



NS Halfjaarverantwoording 2025

Vervoerconcessie HRN 2025-2033





Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Operationele prestaties	4
3.	De omgeving van NS	6
4.	Programma's	7
	Bijlage 1: Overzicht informatie-indicatoren	9
	Bijlage 2: Rangschikking prestatie-indicatoren reizigerspunctualiteit en zitplaatskans	10



1. Inleiding

In deze rapportage leggen we verantwoording af over de inspanningen van NS in de eerste zes maanden van 2025, in het kader van de HRN-Vervoerconcessie 2025-2033. U vindt hierin terug wat er goed ging en waar verbeteringen mogelijk zijn. Waar we hard aan hebben gewerkt én waar we aan blijven werken. Om samen Nederland duurzaam bereikbaar te houden. Voor iedereen.

De eerste helft van 2025 vormde een positieve start van de nieuwe concessie. Onze reizigers gaven ons hiervoor een 7,8. We zijn er blij mee dat veel reizigers zo tevreden zijn. Dit algemene klantoordeel is een steun in de rug en tegelijkertijd een aansporing om het elke dag een beetje beter te doen. Want we zijn er niet blind voor dat tegenover de grote groep die tevreden is, er ook reizigers teleurgesteld zijn. Omdat ze regelmatig te maken kregen met werkzaamheden, waardoor hun reizen anders verliepen of langer duurden dan ze gewend zijn. Of omdat we ze niet konden bieden, waar ze op rekenden. Neem bijvoorbeeld de trajecten Rotterdam-Amsterdam Zuid en Amsterdam Zuid - Schiphol. De treinen die daar rijden, gaan over de HSL. Op deze lijn vinden veel vertragingen plaats. Dat komt onder meer door de infrastructuur die complex is, met bijvoorbeeld de spanningssluisen, de fasescheiding en het beveiligingssysteem. Sommige internationale treinen kwamen vertraagd over de grens, en zorgden ook voor vervolgetraining bij andere treinen op de HSL. Daarnaast waren er veel werkzaamheden rondom de Schipholtunnel. Kortom, een combinatie van factoren waar niemand blij van wordt. De resultaten op deze lijn zijn al wel verbeterd ten opzichte van vorig jaar, bijvoorbeeld door software-updates in de ICNG en het verwerken van tijdelijke snelheidsbeperkingen (TSB's) in de dienstregeling, maar we zijn er nog niet.

In 2024 werkten NS en ProRail hard aan verbetermaatregelen om de prestaties te verbeteren. Daar zijn we gezamenlijk in 2025 mee doorgegaan en de stijgende lijn hebben we vast weten te houden. Zo was de punctualiteit gemeten op 3 minuten in het eerste halfjaar 86,6%, dat is ruim boven de bodemwaarde van 84,4%. Ook is in het ontwerp van de nieuwe dienstregeling beter rekening gehouden met de TSB's en is er meer bufferruimte in de dienstregeling gekomen. Dit zijn belangrijke elementen om de reiziger een betrouwbare reiservaring te kunnen bieden. De eerste helft van het jaar konden we de reiziger een goede zitplaatskans bieden, maar dit geeft geen garantie voor de rest van 2025. We weten uit ervaring dat het najaar altijd drukker is, en in combinatie met de enorm drukke spitsen op de dinsdagen en donderdagen, staat de zitplaatskans onder druk. Natuurlijk zouden we dat graag anders zien. Maar het probleem van de Nederlandse spits reikt verder dan uitsluitend onze invloedssfeer. Het is moeilijk om reizigers ertoe te verleiden op een ander tijdstip te reizen. Terwijl een trein eerder of later nemen al veel kan schelen voor het reiscomfort. We zoeken voortdurend naar mogelijkheden om de spreiding van reizigers te bevorderen. Met onze PrijsTijd Deals maken we het nu financieel aantrekkelijk om te kiezen voor een ander reistijdstip en we zien dat dat werkt. Met het ombouwen van een deel van de eersteklascoupés van onze Sprinters tot tweedeklascoupés, winnen we nog zitplaatsen. Maar we moeten reëel zijn: we kunnen niet op elk traject altijd iedereen een zitplaats bieden.

Diverse medewerkers legden in juni vier dagen lang het werk neer. Dit had te maken met de onderhandelingen over een nieuwe collectieve arbeidsovereenkomst (cao). Deze stakingen veroorzaakten aanzienlijke hinder voor reizigers. Op sommige dagen moest hierdoor landelijk het treinverkeer worden stilgelegd, op andere dagen kon de dienstregeling regionaal worden gereden. NS betreurt de hinder die dit voor de reiziger meebracht.

Sinds de start van de huidige concessie heeft NS voor het eerst een Prestatie-Indicator (PI) die zich richt op duurzaamheid: Vermeden CO₂-uitstoot. Deze indicator meet de hoeveel CO₂-equivalenten aan uitstoot die wordt vermeden, doordat reizigers de trein nemen in plaats van de auto. Voor deze PI richt NS zich op het vervoeren van zoveel mogelijk reizigers en tegelijkertijd op het verlagen van de CO₂-uitstoot in de eigen organisatie en bij leveranciers. Met deze PI liggen we goed op koers om de bodemwaarde aan het eind van het jaar te kunnen behalen.

