97,5	96,2	96,8
realisatie 2017	96,4	97,3	97,6									
realisatie cumulatief 2016	97,5	97,5	97,7	97,7	97,6	97,5	97,5	97,5	97,4	97,4	97,3	97,3
realisatie cumulatief 2017	96,4	96,8	97,1									
12 mnd. vs. gemiddelde	97,2	97,2	97,1									
streef waarde 2019	97,3	97,3	97,3	97,3	97,3	97,3	97,3	97,3	97,3	97,3	97,3	97,3
progressie waarde 2017	97,0	97,0	97,0	97,0	97,0	97,0	97,0	97,0	97,0	97,0	97,0	97,0
bodem waarde	96,7	96,7	96,7	96,7	96,7	96,7	96,7	96,7	96,7	96,7	96,7	96,7





### 3.1.3 Slechtste treinseries Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN

De slechtste treinseries reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN geeft een overzicht van de tien treinseries die de meest negatieve invloed hebben gehad op de prestatie-indicator reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN.

Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 15 minuten vertraging is verlopen. Dat wil zeggen dat de reiziger bij aankomst op zijn uitcheckstation minder dan 15 minuten vertraging had ten opzichte van de reis die de reiziger vanaf het moment van inchecken volgens de reisplanner had kunnen maken. Hierbij wordt uitgegaan van het snelste reisadvies zoals dat twee dagen voorafgaand aan de reis beschikbaar was in de officiële reisplanner. Dit betekent dat vooraf bekende werkzaamheden inclusief gepland vervangend busvervoer wel in dit reisadvies zijn meegenomen, maar wijzigingen die minder dan twee dagen voorafgaand zijn aangebracht niet.

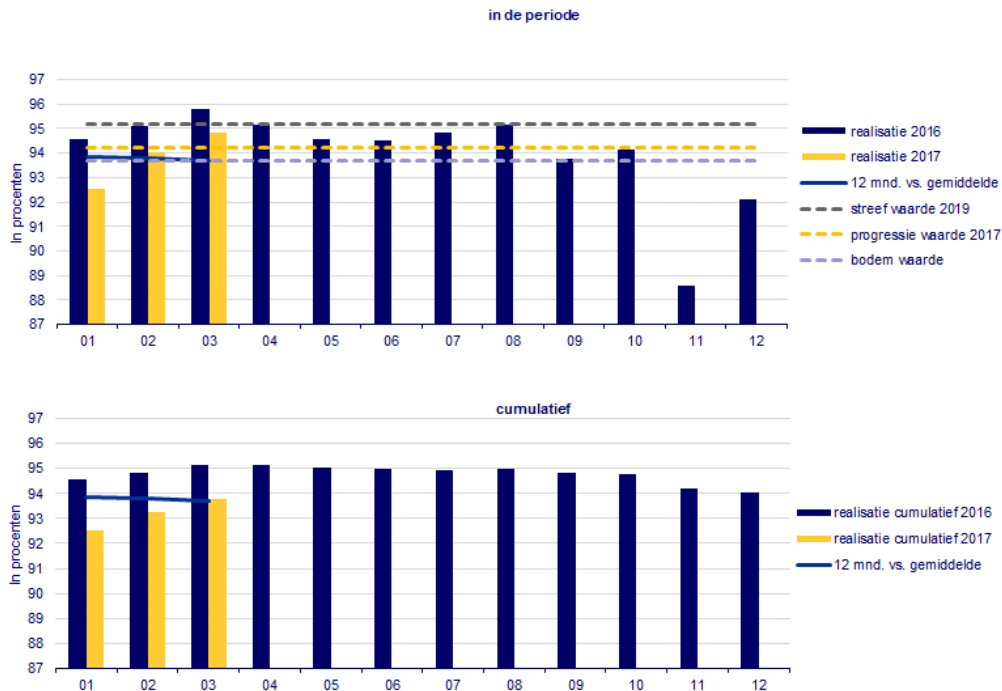
In scope zijn alle reizigers die inchecken én uitchecken op een Hoofdrailnet station en met NS reizen.

Slechtste treinseries reizigerspunctualiteit 15 min HRN		
Scores / treinseries	2017	
	in maart	t/m maart
top_1	900	2400
top_2	2400	900
top_3	800	800
top_4	2200	2200
top_5	1100	3000
top_6	3000	3600
top_7	3600	1100
top_8	1000	3500
top_9	3500	700
top_10	1800	1000



### 3.1.4 Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders

Kwaliteit van aansluitingen op overige vervoerders maakt inzichtelijk hoe goed NS een overstap mogelijk maakt op treinen van andere vervoerders. De kwaliteit van overstap wordt gemeten door het vaststellen van de aankomstpunctualiteit van NS treinen op de 18 belangrijkste overstapstations. De uitkomst is het percentage van de HRN-treinen die minder dan vijf minuten vertraagd aankomen op deze stations.



	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	94,6	95,1	95,8	95,1	94,6	94,5	94,9	95,2	93,8	94,1	88,6	92,1
realisatie 2017	92,5	94,0	94,8									
realisatie cumulatief 2016	94,6	94,8	95,2	95,2	95,0	95,0	94,9	95,0	94,8	94,8	94,2	94,1
realisatie cumulatief 2017	92,5	93,2	93,8									
12 mnd. vs. gemiddelde	93,9	93,8	93,7									
streef waarde 2019	95,2	95,2	95,2	95,2	95,2	95,2	95,2	95,2	95,2	95,2	95,2	95,2
progressie waarde 2017	94,2	94,2	94,2	94,2	94,2	94,2	94,2	94,2	94,2	94,2	94,2	94,2
bodem waarde	93,7	93,7	93,7	93,7	93,7	93,7	93,7	93,7	93,7	93,7	93,7	93,7

### 3.1.5 Gemiddelde ervaren reistijd

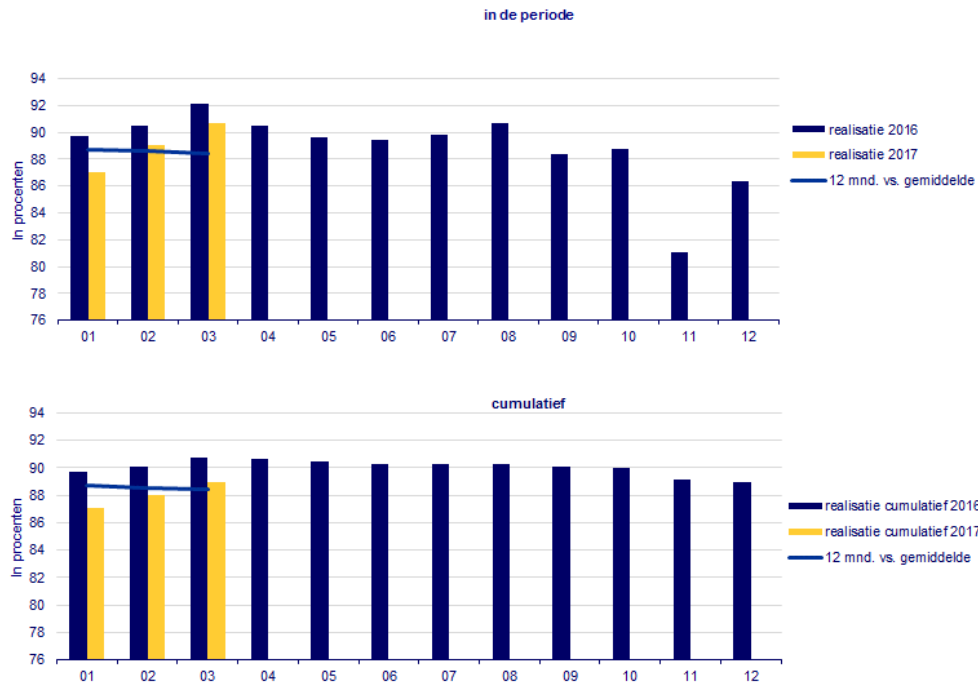
De Gemiddelde ervaren reistijd is een indicatie van de gemiddelde reistijd die de klant ervaart door gebruik te maken van wachttijden, reistijden en overstaptijden. Met deze methode wordt een keer per jaar bepaald of een nieuwe dienstregeling een beter serviceniveau biedt aan de reizigers.

De gemiddelde ervaren reistijd in 2016 is gelijk aan 58:43 min. In 2015 was de gemiddelde ervaren reistijd gelijk aan 58:48 min.



### 3.1.6 Aankomstpunctualiteit 3 minuten

Dit is het percentage treinritten dat met maximaal 3 minuten vertraging aankwam. Het is gebaseerd op metingen van ProRail.

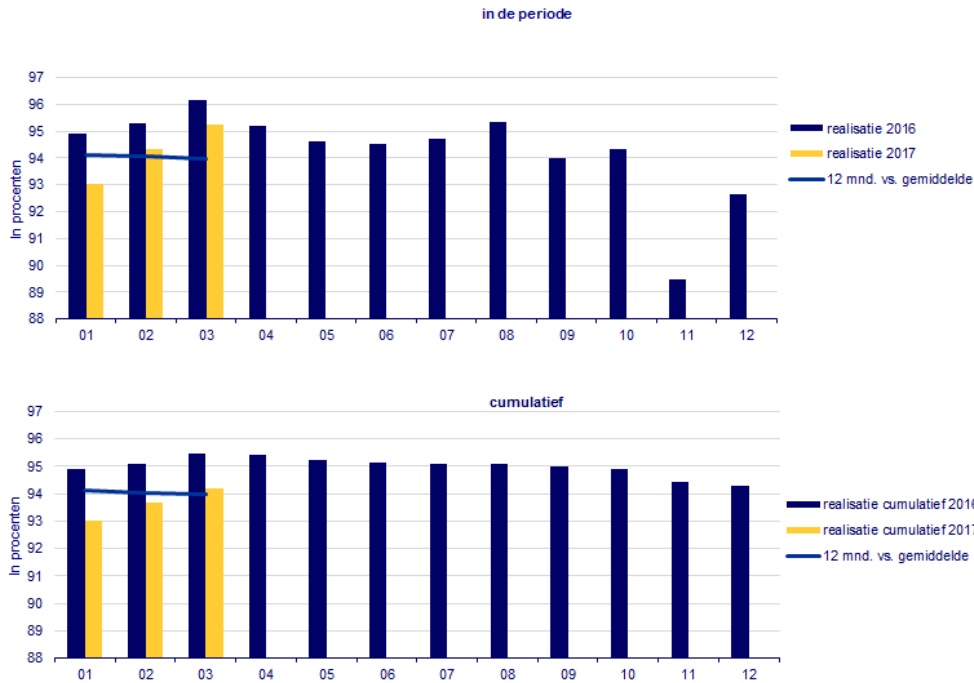


	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	89,7	90,5	92,1	90,5	89,6	89,4	89,9	90,7	88,4	88,8	81,0	86,4
realisatie 2017	87,1	89,0	90,7									
realisatie cumulatief 2016	89,7	90,1	90,8	90,7	90,5	90,3	90,2	90,3	90,1	90,0	89,2	88,9
realisatie cumulatief 2017	87,1	88,0	88,9									
12 mnd. vs. gemiddelde	88,7	88,6	88,4									



### 3.1.7 Aankomstpunctualiteit 5 minuten

Dit is het percentage treinritten dat met maximaal 5 minuten vertraging aankwam. Dit is gebaseerd op de metingen van ProRail. De norm van 5 minuten is de meest gehanteerde norm in de (internationale) spoorsector. Gaat u op reis en wilt u weten hoe stipt uw trein op uw traject normaal gesproken is? In de Reisplanner kunt u dit percentage per lijn terugvinden.