NS heeft zich het eerste halfjaar van 2025 extra ingezet voor drie beleidsprioriteiten van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (hierna IenW): Continuïteit en betrouwbaarheid, Sociale veiligheid en Connectiviteit¹. In hoofdstuk 2 gaan we dieper in op de operationele prestaties in de eerste helft van 2025, en adresseren we de inspanningen voor de eerste beleidsprioriteit. In hoofdstuk 3 geven we een update over de samenwerking met stakeholders, de rol van NS in de deur-tot-deurreis, sociale veiligheid en zaken als duurzaamheid, toegankelijkheid en treinreiniging. Daarbij komen ook de inspanningen voor de tweede en de derde beleidsprioriteit aan bod.

¹ Zie voor meer informatie hierover het [NS Vervoerplan 2025](#)



2. Operationele prestaties

De prestaties van NS worden uitgedrukt in prestatie- en informatie-indicatoren, zoals vastgelegd in de vervoerconcessie. In dit hoofdstuk presenteren we de halfjaarcijfers van de PI's, en geven we toelichting op de factoren die van invloed waren op deze scores².

In het eerste halfjaar van 2025 verbeterden zowel de punctualiteit als de zitplaatskans ten opzichte van vorig jaar. De verbetering van de punctualiteit is mede te danken aan het plannen van een robuustere basisdienstregeling, waardoor kleine verstoringen beter opgevangen kunnen worden. Dit is onder andere gebeurd door extra minuten op de juiste plaatsen in de dienstregeling in te voegen, bijvoorbeeld bij de haltering op Amsterdam Zuid. Dit geeft wat meer ruimte om vertragingen in te lopen, waardoor achteropkomende treinen ook vervolgvertraging kunnen vermijden.

Het verbeterprogramma ‘Betrouwbaar Beter’ heeft ervoor gezorgd dat bij werkzaamheden de dienstregeling robuuster en betrouwbaarder wordt gepland. Ook heeft ProRail het aantal Tijdelijke Snelheidsbeperkingen (TSB's) teruggebracht. Daarnaast zijn door NS en ProRail de snelheidsbeperkingen op de HSL in de structuur van dienstregeling verwerkt, zodat deze minder doorwerken in de rest van het land. Hierdoor is de reizigerspunctualiteit op het HSL-baanvak verbeterd ten opzichte van afgelopen jaren. Wel blijft het een baanvak dat minder goed presteert dan de rest van het HRN, zie bijlage 2 voor meer informatie daarover.

De kwaliteit van het materieelplan en de uitvoering daarvan zijn van grote invloed op de zitplaatskans voor de reiziger. De kwaliteit van de uitvoering is duidelijk verbeterd ten opzichte van het najaar 2024: treinen rijden vaker volgens de geplande samenstelling. Ook bij werkzaamheden rijdt NS beter volgens het aangepaste plan. Ingrijpende werkzaamheden (bijvoorbeeld rond Amsterdam en op het traject Den Haag-Rotterdam) zorgen helaas wel voor grotere drukte in de spits op omreisroutes.

NS spant zich in om de trein op tijd te laten komen, niet in de laatste plaats om de reiziger een overstap te laten halen. Er is extra aandacht voor aansluitingen op een laagfrequente verbinding (twee of minder treinen per uur in een bepaalde richting). Deze overstap niet halen betekent vaak langer wachten dan bij een overstap op hoogfrequente verbindingen (vier of meer per uur in een bepaalde richting). Om ervoor te zorgen dat deze vaker wordt gehaald zijn er richtlijnen om ervoor te zorgen dat treinen op elkaar wachten als de vertraging niet te groot is. Reizigers missen mede hierdoor minder vaak hun overstap op laagfrequente verbindingen (5,1%) dan op hoogfrequente verbindingen (5,7%).

De cijfers van de PI's van de eerste twee kwartalen worden hieronder in de tabel getoond.

Prestatie-indicator*	Bodem-waarde	Streef-waarde	Realisatie Q1 2025	Realisatie Q2 2025
Algemeen klantoordeel	7,5	7,7	7,8	
Klantoordeel sociale veiligheid**	7,7	7,9	n.v.t.	n.v.t.
Aantal drukke treinen per week in de spits	100	84	93	82
Zitplaatskans in de spits tweede klas	91,7%	93,6%	92,4%	93,5%
Zitplaatskans in het dal tweede klas	97,0%	97,9%	98,6%	98,0%
Reizigerspunctualiteit 3 min HRN	84,4%	86,0%	86,1%	87,2%
Reizigerspunctualiteit 10 min HRN	94,5%	95,1%	95,6%	95,8%
Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders	90,3%	91,2%	90,6%	92,1%
Impactvolle verstoringen veroorzaakt door NS***	240	190	22	17
Kwaliteit reisinformatie inclusief verstoringen	70,0%	71,8%	71,9%	73,5%
Vermeden CO ₂ -uitstoot (in kiloton)***	562	648	138	151

*De definities van deze indicatoren zijn te vinden op: [Concessie-definities](#)
**Het klantoordeel sociale veiligheid wordt aan het eind van het jaar als bijlage bij de Jaarverantwoording gerapporteerd.
***Deze cijfers zijn cumulatief. Een vergelijking met de bodem- en streefwaarden kan aan het eind van het jaar worden gemaakt.