	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	94,9	95,3	96,2	95,2	94,6	94,5	94,7	95,4	94,0	94,3	89,5	92,6
realisatie 2017	93,0	94,4	95,2									
realisatie cumulatief 2016	94,9	95,1	95,5	95,4	95,3	95,1	95,1	95,1	95,0	94,9	94,4	94,3
realisatie cumulatief 2017	93,0	93,7	94,2									
12 mnd. vs. gemiddelde	94,1	94,0	94,0									

Aankomstpunctualiteit 5 minuten		Aankomstpunctualiteit 5 minuten		Aankomstpunctualiteit 5 minuten	
per knooppunt	2017 03	per knooppunt	2017 03	per knooppunt	2017 03
Arnhem Centraal	95,3	Gouda	96,4	Nijmegen	95,0
Almere Centrum	94,8	Groningen	93,1	Roermond	96,0
Amersfoort	95,8	Den Haag HS	94,2	Roosendaal	94,1
Almelo	93,5	Den Haag Centraal	94,5	Rotterdam Centraal	93,6
Alkmaar	96,0	Hengelo	95,1	Sittard	97,2
Apeldoorn	94,9	Haarlem	96,4	Tilburg	95,1
Amsterdam Centraal	94,4	Hoorn	97,1	Utrecht Centraal	96,3
Amsterdam Zuid	95,9	Heerlen	98,0	Venlo	93,3
Breda	94,0	s-Hertogenbosch	95,3	Vlissingen	95,2
Dordrecht	94,1	Leiden Centraal	95,7	Zwolle	94,5
Deventer	95,5	Leeuwarden	92,8	Zutphen	96,6
Eindhoven	94,8	Maastricht	94,2		



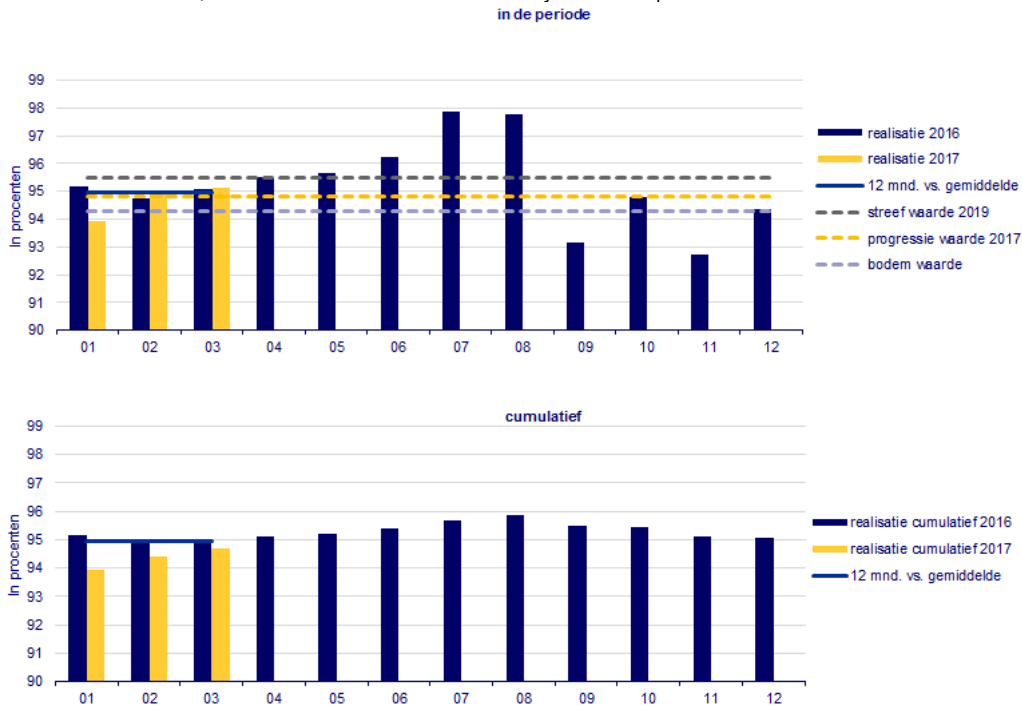
### 3.2 Zitplaatskans hoofdrailnet

In deze categorie vindt u de prestaties over:

- Zitplaatskans in de spits HRN
- Top tien drukke treinen HRN
- Bezettingsgraad spits

#### 3.2.1 Zitplaatskans in de spits HRN

Zitplaatskans in de spits HRN geeft een indicatie van de kans dat een reiziger die tijdens de spits in de trein stapt de volledige reis heeft kunnen zitten. Dat wil zeggen dat de reiziger bij zijn vertrekstation en bij ieder overstapstation op zijn reis in een trein instapt, waarbij het aantal zitplaatsen ten minste gelijk is aan het totaal aantal reizigers. In scope zijn reizigers die inchecken én uitchecken op een Hoofdrailnet station, met NS reizen en inchecken tijdens de spits.



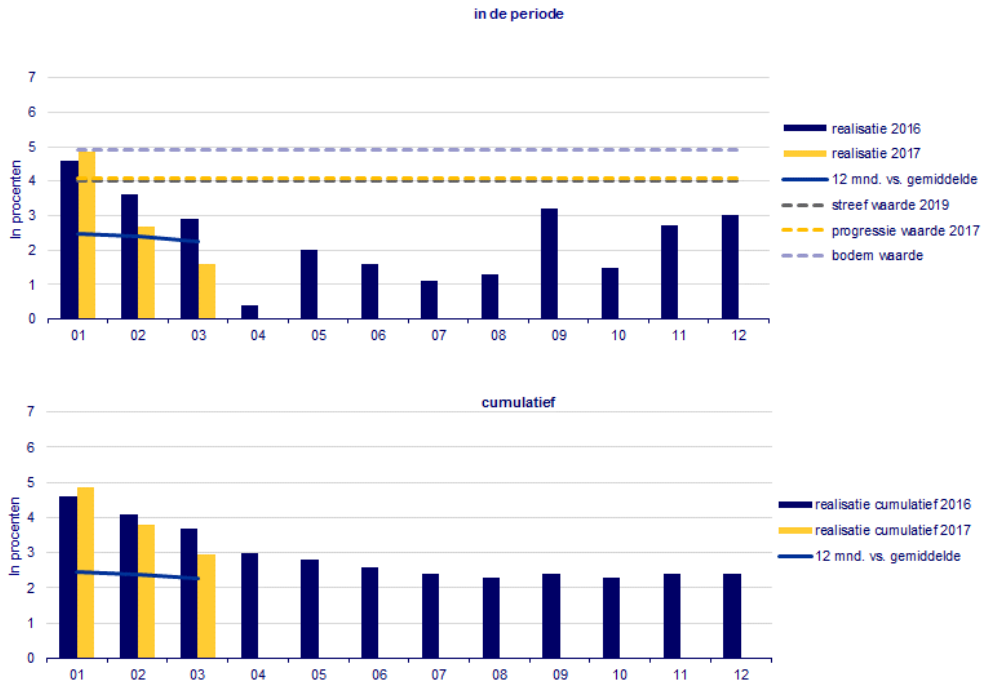
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	95,2	94,8	95,1	95,5	95,7	96,2	97,9	97,8	93,2	94,8	92,7	94,4
realisatie 2017	93,9	94,9	95,1									
realisatie cumulatief 2016	95,2	95,0	95,0	95,1	95,2	95,4	95,7	95,9	95,5	95,4	95,1	95,1
realisatie cumulatief 2017	93,9	94,4	94,7									
12 mnd. vs. gemiddelde	95,0	95,0	95,0									
streef waarde 2019	95,5	95,5	95,5	95,5	95,5	95,5	95,5	95,5	95,5	95,5	95,5	95,5
progressie waarde 2017	94,8	94,8	94,8	94,8	94,8	94,8	94,8	94,8	94,8	94,8	94,8	94,8
bodem waarde	94,3	94,3	94,3	94,3	94,3	94,3	94,3	94,3	94,3	94,3	94,3	94,3

#### 3.2.2 Top tien drukke treinen HRN

De Top tien drukke treinen HRN geeft een indicatie van de kans dat een reiziger die tijdens de spits in de trein stapt op één van de vooraf geselecteerde 10 drukste reisrelaties geen vervoerplaats heeft. Met geen vervoerplaats bedoelen we dat de reiziger bij zijn vertrekstation en/of bij het overstapstation op zijn reis in een trein instapt waarbij het totaal aantal reizigers groter is dan het aantal vervoerplaatsen.



In scope zijn de reizigers die op één van de 10 drukste reisrelaties reizen. De 10 drukste reisrelaties worden voor ieder kalenderjaar opnieuw bepaald door van de 1000 meest gemaakte reisrelaties die 10 reisrelaties te selecteren met de laagste vervoerplaatskans in de ijkperiode die tevens onderdeel uitmaken van de 20 drukste reisrelaties van de tweede helft van de ijkperiode (dit laatste om te voorkomen dat reeds verbeterde reisrelaties nog onderdeel uitmaken van de top 10). De vervoerplaatskans wordt analoog aan de indicator Zitplaatskans in de spits HRN bepaald maar dan voor alle vervoerplaatsen (zit- en staanplaatsen).



	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	4,6	3,6	2,9	0,4	2,0	1,6	1,1	1,3	3,2	1,5	2,7	3,0
realisatie 2017	4,9	2,7	1,6									
realisatie cumulatief 2016	4,6	4,1	3,7	3,0	2,8	2,6	2,4	2,3	2,4	2,3	2,4	2,4
realisatie cumulatief 2017	4,9	3,8	3,0									
12 mnd. vs. gemiddelde	2,5	2,4	2,3									
streef waarde 2019	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
progressie waarde 2017	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1
bodem waarde	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9



### 3.2.3 Bezettingsgraad spits

De Bezettingsgraad spits geeft een indicatie van de gerealiseerde gemiddelde bezetting van de treinen van NS op basis van de geplande dienstregeling tijdens de ochtend- en avondspits. De spits is gedefinieerd als van 7:00 tot en met 8:59 en van 16:00 tot en met 17:59 van maandag tot en met vrijdag. De overige tijden zijn dal.