Tabel: Samenvatting prestatie-indicatoren Q1 en Q2 2025

² Voor uitgebreide definities van de PI's, zie [de pagina met Concessie-definities](#).



Enkele zaken uitgelicht:

- De Airportsprinter tussen Amsterdam en Schiphol presteert goed op het vlak van punctualiteit, ook bij de hoge frequentie, doordat er weinig andere treinen op hetzelfde baanvak rijden.
- De zitplaatskans in het dal werd negatief beïnvloed door piekdrukke in weekenden, rond grote evenementen en populaire bestemmingen. Logistiek was het vaak niet mogelijk om langere treinen voor deze piekmomenten in te zetten.
- Kwaliteit van aansluitingen scoorde in de eerste twee maanden iets onder de bodemwaarde, de andere maanden waren ruim boven de bodemwaarde. Deze PI is beïnvloed door een aantal minder presterende treinseries, waaronder de aansluiting van de HSL-treinen op Amersfoort, de TSB bij Geleen-Lutterade die aan het begin van het jaar niet verwerkt kon worden in de dienstregeling, en de impact van extra goederenverkeer op de Brabantroute door de buitendienststelling bij Emmerich.
- Het aantal drukke treinen in de spits lag vooral hoog op de HSL (waar veel forensen gebruik van maken) en bij grote werkzaamheden. In vakantieperiodes lag het aantal drukke treinen in de spits duidelijk lager.
- In de eerste helft van 2025 vertoont het aantal door NS veroorzaakte verstoringen een vergelijkbaar patroon als in 2024. De meeste grote verstoringen worden voornamelijk veroorzaakt door defecten in het materieel, die vervolgens vaak tot stranding of het blokkeren van baanvakken leiden. Het aantal verstoringen ligt een stuk lager dan een aantal jaar geleden, toen personeelstekorten een grotere rol speelden.
- De PI Kwaliteit reisinformatie scoorde in 2025 goed; door statistische analyses is de prognose van de duur van een ernstige verstoring verbeterd. Ook is de methode om vertraging door te berekenen naar volgende stations geoptimaliseerd: in plaats van landelijke standaarden is dit afgestemd op het werkelijke rijgedrag van de trein.
- In het eerste halfjaar van 2025 ligt NS op koers om de bodemwaarde van de PI Vermeden CO2 te halen. Het betreft een cumulatieve PI die over 12 maanden tot de bodemwaarde zou moeten optellen. De bodemwaarde willen we onder meer bereiken door effectieve campagnes om meer reizigers te trekken, zoals de NS PrijsTijd Deal en Flex Weekend Vrij. Ook wordt er, waar de reizigersaantallen het toelaten, met korter materieel gereden om de uitstoot terug te brengen. Daarnaast bespaart NS ruim 1.000.000 kWh elektriciteit door het plaatsen van LED-verlichting in werkplaatsen.

In onderstaande tabel worden de klantoordelen per landsdeel getoond voor het eerste halfjaar van 2025.

Algemeen klantoordeel per landsdeel	Realisatie eerste halfjaar 2025
Regio Noord	7,6
Regio Oost	7,8
Regio Noordvleugel	7,8
Regio Zuidvleugel	7,7
Regio Zuid	7,7
Hoofdrailnet (totaal)	7,8

Tabel: Klantoordelen per landsdeel (Bron: Ipsos I&O)

Het algemeen klantoordeel voor het Hoofdrailnet is in het eerste halfjaar van 2025 gemiddeld 7,8. Regio Noord presteert met een score van 7,6 net lager dan de andere landsdelen. Dit verschil wordt waarschijnlijk verklaard door de langdurige buitendienststelling van station Groningen. Het station onderging een verbouwing waarbij er vanaf 10 mei 64 aaneensluitende dagen werd gewerkt aan perrons, wissels en sporen. Dit leverde aanzienlijke hinder op voor reizigers. NS heeft in deze periode vervangend vervoer ingezet.

Continuïteit en betrouwbaarheid

Naast de bovengenoemde inspanningen heeft NS verder gewerkt aan de beleidsprioriteit ‘Continuïteit en betrouwbaarheid’. Samen met Alstom heeft NS zich ingespannen om de instroom van de Intercity Nieuwe Generatie te versnellen. De focus ligt op het verder verbeteren van de ICNG-prestaties, mede door software-updates en volledige inzet van de ICNG op de HSL en uitstroom van Traxx-ICR eind 2025.

Bij spoorwerkzaamheden biedt NS voorspelbare dienstregelingen en informatie over alternatieve reismogelijkheden, om de impact op reizigers te minimaliseren. In mei is er een nieuw team gestart om het in 2024 eerder beproefde communicatieconcept bij de werkzaamheden rondom station Amersfoort verder uit te rollen. Het doel hiervan is



om de reiziger bij de komende impactvolle buitendienststellingen tijdig te informeren en kenbaar te maken wat het handelingsperspectief is.

3. De omgeving van NS

Samenwerking stakeholders

In het afgelopen halfjaar werkte NS samen met verschillende stakeholders aan belangrijke kwesties binnen het openbaar vervoer. Samen met OV-NL vroeg NS in de Tweede Kamer aandacht voor sociale veiligheid en de bezuinigingen in het OV. In dit kader vinden wij het van cruciaal belang dat onze boa's zelfstandig de identiteit van iemand moeten kunnen vaststellen. Ook hebben we gezamenlijk een pleidooi gevoerd om bezuinigingen op het OV (zoals bij de OV-studentenkaart en de Brede Doeluitkering) terug te draaien. Daarnaast heeft NS gesprekken gevoerd met consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov en met ProRail over de operationele prestaties en de stand van zaken op de Hogesnelheidslijn. Onderwerpen zoals meer stoelen in de tweede klasse in plaats van de eerste klasse in sommige Sprinter-types, betalingsmogelijkheden, Dienstregeling 2026 en het meenemen van de fiets in de trein werden ook besproken. Ter verbetering van de operationele prestaties op het hoofdrailnet werkte NS intensief samen met ProRail om de maatregelen uit het verbeterprogramma Betrouwbaar Beter te voltooien en te borgen. Deze gezamenlijke inzet heeft bijgedragen aan een opwaartse trend in de prestaties.

Ook kijken we steeds in welke rol en op welke wijze wij het beste kunnen bijdragen aan het oplossen van concessie-overstijgende vraagstukken in het NOVB (Nationaal Openbaar Vervoer Beraad). Dat betekent dat we deelnemen aan het bestuurlijk overleg en het directeurenoverleg als belangrijkste gremia, en aan de vaste werkgroepen en overleggen rond ov-betalen en ov-data. Ook leveren we onze bijdrage in ad hoc werkgroepen zoals die rondom de Onderwegpas.

Sociale veiligheid

Op het gebied van sociale veiligheid verbeterde NS de handavingsprocessen met innovatieve technologieën zoals ID-scan, iDIN en mobiel pinnen. Dit verhoogde de effectiviteit. Experimenten met voorspelmodellen voor kaartcontroles dragen bij aan een veilige reisomgeving. Ook begon NS in 2024 op de stations Utrecht Centraal en Rotterdam Centraal een pilot met een *interventiemedewerker onbegrepen gedrag*. Deze NS'er zoekt - ook in het eerste halfjaar van 2025 - actief contact met mensen die op het station onbegrepen gedrag vertonen. De interventiemedewerker gaat met hen in gesprek en verwijst indien nodig naar hulpverleningsinstanties. De pilot is succesvol en NS besloot de pilot te verlengen tot augustus 2025. Er is nog verbetering mogelijk bij de afhandeling van een overtreding van een reis- of verblijfsverbod. NS voert hierover gesprekken met Politie en het Parket Centrale Verwerking Openbaar Ministerie (CVOM) en geeft input voor de herziening van de leidraad Reis- en verblijfsverboden. Tegelijkertijd waren er afgelopen halfjaar ook uitdagingen, bijvoorbeeld bij Maarheeze, waar we al geruime tijd te maken hebben met overlastgevend en agressief gedrag in het openbaar vervoer en op het station. Vaak veroorzaakt door een relatief kleine en wisselende groep bewoners van het AZC in Budel. NS neemt hiervoor ongebruikelijk zware maatregelen op stations in Maarheeze, Weert en Eindhoven, alsmede op het traject Weert-Eindhoven om de sociale veiligheid te waarborgen. Deze problematiek wordt veroorzaakt buiten de invloedssfeer van NS. Daarom vragen we de overheid om ons in de kosten tegemoet te komen.

Connectiviteit en de ketenreis

Wat betreft connectiviteit optimaliseerde NS de NS-reisplanner voor een multimodaal reisadvies, waarbij het reisgemak is vergroot met informatie over wachttijden en deelvervoer. NS faciliteert via de NS-app het gebruik van verschillende vervoermiddelen, onder andere door deelfietsverhuur en betaald parkeren aan te bieden - nu beide ook beschikbaar voor Flexreizigers. Dit draagt bij aan de deur-tot-deurreis van de reiziger. Daarnaast biedt de app nu ook Engelse versies van alle werkzaamheden- en verstoringeninformatie. Ook geeft de NS-app proactief service-informatie bij treinvervangend busvervoer, zoals instructies voor in- en uitchecken bij de NS-bus.

Om de toegankelijkheid te verbeteren, is de werkzaamheden- en verstoringenpagina op NS.nl geheel vernieuwd en deze vormt nu de basis voor verdere ontwikkeling. Bovendien is alle informatie binnen de app digitaal toegankelijk gemaakt volgens de huidige geldende normen (WCAG/EAA-compliant). Verder kunnen zakelijke en NS-Flex abonneementhouders vanaf juni via de app weer deelfietsen van Dott huren, na een tijdelijke onderbreking door de overname van TIER door Dott.

Duurzaamheid, toegankelijkheid en treinreiniging

In de eerste helft van 2025 zette NS belangrijke stappen om op het gebied van toegankelijkheid, duurzaamheid en reinheid haar diensten te verbeteren. Met de beschikbaarstelling van actuele liftinformatie door ProRail aan het



NDOV (Nationale Data Openbaar Vervoer), werkt NS aan het integreren van deze informatie in de reizigersinformatie. NS was ook aanwezig op de grootste toegankelijkheidsbeurs van Nederland om reizigers met een fysieke beperking te informeren over reizen met een beperking.