		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie	2016	44,1	43,6	44,3	45,1	42,6	43,4	37,3	32,0	45,5	44,0	43,9	39,5
realisatie	2017	41,1	43,3	45,7									
realisatie cumulatief	2016	44,1	43,8	44,0	44,3	43,9	43,9	42,9	41,5	42,0	42,2	42,3	42,1
realisatie cumulatief	2017	41,1	42,1	43,4									
12 mnd. vs. gemiddelde													



### 3.3 Verstoringen op het hoofdrailnet

Op de volgende pagina's vindt u de volgende indicatoren:

- Het aantal verstoringen veroorzaakt door NS
- Informatie in de trein en op het station bij ontregelingen

Tijd waarbinnen alternatief vervoer beschikbaar is bij een verstoring:

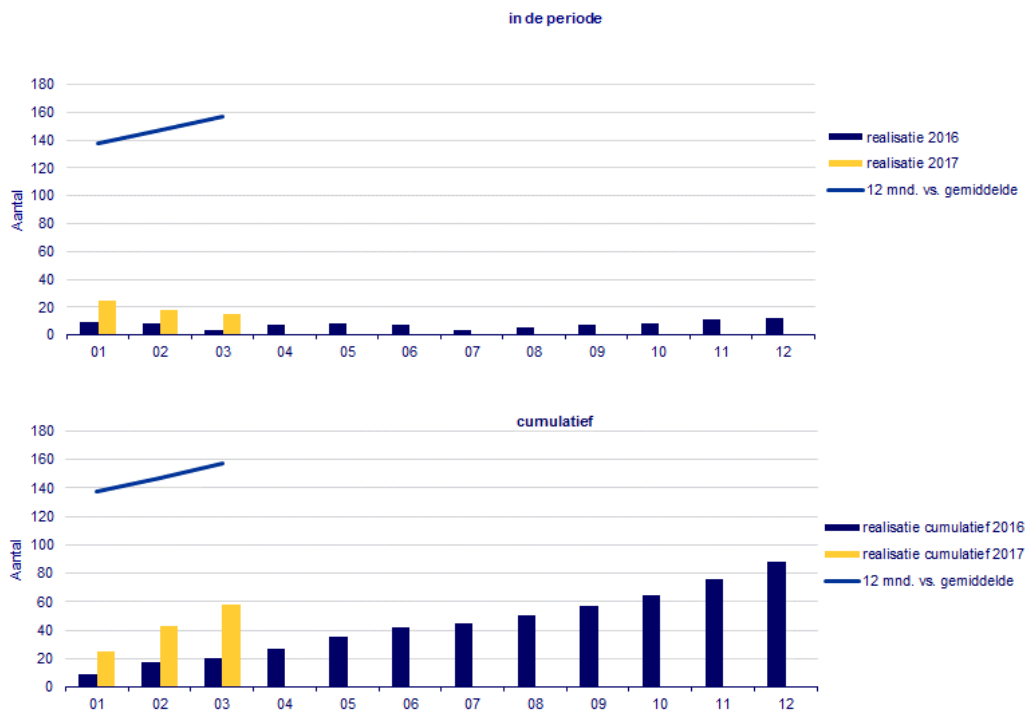
- Bij geplande stremming of buitendienststelling
- Bij ongeplande stremming of calamiteit in de spits
- Bij ongeplande stremming of calamiteit buiten de spits

De volgende indicatoren zijn nog in ontwikkeling en worden later toegevoegd:

- Aantal verstoringen veroorzaakt door NS
- Gemiddelde hersteltijd na een verstoring

#### 3.3.1 Aantal verstoringen veroorzaakt door NS

De indicator Aantal verstoringen veroorzaakt door NS geeft het aantal impactvolle verstoringen van de treindienst weer die veroorzaakt zijn door NS. Een verstoring is impactvol als er ten minste 680 minuten vertraging is voor alle treinen samen die gehinderd worden door de storing. Een opgeheven of omgeleide trein telt mee voor 30 minuten vertraging. De definitie is gewijzigd in 2017 ten opzichte van 2016.



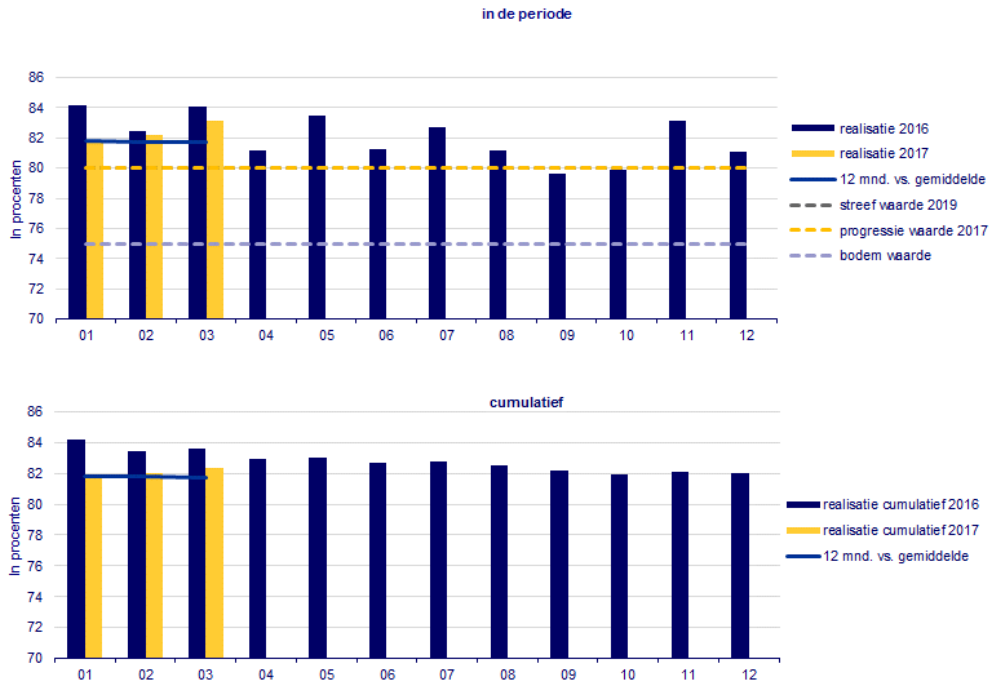
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	9,0	8,0	3,0	7,0	8,0	7,0	3,0	5,0	7,0	8,0	11,0	12,0
realisatie 2017	25,0	18,0	15,0									
realisatie cumulatief 2016	9,0	17,0	20,0	27,0	35,0	42,0	45,0	50,0	57,0	65,0	76,0	88,0
realisatie cumulatief 2017	25,0	43,0	58,0									
12 mnd. vs. gemiddelde	138,0	147,0	157,0									





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

Deze indicator toont het totaal aantal gemeten ontregelingen in de treindienst, waarover in de trein of op het station informatie is gegeven via omroep of schermen. Samen met ProRail streven we ernaar het aantal verstoringen verder omlaag te brengen. Tegelijkertijd zijn storingen nooit helemaal te voorkomen. De aanpak waarbij we klanten tijdens grote werkzaamheden voorzien van extra informatie, faciliteiten en service – gestart in 2013 – hebben we in 2014 verder uitgebreid naar de top 11 van uitzonderlijk hinderrijke werkzaamheden.



	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	84,2	82,5	84,1	81,2	83,5	81,2	82,7	81,1	79,6	79,9	83,1	81,0
realisatie 2017	81,9	82,2	83,2									
realisatie cumulatief 2016	84,2	83,5	83,6	83,0	83,0	82,7	82,7	82,5	82,2	82,0	82,1	82,0
realisatie cumulatief 2017	81,9	82,0	82,4									
12 mnd. vs. gemiddelde	81,8	81,8	81,8									
streef waarde 2019	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0
progressie waarde 2017	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0
bodem waarde	75,0	75,0	75,0	75,0	75,0	75,0	75,0	75,0	75,0	75,0	75,0	75,0



### 3.3.3 Tijd waarbinnen alternatief vervoer beschikbaar is bij een verstoring

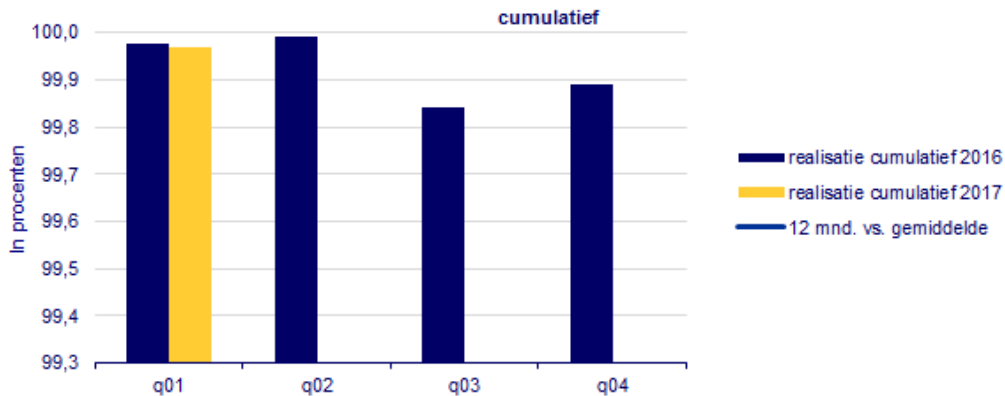
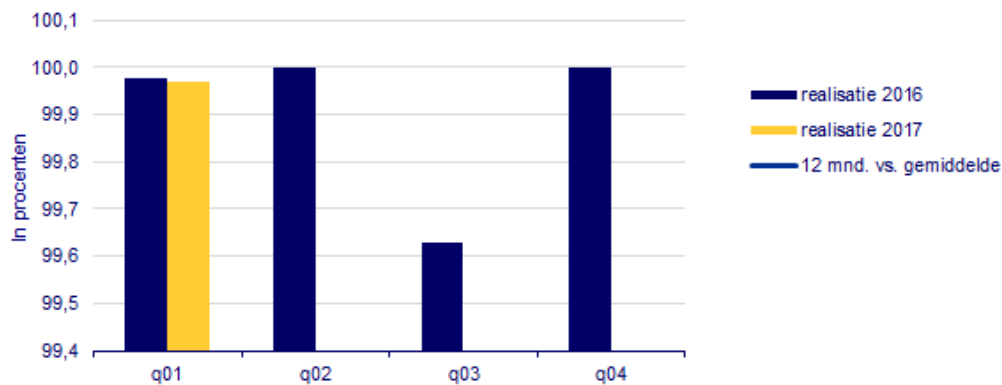
Deze indicator is onderverdeeld in twee situaties:

- Het alternatieve (bus)vervoer is vooraf geregeld bij een geplande stremming of buitendienststelling
- Het alternatieve (bus)vervoer moet ad hoc geregeld worden als gevolg van een ongeplande stremming of calamiteit.

Vanwege deze verschillende uitgangspunten geven we beide situaties apart weer. Bij een calamiteit maken we nog onderscheid tussen binnen en buiten de spits. Het alternatieve vervoer bestelt NS op basis van een te rijden dienstregeling zodat capaciteit en frequentie gelijk blijven aan de treindienst. Het percentage geeft de mate aan waarin de geplande vervangende dienstregeling gerealiseerd is.