NS opende in april een nieuwe kuilwielenbank in Leidschendam, waar treinwielen onderhouden worden. Deze is grotendeels circulair gebouwd, en er zijn circa 1.100 treinramen in de gevel gebouwd. Een sedumdak zorgt voor biodiversiteit, wateropvang en extra isolatie. Daarnaast startte NS een pilot om duurzame, circulaire alternatieven voor niet-recyclebare treininterieurs te testen. In de eerste helft van het jaar organiseerde NS ook zeven veilingen voor het herbestemmen van materialen, waardoor 40 ton materialen een nieuwe bestemming kreeg.

NS maakt bij de reiniging van treinen onderscheid tussen de buitenkant (uitwendige reiniging) en de binnenkant (inwendige reiniging). Met de schoonmaakpartners heeft NS in nauwe samenwerking afspraken gemaakt om de benodigde personeelscapaciteit te waarborgen. Hierdoor verbeterde de inwendige reiniging en werden de treinen schoner vanbinnen. Ook is onder andere op reinigingslocaties in Amersfoort en Eindhoven een procesverbetering doorgevoerd in de materieel- en capaciteitsplanning waarmee de inwendige reiniging strakker gepland en uitgevoerd wordt. Daarnaast is een zogenoemde landelijke taskforce opgezet om het aantal treinen dat vuil aan de dienst begint terug te dringen. Deze maatregelen stellen NS in staat om, naast de voordelen voor de reguliere schoonmaakactiviteiten, ook grote evenementen als Carnaval of Koningsdag adequaat te voorzien van schoonmaakcapaciteit. Voor de uitwendige reiniging zijn reinigingsbeurten op vier locaties (Utrecht, Maastricht, Zwolle en Nijmegen) meer planmatig geïntegreerd, waardoor de wasproductie vanaf februari landelijk met 64% is toegenomen.

4. Programma's
STS-verbeterprogramma

Mijlpalen uit vervoerplan	Toelichting
N.v.t.	In de eerste helft van 2025 hebben wij onze inzet op het vlak van het terugdringen van het aantal stoptonendsein-passages (STS-passages) voortgezet. Dit deden we om de spoorwegveiligheid te verbeteren en het risico op treinbotsingen te verminderen. We blijven actief betrokken bij de landelijke stuurgroep STS. Naast onze inzet op STS nemen we deel aan diverse landelijke initiatieven die gericht zijn op het verhogen van de algemene spoorveiligheid, zoals verbetering van overwegveiligheid. Hiermee streven we naar verdere versterking van de veiligheid voor reizigers en medewerkers op en rond het spoor.



Verbeterprogramma 'Betrouwbaar Beter'

Mijlpalen uit vervoerplan	Toelichting
Het verbeterprogramma kent de volgende doelstellingen: • Versnellen, verzachten en voorkomen tijdelijke snelheidsbeperkingen • Beschikbaarheid treinmaterieel • Betrouwbare dienstregeling en informatievoorziening tijdens werkzaamheden Een uitgebreide mijlpalenkalender is te vinden in het gepubliceerde plan van aanpak voor dit programma³.	In 2025 is het verbeterprogramma Betrouwbaar Beter verdergegaan met het ontwikkelen en implementeren van de verbetermaatregelen uit het programmaplan. Maatregelen uit het programma die eerder al zijn geïmplementeerd, zijn ook nu weer ingezet. Dit geldt bijvoorbeeld voor de robuuste dienstverlening bij buitendienststellingen. Daarbij is te zien dat de daling van de prestaties rondom impactvolle buitendienststellingen een stuk lager is en dit in balans is met de vervoercapaciteit. Door onder andere het ontwikkelen van een voorspelmodel voor materieelonttrekkingen en het herstel van 164 watervulpunten is de materieelbeschikbaarheid al langere tijd goed. Deze blijft ook in periodes met slecht weer op het juiste niveau. Mede door de TSB-aanpak en het tijdelijk verwerken ervan in de dienstregeling is er meer grip op TSB's en de impact ervan. Inmiddels zijn er landelijk 43 TSB's opgelost en heeft NS meerdere TSB's tijdelijk opgenomen in de dienstregeling. Hiermee kunnen we de reiziger een robuuster product bieden. Dagelijkse- en wekelijkse monitoring zorgen ervoor dat maatregelen effectief en blijvend worden ingezet om de prestaties voor de reiziger op een goed niveau te houden. Het verbeterprogramma is in de afrondende fase. De mijlpalen in de werkstromen zijn afgerond en borging in de lijnorganisaties is bijna afgerond. Het ministerie van IenW heeft opdracht gegeven tot een externe evaluatie. Op basis van deze evaluatie verwachten ProRail en NS dit jaar decharge te ontvangen vanuit het ministerie. ProRail en NS hebben daarbij aandacht voor het borgen van de maatregelen in de reguliere bedrijfsvoering. Daarnaast gaan ProRail en NS door met het gezamenlijke werk om continu de prestaties te verbeteren.

³ Zie ook: [pdf](#)



Bijlage 1: Overzicht informatie-indicatoren

Informatie-indicator	Realisatie Q1 2025	Realisatie Q2 2025
Reizigerskilometers in de spits x 1 mln**	1.319,3	1.205,4
Reizigerskilometers in het dal x 1 mln**	2.567,0	2.813,4
Bezettingsgraad in de spits	43,3%	42,7%
Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de spits	81,7%	67,3%
Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in het dal	64,4%	60,9%
Leveringsgraad busvervoer bij geplande buitendienststellingen	99,7%	99,5%
Zitplaatstijd in de spits tweede klas	97,1%	97,4%
Zitplaatstijd in het dal tweede klas	99,4%	99,1%
Spitsspreiding	143,4%	143,8%
Weekspreiding	120,1%	129,0%
Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	91,2%	91,8%
Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN	97,4%	97,4%
Aankomstpunctualiteit 3 minuten	90,7%	91,8%
Aankomstpunctualiteit 5 minuten	95,0%	95,6%
Klantoordeel op tijd rijden*	n.v.t.	n.v.t.
Klantoordeel netheid treinen*	n.v.t.	n.v.t.
Klantoordeel reisinformatie bij vertraging*	n.v.t.	n.v.t.
Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel*	n.v.t.	n.v.t.
Klantoordeel klantenservice	7,4	7,4
Klantoordeel overstaptijd*	n.v.t.	n.v.t.
Klantoordeel zitplaatskans*	n.v.t.	n.v.t.
Energie per reizigerskilometer*	n.v.t.	n.v.t.
Aantal STS-passages	13	6
Gereden treinen	97,0%	94,0%

*Deze informatie-indicatoren worden in of bij de Jaarverantwoording gerapporteerd.

**De reizigerskilometers zijn berekend met een geactualiseerde meetmethode. Het halfjaarcijfer van vorig jaar is daarom hier niet mee vergelijkbaar.



Bijlage 2: Rangschikking prestatie-indicatoren reizigerspunctualiteit en zitplaatskans

Top 10 slechtst presterende reisrelaties reizigerspunctualiteit 3 minuten

Bijna alle slechtst presterende trajecten met betrekking tot reizigerspunctualiteit 3 en 10 minuten zijn trajecten die over de Hogesnelheidslijn (HSL) gaan of hier indirect door beïnvloed worden. De verlate instroom van nieuwe ICNG-treinen en de uitval van zowel het oude als het nieuwe materieel heeft ook in de eerste helft van 2025 ertoe geleid dat treinen op de HSL vaker in een te kleine samenstelling reden of uitvielen. Ook rijden op de HSL internationale treinen die regelmatig vertraagd de grens over komen en zorgen voor vervolgervertraging bij andere treinen. Daarnaast is de infrastructuur complex met overgangen van zowel voltage als beveiligingssysteem tussen de HSL-Zuid en de rest van Nederland. Door een dienstregelingsstructuur waarin de TSB's volledig verwerkt zijn, zijn de prestaties wel verbeterd ten opzichte van vorig jaar.

	Herkomst	Bestemming	Rpun3*	Verklaring
1	Rotterdam Centraal	Amsterdam Zuid	74,4%	Deze reisrelatie gaat via de HSL, zie hiervoor de toelichting boven deze tabel.
2	Rotterdam Centraal	Breda	72,2%	Deze reisrelatie gaat via de HSL, zie hiervoor de toelichting boven deze tabel.
3	Amsterdam Zuid	Rotterdam Centraal	77,2%	Deze reisrelatie gaat via de HSL, zie hiervoor de toelichting boven deze tabel.
4	Breda	Rotterdam Centraal	74,3%	Deze reisrelatie gaat via de HSL, zie hiervoor de toelichting boven deze tabel.
5	Amsterdam Centraal	Almere Centrum	74,2%	De treinen op deze reisrelatie hebben een korte kering in Amsterdam, waardoor ze gevoeliger zijn voor vertragingen. Ook de werkzaamheden te Amsterdam en de daaruit volgende dienstregeling hebben een negatieve invloed gehad.
6	Rotterdam Centraal	Amsterdam Centraal	72,7%	Een deel van de reizigers op deze reisrelatie gaat via de HSL. Zie hiervoor de toelichting boven deze tabel. Een ander deel van de reizigers maakt gebruik van een intercityverbinding die beneden gemiddeld presteert door de lange lijnvoering, TSB's in Zeeland en bij Lage Zwaluwe en interactie met andere (HSL-)treinen.
7	Amsterdam Centraal	Rotterdam Centraal	74,6%	Zie de toelichting onder 6, dit is dezelfde reisrelatie in omgekeerde richting. De intercity die niet over de HSL gaat ervaart in deze richting geen hinder van de TSB's genoemd bij reisrelatie 6.
8	Utrecht Centraal	Amsterdam Centraal	83,5%	De prestaties voor deze reisrelatie zijn niet ver beneden gemiddeld, maar de impact wordt versterkt door het zeer grote aantal reizigers. Op dit traject rijden veel treinen met lange lijnvoeringen, die een grotere kans hebben op vertraging. Ook de werkzaamheden te Amsterdam en daaruit volgende dienstregeling hebben een negatieve invloed.
9	Rotterdam Centraal	Eindhoven Centraal	69,7%	Een deel van de reizigers op deze reisrelatie gaat via de HSL. Zie hiervoor de toelichting boven deze tabel. Bovendien geldt voor de directe intercity dat deze beneden gemiddeld presteert door een korte kering in Den Haag en interactie met vertraagde internationale en goederentreinen.
10	Amsterdam Centraal	Hilversum	77,6%	De treinen op deze reisrelatie hebben een korte kering in Amsterdam, waardoor ze gevoeliger zijn voor vertragingen. Ook de werkzaamheden te Amsterdam hebben een negatieve invloed. Bovendien rijden HSL-treinen sinds 2025 door op dit traject, wat de prestaties van omliggende treinen beïnvloedt.