#### Leveringsgraad busvervoer bij buitendienststellingen

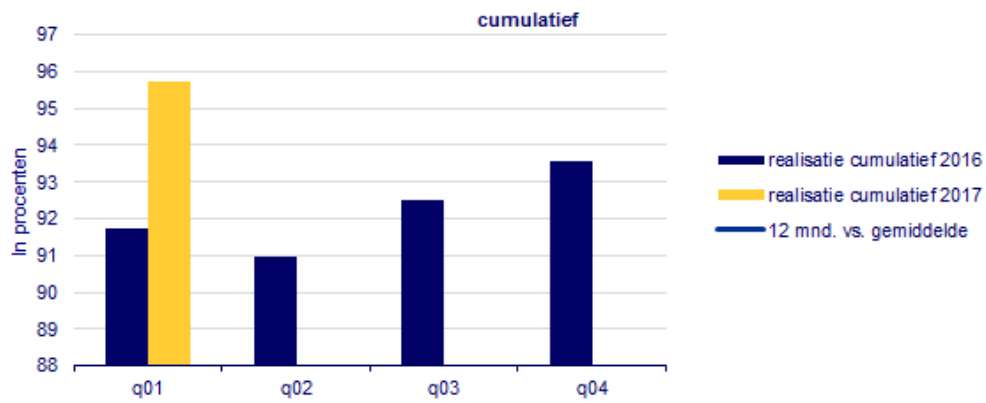
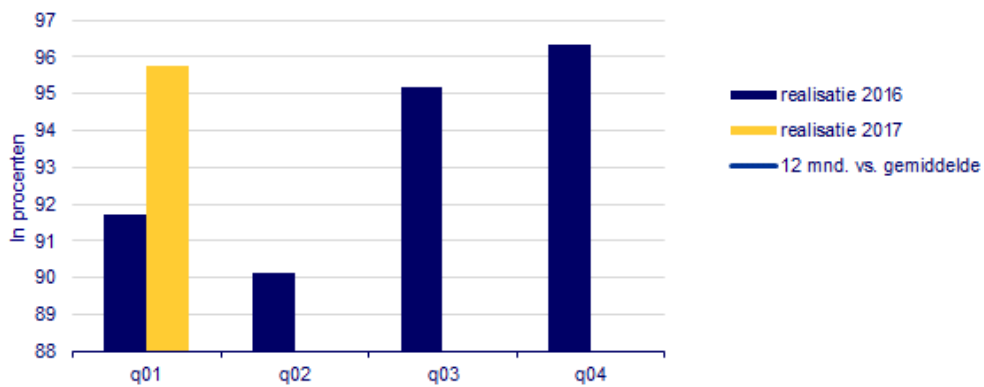
in de periode



	q01	q02	q03	q04
realisatie 2016	99,98	100,00	99,63	100,00
realisatie 2017	99,97			
realisatie cumulatief 2016	99,98	99,99	99,84	99,89
realisatie cumulatief 2017	99,97			
12 mnd. vs. gemiddelde	99,88			



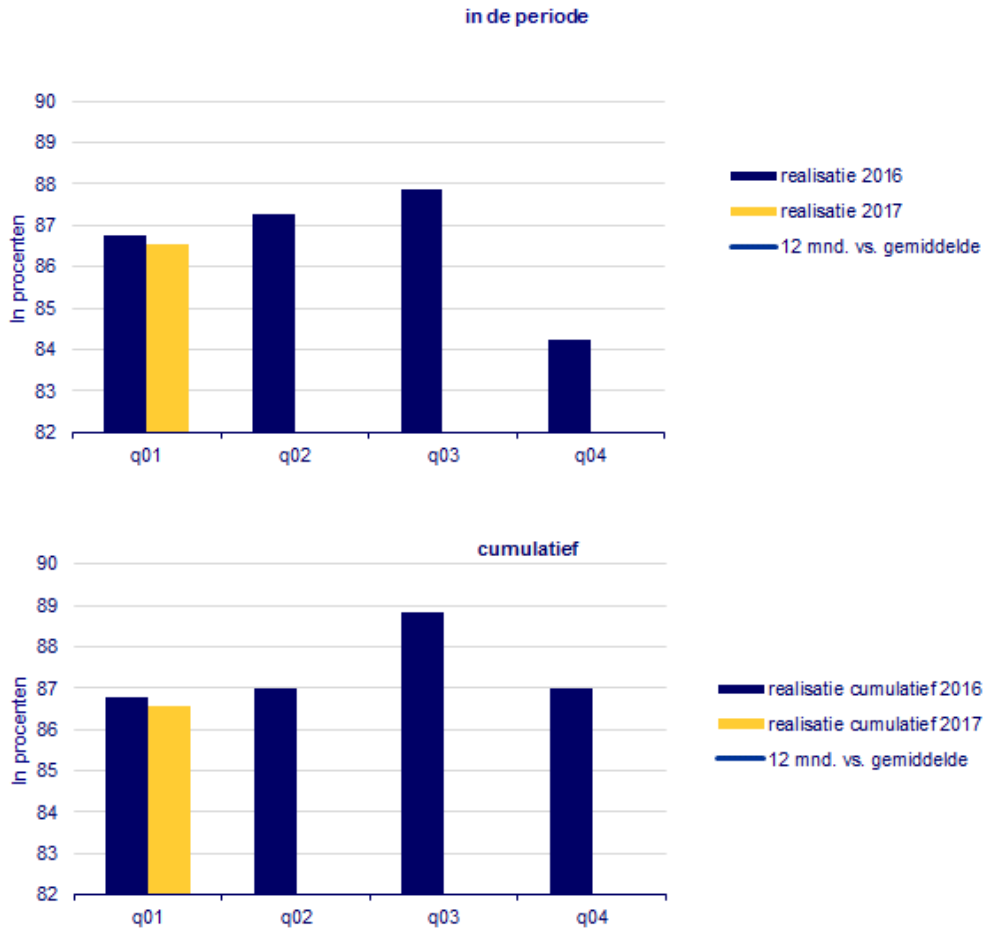
### Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de spits in de periode



	q01	q02	q03	q04
realisatie 2016	91,7	90,1	95,2	96,3
realisatie 2017	95,7			
realisatie cumulatief 2016	91,7	91,0	92,5	93,6
realisatie cumulatief 2017	95,7			
12 mnd. vs. gemiddelde	94,7			



**Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in het dal**



	q01	q02	q03	q04
realisatie 2016	86,8	87,3	87,9	84,2
realisatie 2017	86,6			
realisatie cumulatief 2016	86,8	87,0	88,8	87,0
realisatie cumulatief 2017	86,6			
12 mnd. vs. gemiddelde	86,9			



### 3.4 Overige indicatoren hoofdrailnet

Op de volgende pagina's vindt u de volgende indicatoren:

- Gerealiseerde aansluitingen
- Gereden treinen
- Overslaan stations
- Aantal STS-passages hoofdrailnet
- Trefkans conducteur
- Schone treinen

#### 3.4.1 Gerealiseerde aansluitingen

Veel reizigers maken tijdens hun treinreis een overstap. Het is belangrijk voor hen de volgende aansluiting te halen. Bij het maken van een dienstregeling houden we rekening met reizigers die overstappen. We plannen de tijden van aankomende en vertrekkende treinen zodanig dat reizigers voldoende tijd hebben om over te stappen. Met de indicator meten we in hoeverre de reizigers deze overstappen hebben gehaald.

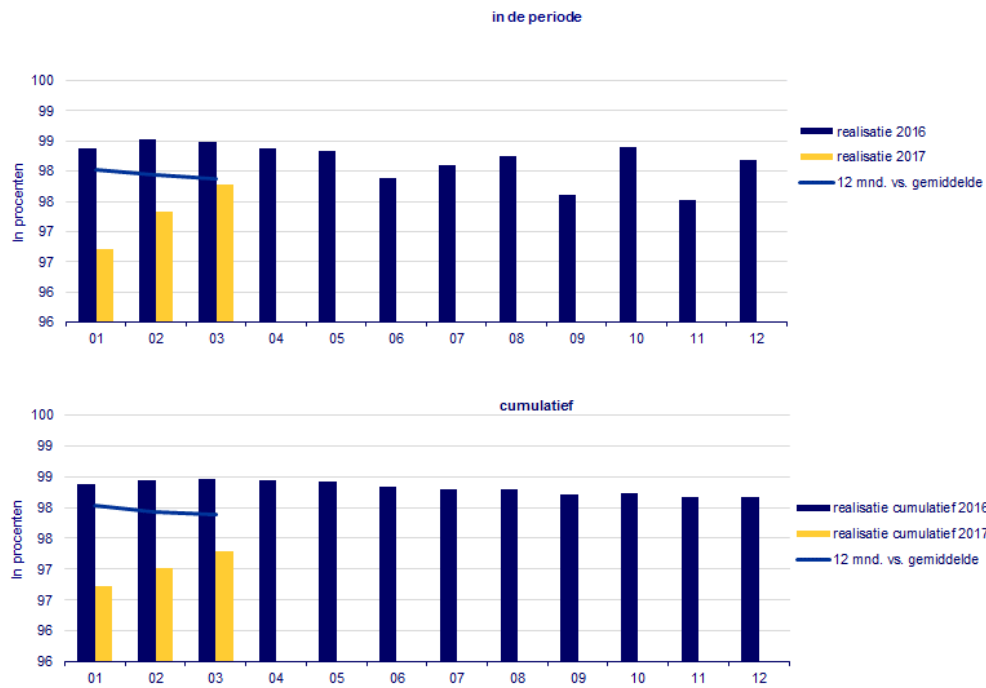


	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	91,8	92,1	93,1	92,2	91,4	92,0	92,3	92,4	91,2	91,3	87,0	88,6
realisatie 2017	88,5	90,0	90,8									
realisatie cumulatief 2016	91,8	91,9	92,3	92,3	92,1	92,1	92,1	92,2	92,1	92,0	91,5	91,3
realisatie cumulatief 2017	88,5	89,2	89,8									
12 mnd. vs. gemiddelde	91,0	90,8	90,6									



### 3.4.2 Gereden treinen

De indicator toont het percentage treinritten dat daadwerkelijk is uitgevoerd ten opzichte van het aantal geplande treinritten.



	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	98,4	98,5	98,5	98,4	98,3	97,9	98,1	98,3	97,6	98,4	97,5	98,2
realisatie 2017	96,7	97,3	97,8									
realisatie cumulatief 2016	98,4	98,5	98,5	98,4	98,4	98,3	98,3	98,3	98,2	98,2	98,2	98,2
realisatie cumulatief 2017	96,7	97,0	97,3									
12 mnd. vs. gemiddelde	98,0	97,9	97,9									



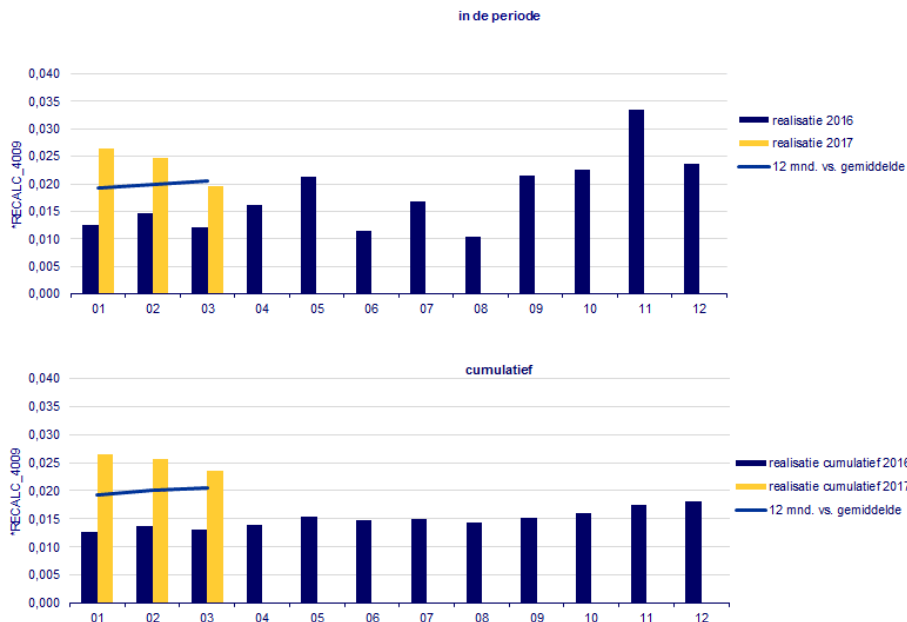
### 3.4.3 Overslaan stations

In uitzonderlijke gevallen, en alleen als noodmaatregel om hinder voor andere treinen en reizigers in de omgeving te voorkomen, slaat NS incidenteel een station over. We vinden het voor reizigers zeer vervelend wanneer hun trein een station moet overslaan. De oorzaken zijn divers en niet voorspelbaar en daarom is het lastig om het toepassen van deze noodmaatregel volledig te voorkomen. Doel is wel dat zo min mogelijk reizigers hinder ondervinden van de gekozen maatregel. Mocht het noodzakelijk zijn om een station over te slaan om olievlekwerking te voorkomen en de treinenloop in cadans te houden, dan geven we dat altijd vooraf aan. NS informeert reizigers op het perron dat hun geplande trein niet stopt op het station waar zij willen uitstappen en dat de eerstvolgende trein over 5 à 10 minuten arriveert. Ook aan de reizigers in de trein maken we vooraf kenbaar dat een station wordt overgeslagen en dat zij een station eerder kunnen uitstappen en dat de volgende stoptrein wel op het geplande station zal stoppen. Deze maatregel passen we niet toe in de spits of bij slechte weersomstandigheden.

De indicator laat het aantal keer zien dat een trein een station heeft overgeslagen ten opzichte van het totaal aantal geplande stops, uitgedrukt in een percentage. De oorzaak hiervan is divers, bijvoorbeeld door verstoringen, interne aanpassingen waar de reiziger geen last van heeft of be- en bijstuurmaatregelen.

Er zijn drie redenen waarom NS een station overslaat:

1. Door een verstoring kan de trein het station niet bereiken (wisselstoring, brand, aanrijding met een persoon, etc.).
2. Stations worden overgeslagen als bewuste bijstuurmaatregel van NS om olievlekwerking voor een groter aantal reizigers te voorkomen.
3. Aanpassingen in het interne plansysteem van NS waardoor stations gekenmerkt worden als 'overgeslagen' maar de reiziger hier geen last van heeft omdat deze stops nooit zijn gecommuniceerd naar de reiziger. Dit betreft bijvoorbeeld leeg materieel wat naar een andere plek gebracht moet worden of evenementenstations die per ongeluk in de planning waren opgenomen (bijvoorbeeld "Rotterdam Stadion", station Onze Lieve Vrouwe ter Nood en Heerenveen IJstadion).



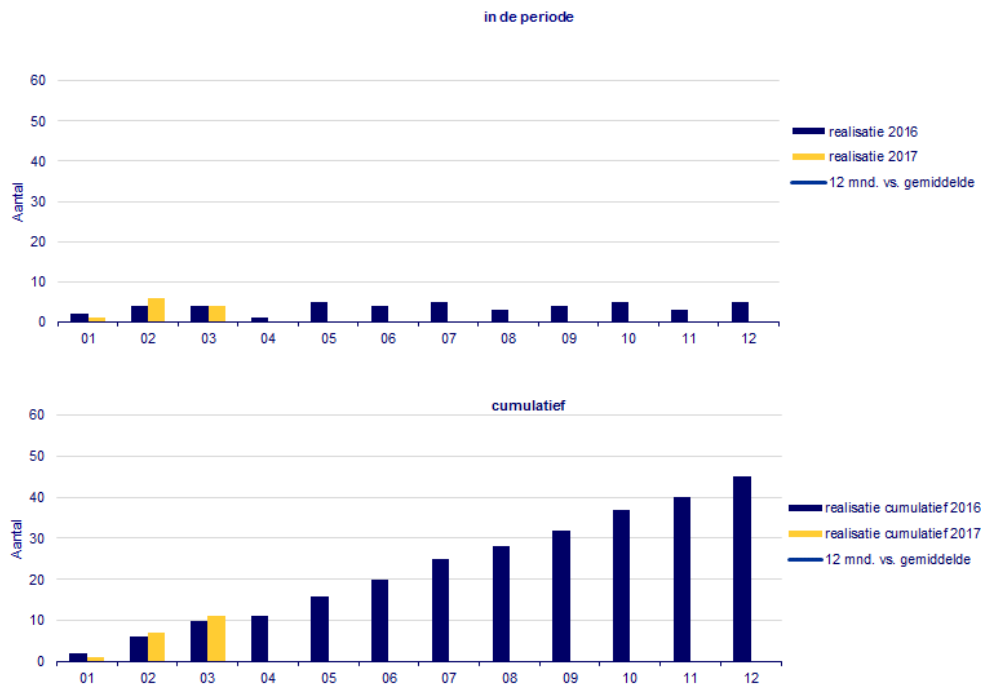
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	0,013	0,015	0,012	0,016	0,021	0,011	0,017	0,010	0,021	0,022	0,033	0,024
realisatie 2017	0,026	0,025	0,020									
realisatie cumulatief 2016	0,013	0,014	0,013	0,014	0,015	0,015	0,015	0,014	0,015	0,016	0,018	0,018
realisatie cumulatief 2017	0,026	0,026	0,024									
12 mnd. vs. gemiddelde	0,019	0,020	0,021									



### 3.4.4 Aantal niet technische STS-passages hoofdrailnet

Hoewel de trein een van de veiligste vervoermiddelen is, komt het voor dat een trein ten onrechte een stoptonend sein (STS) passeert. NS neemt diverse maatregelen om het aantal STS-passages te verminderen. Zo krijgen machinisten duidelijke instructies en zijn in 2014 veel extra seinen voorzien van ATBv (Automatische Treinbeveiliging verbeterde versie). De verwachting is dat de invoering van ORBIT, het systeem dat machinisten waarschuwt als hij te snel op een stoptonend sein afrijdt, een verdere reductie zal opleveren. Verder verzamelen we treingegevens en communiceren we met medewerkers open over veiligheid om meer van elkaar te leren.

Een trein passeert ten onrechte een stoptonend sein en de oorzaak hiervan is niet technisch.



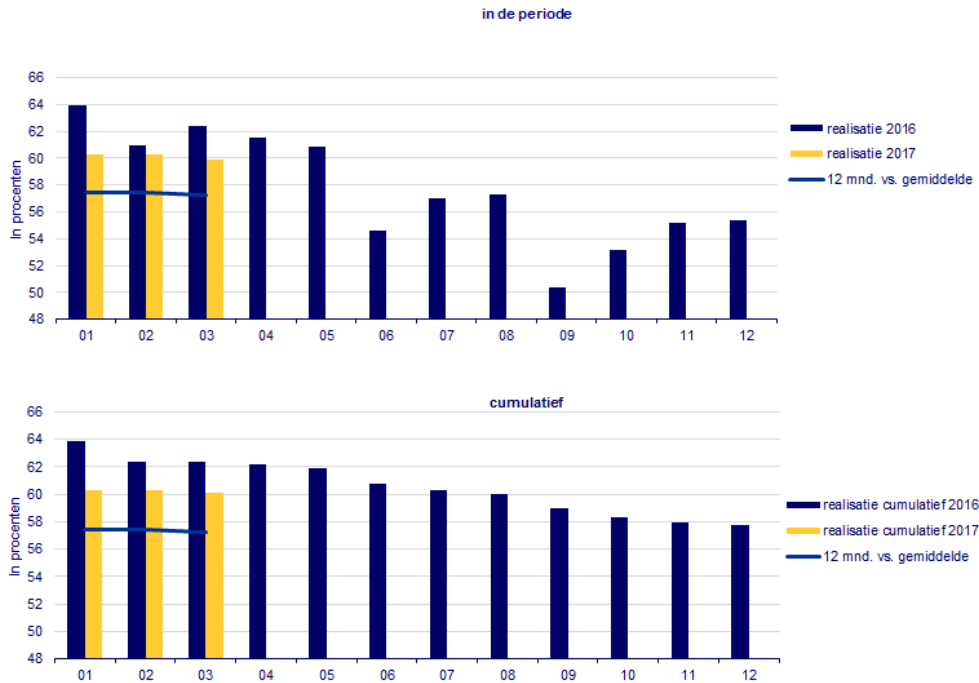
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	2,0	4,0	4,0	1,0	5,0	4,0	5,0	3,0	4,0	5,0	3,0	5,0
realisatie 2017	1,0	6,0	4,0									
realisatie cumulatief 2016	2,0	6,0	10,0	11,0	16,0	20,0	25,0	28,0	32,0	37,0	40,0	45,0
realisatie cumulatief 2017	1,0	7,0	11,0									
12 mnd. vs. gemiddelde												





### 3.4.5 Trefkans conducteur

De kans dat een reiziger binnen een half uur een conducteur tegenkomt wordt bepaald door het aantal keren dat de in de trein aanwezige enquêteurs de conducteur tegenkwamen tijdens een ronde door de trein, gedeeld door de totale tijd dat de enquêteurs in de trein aanwezig waren. De zogeheten 'mobiele controleploegen' tellen we ook mee als conducteur.