*De rangschikking van de reisrelaties vindt plaats op basis van de impact op het landelijke PI-cijfer. Deze impact wordt mede bepaald door het aantal reizigers op de betreffende reisrelatie.

Tabel: Top 10 slechtst presterende reisrelaties RPUN 3


Top 10 slechtst presterende reisrelaties reizigerspunctualiteit 10 minuten

	Herkomst	Bestemming	Rpun10*	Verklaring
1	Amsterdam Zuid	Rotterdam Centraal	88,4%	Deze reisrelatie gaat via de HSL, zie hiervoor de toelichting aan het begin van bijlage 2.
2	Rotterdam Centraal	Amsterdam Zuid	89,2%	Deze reisrelatie gaat via de HSL, zie hiervoor de toelichting aan het begin van bijlage 2.
3	Amsterdam Centraal	Rotterdam Centraal	84,1%	Een deel van de reizigers op deze reisrelatie gaat via de HSL, zie hiervoor de toelichting aan het begin van bijlage 2. Een ander deel van de reizigers maakt gebruik van een intercity-verbinding die beneden gemiddeld presteert door de lange lijnvoering en interactie met andere (HSL-) treinen.
4	Rotterdam Centraal	Amsterdam Centraal	83,2%	Zie toelichting onder 3, dit is dezelfde reisrelatie in omgekeerde richting. In deze richting ervaart de intercityverbinding ook hinder van TSB's in Zeeland en bij Lage Zwaluwe.
5	Rotterdam Centraal	Breda	89,7%	Deze reisrelatie gaat via de HSL, zie hiervoor de toelichting aan het begin van bijlage 2.
6	Schiphol	Rotterdam Centraal	89,6%	Deze reisrelatie gaat via de HSL, zie hiervoor de toelichting aan het begin van bijlage 2.
7	Rotterdam Centraal	Eindhoven Centraal	83,9%	Een deel van deze reisrelatie gaat via de HSL, zie daarvoor de toelichting aan het begin van bijlage 2. Bovendien geldt voor de directe intercity dat deze beneden gemiddeld presteert door een korte kering in Den Haag en interactie met vertraagde internationale treinen en goederentreinen.
8	Utrecht Centraal	Den Haag Centraal	93,2%	De prestaties voor deze reisrelatie zijn ondergemiddeld, maar niet slecht. Er is een zeer groot aantal reizigers op dit traject. Ook rijden veel treinen met lange lijnvoeringen en een korte kering, waardoor opgelopen vertraging slecht in te halen is.
9	Rotterdam Centraal	Schiphol	90,4%	Deze reisrelatie gaat via de HSL, zie hiervoor de toelichting aan het begin van bijlage 2.
10	Eindhoven Centraal	Rotterdam Centraal	87,2%	Zie de toelichting onder 7, dit is namelijk dezelfde reisrelatie in omgekeerde richting.

*De rangschikking van de reisrelaties vindt plaats op basis van de impact op het landelijke PI-cijfer. Deze impact wordt mede bepaald door het aantal reizigers op de betreffende reisrelatie.

Tabel: Top 10 slechtst presterende reisrelaties RPUN 10



Top 10 slechtst presterende reisrelaties zitplaatskans in de spits tweede klas

Over het algemeen scoort een reisrelatie slecht op zitplaatskans in de spits als deze op een druk deeltraject van een treinroute ligt, en de trein dus al voor het betreffende herkomst-station goed gevuld is. In onderstaande tabel zijn 3 hoofdcategorieën van drukte te herkennen:

- 1) Reisrelaties met als herkomst een 'voorstad-station': de zitplaatskans voor instappers op een laatste tussenstop voor een grote eindbestemming is door de volgelopen trein lager.
- 2) Een druk deeltraject van een lange treinroute: op dergelijke lange treinroutes zien we sterk wisselende bezetting van treinen, bijna leeg aan het begin en eind van het traject, en meer dan 100% bezetting op de drukste deeltrajecten. Het tegemoetkomen van de reizigersvraag op dergelijke lange routes is logistiek niet altijd mogelijk. Ook is het relatief duur en niet duurzaam om voor een kort drukbezet deeltraject lange treinen op de hele route te rijden. Onderweg aanpassen van de lengte op grote knooppunten is maar beperkt mogelijk. Een concreet voorbeeld van een lange route met drukbezette deeltrajecten in de spits is de route Nijmegen-Rotterdam via Schiphol/Leiden in dienstregeling 2025.
- 3) Trajecten op de HSL: de HSL is in de spits erg druk door een combinatie van een hoge reizigerspiek en beperkingen in de HSL-materieelinzet. Oorzaken daarvan zijn de verlate instroom van nieuwe ICNG-treinen en de lagere betrouwbaarheid van zowel het oude als het nieuwe materieel (zie hoofdstuk 2).