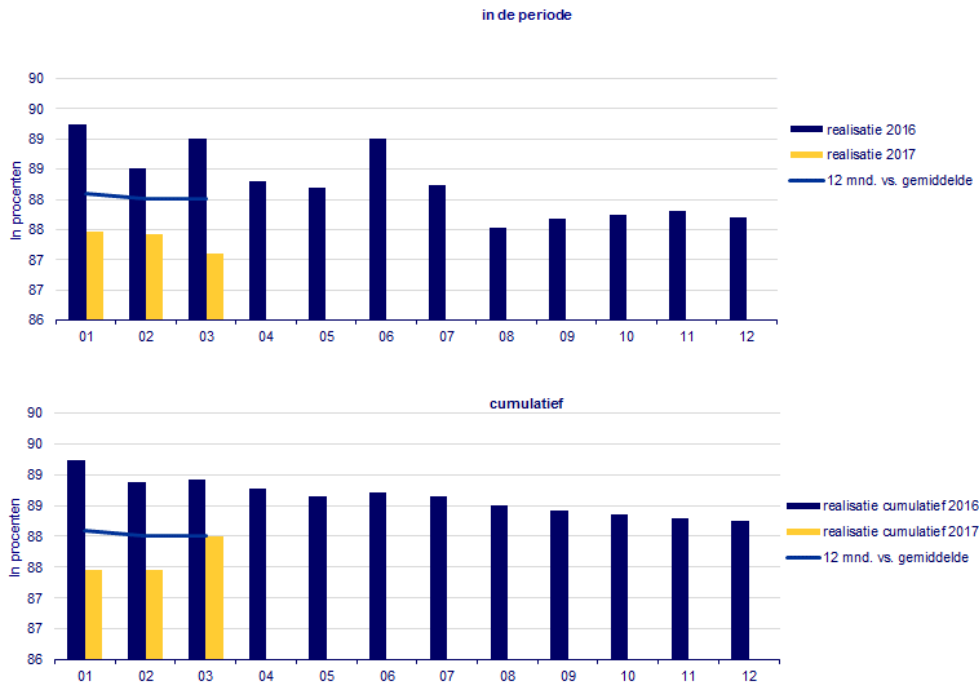


	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	63,9	60,9	62,4	61,5	60,8	54,6	57,0	57,3	50,4	53,2	55,2	55,4
realisatie 2017	60,3	60,3	59,9									
realisatie cumulatief 2016	63,9	62,4	62,4	62,1	61,9	60,8	60,3	60,0	59,0	58,3	58,0	57,7
realisatie cumulatief 2017	60,3	60,3	60,1									
12 mnd. vs. gemiddelde	57,5	57,5	57,3									



### 3.4.6 Schone treinen

Schone treinen dragen bij aan een prettige reis en aan de sociale veiligheid. Het percentage van de indicator geeft de kwaliteit weer van de reinheid van de treinen. Dat betekent dat de trein er goed schoongemaakt uitziet én daadwerkelijk schoon is volgens de normen. We keuren de treinen zowel tijdens als voor de inzet in de dienstregeling. Keurmeesters van het Landelijk Bureau Reiniging van NedTrain voeren de keuringen uit.



	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	89,2	88,5	89,0	88,3	88,2	89,0	88,2	87,5	87,7	87,8	87,8	87,7
realisatie 2017	87,5	87,4	87,1									
realisatie cumulatief 2016	89,2	88,9	88,9	88,8	88,7	88,7	88,6	88,5	88,4	88,4	88,3	88,3
realisatie cumulatief 2017	87,5	87,5	88,0									
12 mnd. vs. gemiddelde	88,1	88,0	88,0									

### 3.5 Diensten over de HSL-Zuid

Op de volgende pagina's vindt u de volgende indicatoren met betrekking tot de HSL-Zuid:

- Zitplaatskans in de spits HSL
- Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL
- Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL
- Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten
- Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS
- Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten
- Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS



### 3.5.1 Zitplaatskans in de spits HSL

Zitplaatskans in de spits HSL geeft een indicatie van de kans dat een reiziger die tijdens de spits in de trein stapt de volledige reis heeft kunnen zitten, voor de 12 geselecteerde reisrelaties die hoofdzakelijk van de HSL gebruik maken.

Deze indicator betreft een deelverzameling van de indicator Zitplaatskans in de spits HRN. In scope zijn de reizigers die inchecken én uitchecken met één van de onderstaande reisrelaties. Beide richtingen tellen hierbij mee:

- i. Amsterdam Centraal-Rotterdam Centraal
- ii. Amsterdam Centraal-Breda
- iii. Amsterdam Zuid-Rotterdam Centraal
- iv. Schiphol Airport-Rotterdam Centraal
- v. Schiphol Airport-Breda
- vi. Rotterdam Centraal- Breda



	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
realisatie 2017	96,8	97,7	97,2									
realisatie cumulatief 2016	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
realisatie cumulatief 2017	96,8	97,2	97,2									
12 mnd. vs. gemiddelde	n.b.	n.b.	n.b.									
streef waarde 2019	94,9	94,9	94,9	94,9	94,9	94,9	94,9	94,9	94,9	94,9	94,9	94,9
progressie waarde 2017	94,9	94,9	94,9	94,9	94,9	94,9	94,9	94,9	94,9	94,9	94,9	94,9
bodem waarde	91,2	91,2	91,2	91,2	91,2	91,2	91,2	91,2	91,2	91,2	91,2	91,2



### 3.5.2 Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL

Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 5 minuten vertraging is verlopen. Dat wil zeggen dat de reiziger bij aankomst op zijn uitcheckstation minder dan 5 minuten vertraging had ten opzichte van de reis die de reiziger vanaf het moment van inchecken volgens de reisplanner had kunnen maken. Hierbij wordt uitgegaan van het snelste reisadvies zoals dat twee dagen voorafgaand aan de reis beschikbaar was in de officiële reisplanner. Dit betekent dat vooraf bekende werkzaamheden wel in dit reisadvies zijn meegenomen, maar wijzigingen die minder dan twee dagen voorafgaand zijn aangebracht niet.



	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	77,9	78,7	82,1	81,2	80,5	82,9	83,0	84,6	82,6	84,5	81,1	80,2
realisatie 2017	78,0	79,5	79,6									
realisatie cumulatief 2016	77,9	78,3	79,6	80,0	80,1	80,6	80,9	81,4	81,5	81,9	81,8	81,7
realisatie cumulatief 2017	78,0	78,7	79,0									
12 mnd. vs. gemiddelde	81,6	81,7	81,4									
streef waarde 2019	84,3	84,3	84,3	84,3	84,3	84,3	84,3	84,3	84,3	84,3	84,3	84,3
progressie waarde 2017	82,5	82,5	82,5	82,5	82,5	82,5	82,5	82,5	82,5	82,5	82,5	82,5
bodem waarde	82,5	82,5	82,5	82,5	82,5	82,5	82,5	82,5	82,5	82,5	82,5	82,5

Deze indicator betreft een deelverzameling van de algemene indicator Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN. In scope zijn de reizigers die inchecken én uitchecken met één van de onderstaande reisrelaties. Beide richtingen tellen hierbij mee:

- i. Amsterdam Centraal-Rotterdam Centraal
- ii. Amsterdam Centraal-Breda
- iii. Amsterdam Zuid-Rotterdam Centraal
- iv. Schiphol Airport-Rotterdam Centraal
- v. Schiphol Airport-Breda
- vi. Rotterdam Centraal- Breda .



### 3.5.3 Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL

Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 15 minuten vertraging is verlopen. Dat wil zeggen dat de reiziger bij aankomst op zijn uitcheckstation minder dan 15 minuten vertraging had ten opzichte van de reis die de reiziger vanaf het moment van inchecken volgens de reisplanner had kunnen maken. Hierbij wordt uitgegaan van het snelste reisadvies zoals dat twee dagen voorafgaand aan de reis beschikbaar was in de officiële reisplanner. Dit betekent dat vooraf bekende werkzaamheden wel in dit reisadvies zijn meegenomen, maar wijzigingen die minder dan twee dagen voorafgaand zijn aangebracht niet.



	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	88,4	88,7	90,2	92,8	90,8	93,5	92,3	94,1	92,4	93,7	93,0	92,6
realisatie 2017	90,7	91,7	92,3									
realisatie cumulatief 2016	88,4	88,5	89,1	90,1	90,2	90,8	91,0	91,4	91,5	91,8	91,9	91,9
realisatie cumulatief 2017	90,7	91,2	91,6									
12 mnd. vs. gemiddelde	92,1	92,3	92,5									

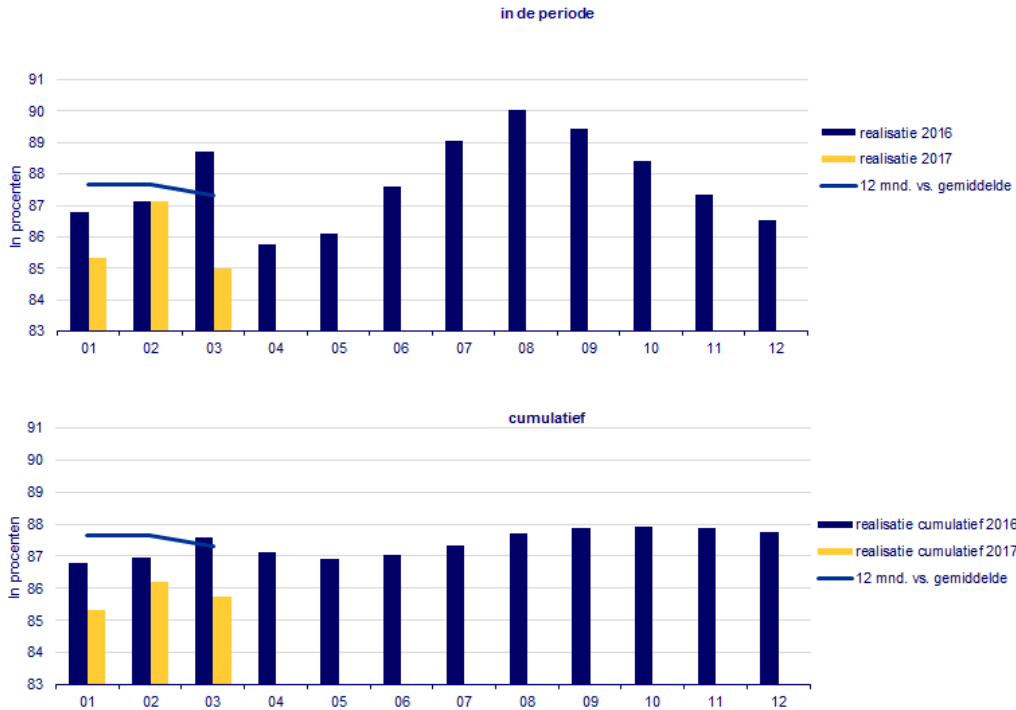
Deze indicator betreft een deelverzameling van de algemene indicator Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN. In scope zijn de reizigers die inchecken én uitchecken met één van de onderstaande reisrelaties. Beide richtingen tellen hierbij mee:

- i) Amsterdam Centraal-Rotterdam Centraal
- ii) Amsterdam Centraal-Breda
- iii) Amsterdam Zuid-Rotterdam Centraal
- iv) Schiphol Airport-Rotterdam Centraal
- v) Schiphol Airport-Breda
- vi) Rotterdam Centraal- Breda



### 3.5.4 Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten

Dit percentage laat het aantal ritten zien van Intercity Direct en Thalys/Eurostar treinen wat aankwam met minder dan 5 minuten vertraging.

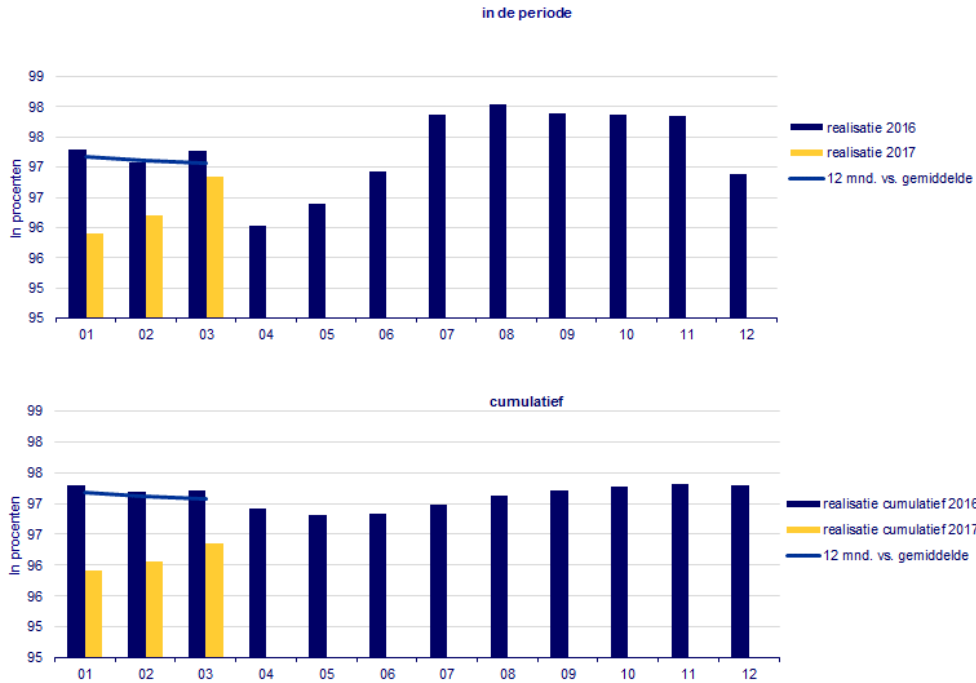


	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	86,8	87,1	88,7	85,8	86,1	87,6	89,1	90,0	89,5	88,4	87,4	86,5
realisatie 2017	85,3	87,1	85,0									
realisatie cumulatief 2016	86,8	86,9	87,6	87,1	86,9	87,0	87,3	87,7	87,9	87,9	87,9	87,8
realisatie cumulatief 2017	85,3	86,2	85,8									
12 mnd. vs. gemiddelde	87,7	87,7	87,3									



### 3.5.5 Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS

Dit percentage is het aantal treinritten van Intercity Direct en Thalys/Eurostar dat op tijd aankwam (vertraging minder dan de normtijd). Vertraging buiten de invloedssfeer van NS telt als op tijd.

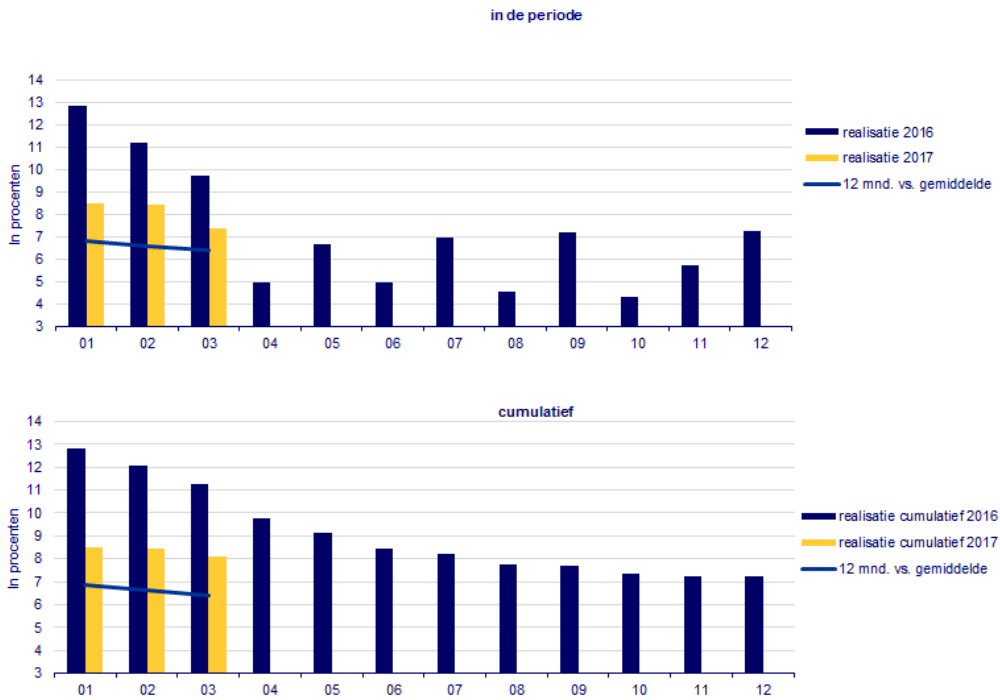


	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	97,3	97,1	97,3	96,0	96,4	96,9	97,9	98,0	97,9	97,9	97,9	96,9
realisatie 2017	95,9	96,2	96,8									
realisatie cumulatief 2016	97,3	97,2	97,2	96,9	96,8	96,8	97,0	97,1	97,2	97,3	97,3	97,3
realisatie cumulatief 2017	95,9	96,1	96,3									
12 mnd. vs. gemiddelde	97,2	97,1	97,1									



### 3.5.6 Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten

Deze indicator geeft het totaal aantal uitgevallen treinritten weer in verhouding tot het totaal aantal geplande aankomsten voor Intercity Direct en Thalys/Eurostar.



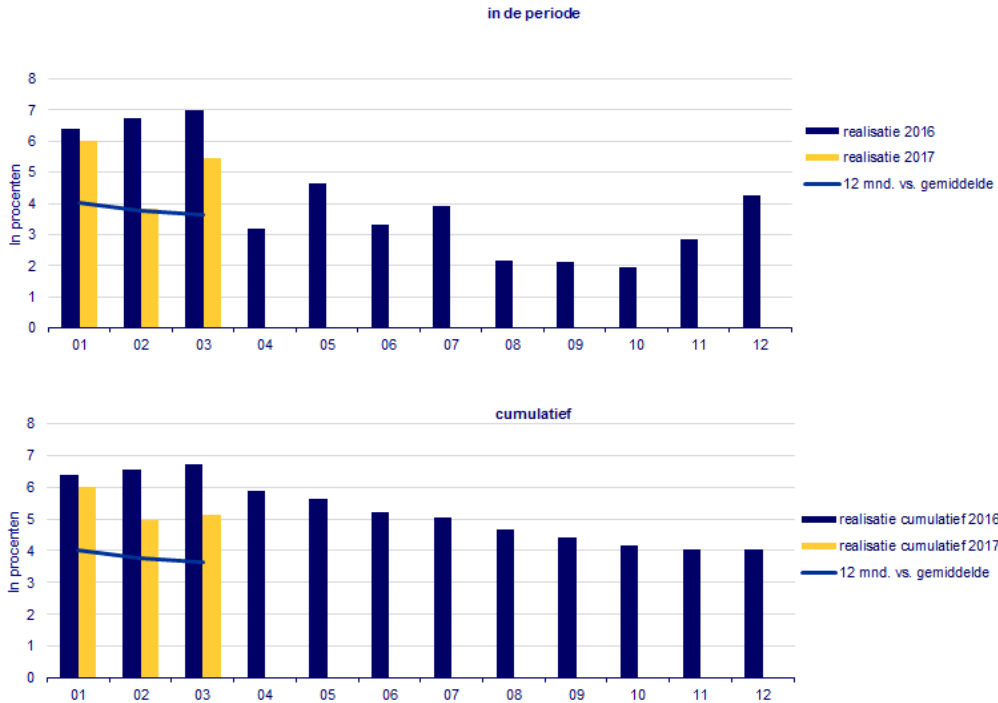
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	12,8	11,2	9,7	5,0	6,7	5,0	7,0	4,6	7,2	4,4	5,7	7,2
realisatie 2017	8,5	8,4	7,4									
realisatie cumulatief 2016	12,8	12,0	11,3	9,8	9,1	8,4	8,2	7,7	7,7	7,4	7,2	7,2
realisatie cumulatief 2017	8,5	8,5	8,1									
12 mnd. vs. gemiddelde	6,8	6,6	6,4									





### 3.5.7 Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS

Deze indicator geeft het totaal aantal uitgevallen treinritten weer veroorzaakt door NS, in verhouding tot het totaal aantal geplande aankomsten van Intercity Direct en Thalys/Eurostar. Uitval buiten de invloedssfeer van NS telt als gereden.



	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	6,4	6,7	7,0	3,2	4,6	3,3	3,9	2,2	2,1	2,0	2,8	4,3
realisatie 2017	6,0	3,8	5,5									
realisatie cumulatief 2016	6,4	6,6	6,7	5,9	5,6	5,2	5,0	4,7	4,4	4,2	4,0	4,1
realisatie cumulatief 2017	6,0	4,9	5,1									
12 mnd. vs. gemiddelde	4,0	3,8	3,7									



## 4 Deur-tot-deurreis en Duurzaamheid

Een naadloze reis van begin tot eindbestemming maakt het voor reizigers aantrekkelijker om voor het openbaar vervoer te kiezen. NS werkt intensief samen met OV-partners om reizigers één reis te laten ervaren. De reis van deur tot deur wordt ook aantrekkelijker met parkeerruimten, OV-fiets, NS Zonetaxi, Greenwheels, OV-servicewinkels en busvervoer.

Met een CO<sub>2</sub>-uitstoot die per reizigerskilometer zo'n 75% lager ligt dan de gemiddelde auto, is reizen per trein beter voor het milieu dan veel andere vormen van gemotoriseerd vervoer. Vanaf 2018 rijden onze elektrische treinen in Nederland voor 100% op groene stroom en hebben reizigers de mogelijkheid om echt schoon, dus zonder CO<sub>2</sub>-uitstoot, te reizen. Vanaf 2015 kan dat al in 50% van de treinen.

In deze groep vindt u de onderstaande categorieën. U kunt direct naar een categorie navigeren door erop te klikken.

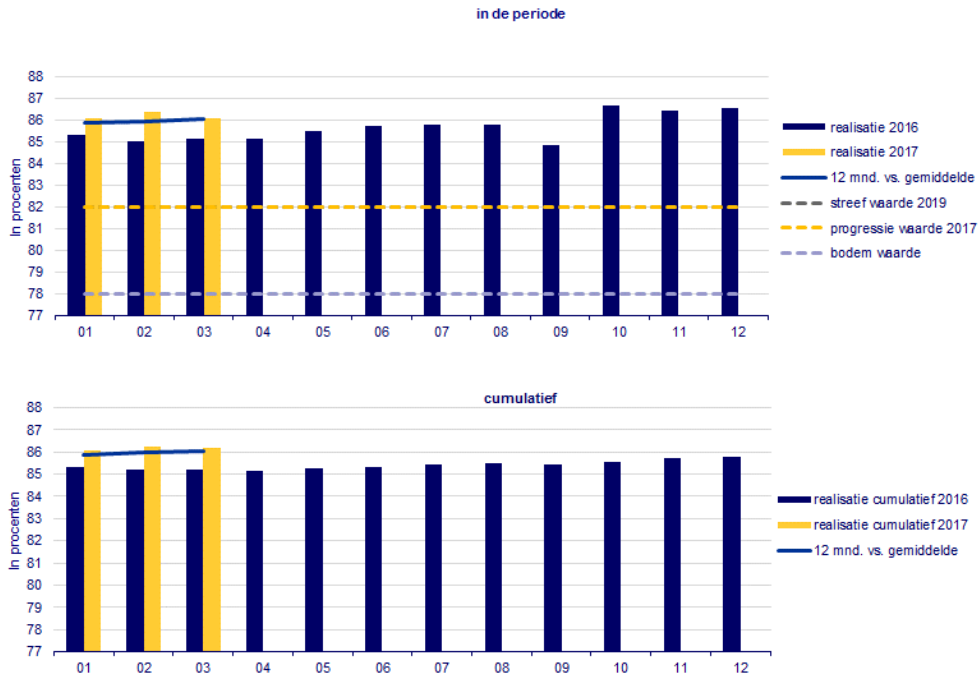
1. Reizen van deur tot deur
2. Duurzaamheid



## 4.1 Reizen van deur tot deur

### 4.1.1 Reisinformatie treinketen

Als tijdens je treinreis je vertrektijd of je vertrekspoor wijzigt, wil je daar goed en op tijd van op de hoogte worden gesteld. Deze indicator laat zien in hoeverre NS dat doet op de schermen op de stations. Hierbij rapporteren we over alle treinen van alle personenvervoerders.



	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
realisatie 2016	85,3	85,0	85,1	85,1	85,5	85,7	85,8	85,8	84,9	86,7	86,5	86,6
realisatie 2017	86,1	86,4	86,1									
realisatie cumulatief 2016	85,3	85,2	85,2	85,2	85,2	85,3	85,4	85,5	85,4	85,6	85,7	85,8
realisatie cumulatief 2017	86,1	86,2	86,2									
12 mnd. vs. gemiddelde	85,9	86,0	86,0									
streef waarde 2019	82,0	82,0	82,0	82,0	82,0	82,0	82,0	82,0	82,0	82,0	82,0	82,0
progressie waarde 2017	82,0	82,0	82,0	82,0	82,0	82,0	82,0	82,0	82,0	82,0	82,0	82,0
bodem waarde	78,0	78,0	78,0	78,0	78,0	78,0	78,0	78,0	78,0	78,0	78,0	78,0

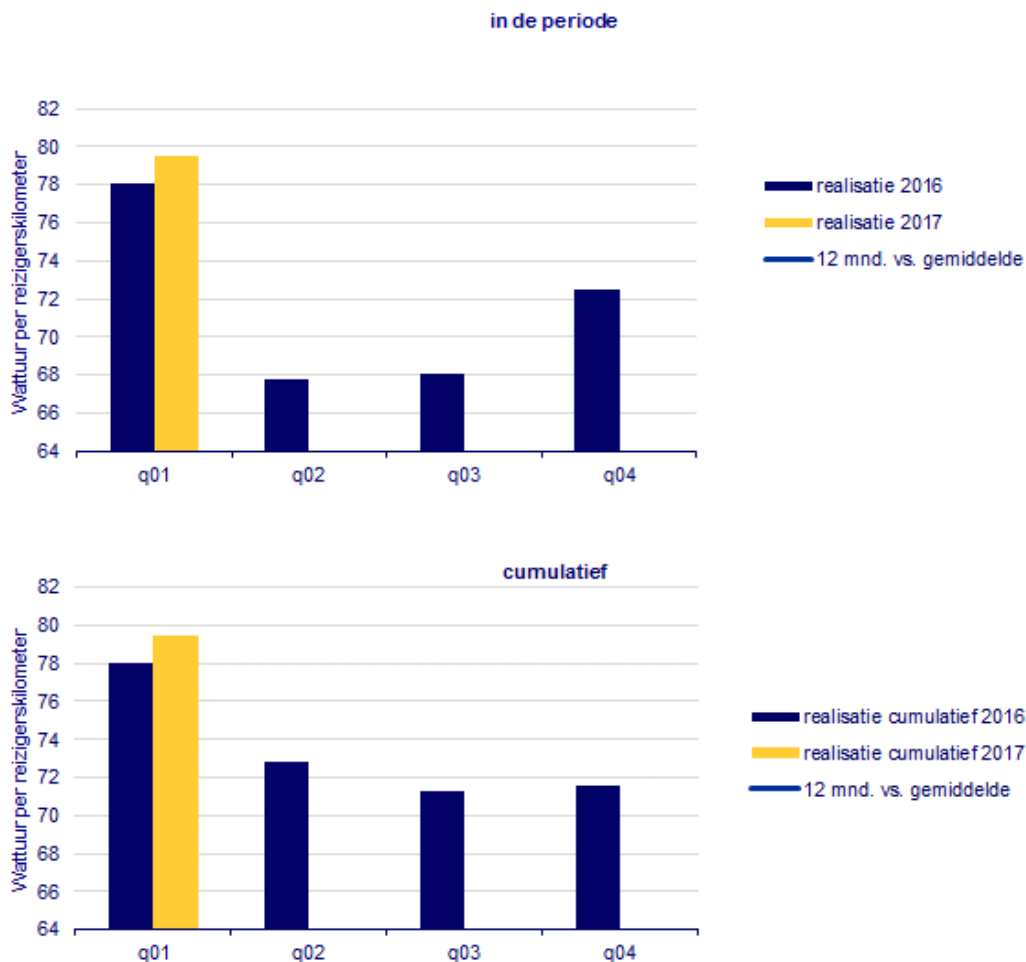


## 4.2 Duurzaamheid

### 4.2.1 Energie per reizigerskilometer

NS is een van de grootste elektriciteitsverbruikers van Nederland: zo'n 1% van het nationaal verbruik en net zoveel als alle huishoudens in Amsterdam. 90% van het elektriciteitsverbruik is voor het rijden van de treinen en 10% voor onze gebouwen.

De indicator staat voor de hoeveelheid energie die nodig is voor het rijden en opstellen van treinen (elektriciteit en diesel), gedeeld door het aantal geproduceerde reizigerskilometers, in wattuur (Wh) per reizigerskilometer. NS verbetert haar energie-efficiency onder meer met energiezuinig rijden en energiezuinig opstellen van de treinen (lichten en verwarming uit).



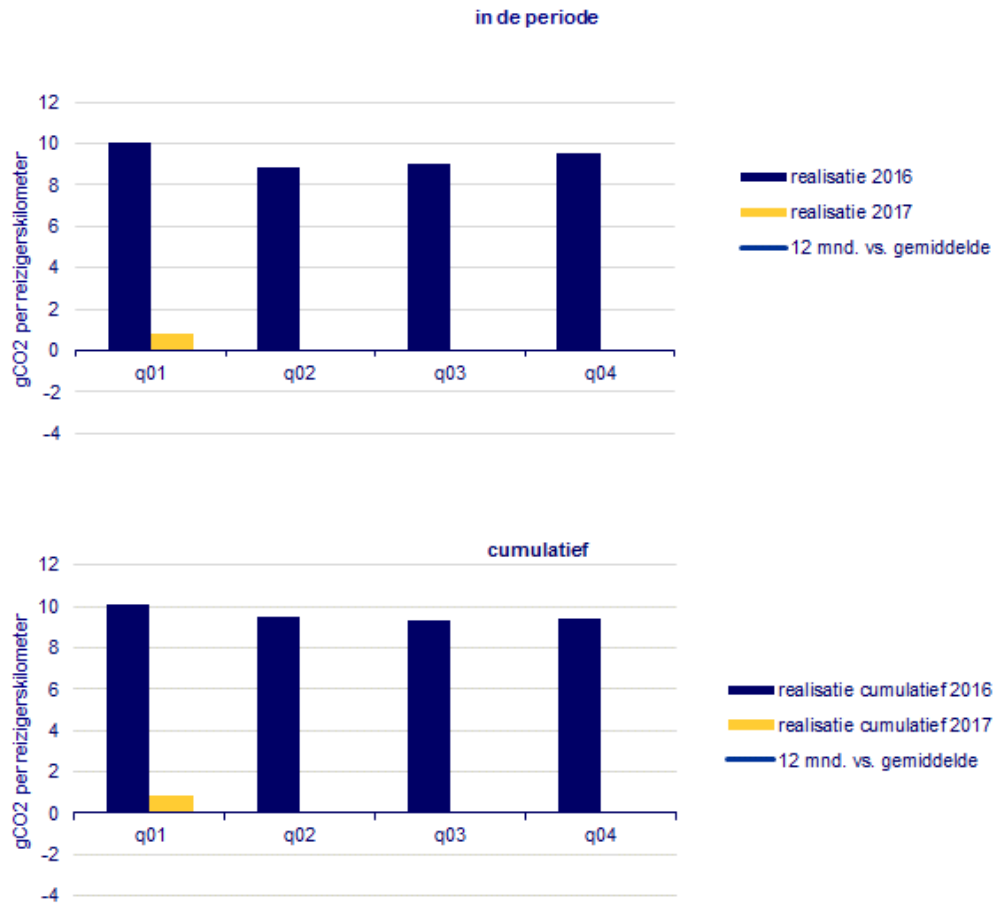
	q01	q02	q03	q04
realisatie 2016	78,0	67,8	68,1	72,4
realisatie 2017	79,5			
realisatie cumulatief 2016	78,0	72,8	71,3	71,6
realisatie cumulatief 2017	79,5			
12 mnd. vs. gemiddelde	72,2			



#### 4.2.2 CO2 uitstoot per reizigerskilometer

In 2020 rijden we onze treinen 50% efficiënter dan in 2005 en vanaf 2018 bieden we reizigers een klimaatneutrale treinreis door op groene stroom te rijden uit nieuw gebouwde windparken. Ondanks dat de trein een relatief milieuvriendelijk vervoermiddel is, wordt er wel CO2 uitgestoten bij het opwekken van stroom voor het rijden van treinen of door verbruik van diesel. In de CO2-vergelijker in de NS reisplanner kan een reiziger zien hoeveel CO2 hij bespaart door met de trein te reizen in plaats van met de auto.

NS bepaalt het aantal gram CO2-uitstoot per reizigerskilometer met de door de overheid gepubliceerde conversiefactoren op [co2emissiefactoren.nl](http://co2emissiefactoren.nl).



	q01	q02	q03	q04
realisatie 2016	10,1	8,9	9,0	9,5
realisatie 2017	0,8			
realisatie cumulatief 2016	10,1	9,5	9,3	9,4
realisatie cumulatief 2017	0,8			
12 mnd. vs. gemiddelde	7,2			



© NS, Utrecht. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.