	Herkomst	Bestemming	ZPK 2e klas spits*	Verklaring
1	Rotterdam Centraal	Amsterdam Zuid	80,6%	HSL-traject
2	Amsterdam Bijlmer Arena	Utrecht Centraal	80,6%	Druk deeltraject op een lange treinroute Nijmegen-Rotterdam via Schiphol/Leiden
3	Den Haag Laan van NOI	Leiden Centraal	79,9%	Druk deeltraject op een lange treinroute Nijmegen-Rotterdam via Schiphol/Leiden
4	Zaandam	Amsterdam Centraal	83,0%	Reisrelatie met een 'voorstad-station'
5	Den Haag Laan van NOI	Amsterdam Zuid	75,3%	Druk deeltraject op een lange treinroute Nijmegen-Rotterdam via Schiphol/Leiden
6	Hilversum	Amsterdam Zuid	76,5%	Sinds 2025 onderdeel van de HSL. Daarnaast zorgt de perronlengte van Amersfoort Schothorst voor een lengte-beperking, waardoor de materieellengte niet tegemoet kan komen aan de drukste spitspiek
7	Haarlem	Amsterdam Centraal	89,5%	Reisrelatie met een 'voorstad-station' en een druk deeltraject op lange treinroute Vlissingen-Amsterdam
8	Schiedam Centrum	Den Haag Centraal	71,3%	Reisrelatie met een 'voorstad-station'
9	Zaandam	Amsterdam Sloterdijk	81,0%	Reisrelatie met een 'voorstad-station'
10	Schiphol Airport	Rotterdam Centraal	75,9%	HSL-traject

*De rangschikking van de reisrelaties vindt plaats op basis van de impact op het landelijke PI-cijfer. Deze impact wordt mede bepaald door het aantal reizigers op de betreffende reisrelatie.

Tabel: Top 10 slechtst presterende reisrelaties zitplaatskans in de spits tweede klas



Top 10 slechtst presterende reisrelaties zitplaatskans in het dal tweede klas

De zitplaatskans in het dal is laag voor een reisrelatie:

- 1) Als het een druk deeltraject is bij een populaire bestemming.
- 2) Als er meerdere weken werkzaamheden in het dal of weekend waren met grote beperkingen in de zitplaatscapaciteit.

	Herkomst	Bestemming	ZPK 2e klas dal*	Verklaring
1	Amsterdam Amstel	Utrecht Centraal	94,8%	1 Amsterdam en Utrecht zijn populaire bestemmingen 2 Langdurige werkzaamheden Amsterdam-Utrecht
2	Amsterdam Bijlmer Arena	Utrecht Centraal	93,2%	1 Amsterdam en Utrecht zijn populaire bestemmingen; Bijlmer Arena is een evenementenstation 2 Langdurige werkzaamheden Amsterdam-Utrecht
3	Zaandam	Amsterdam Centraal	96,1%	1 Amsterdam populair 2 Werkzaamheden Amsterdam-Utrecht
4	Schiphol Airport	Amsterdam Centraal	96,8%	1 Amsterdam en Schiphol zijn populaire bestemmingen 2 Langdurige werkzaamheden rond Schiphol/Amsterdam Zuid
5	Den Haag Laan van NOI	Leiden Centraal	94,8%	2 Langdurige werkzaamheden rond Schiphol/Amsterdam Zuid
6	Rotterdam Centraal	Amsterdam Zuid	96,3%	1 Amsterdam en Schiphol zijn populaire bestemmingen 2 Langdurige werkzaamheden rond Schiphol/Amsterdam Zuid
7	Utrecht Centraal	Amsterdam Centraal	97,4%	1 Amsterdam en Utrecht zijn populaire bestemmingen 2 Langdurige werkzaamheden tussen Amsterdam-Utrecht
8	Den Haag Laan van NOI	Amsterdam Centraal	90,1%	1 Amsterdam is een populaire bestemming 2 Langdurige werkzaamheden rond Schiphol/Amsterdam Zuid
9	Amsterdam Bijlmer Arena	Breukelen	82,4%	1 Bijlmer Arena is evenementenstation 2 Langdurige werkzaamheden tussen Amsterdam-Utrecht
10	Rotterdam Blaak	Rotterdam Stadion	55,0%	2 Langdurige werkzaamheden rondom Rotterdam Centraal, waarbij Rotterdam Stadion als tijdelijk station is gebruikt. Hier kond een beperkt aantal treinen rijden met beperkte lengte, wat aanzienlijk minder zitplaatsen bood dan er normaal richting Rotterdam Centraal zijn.

*De rangschikking van de reisrelaties vindt plaats op basis van de impact op het landelijke PI-cijfer. Deze impact wordt mede bepaald door het aantal reizigers op de betreffende reisrelatie.

Tabel: top 10 slechtst presterende reisrelaties zitplaatskans in het dal tweede klas



Top 5 best presterende aankomststations voor reizigerspunctualiteit 10 minuten

Op de trajecten naar onderstaande stations zijn we in staat geweest om de reiziger te voorzien in een punctuele reis. NS heeft naar deze stations een robuuste en vaak hoogfrequente dienstregeling kunnen rijden. Hoe meer reizigers naar een station reizen, hoe groter de weging voor de landelijke prestaties. Daarom bestaat de onderstaande top 5 uit grotere bestemmingsstations.

	Aankomststation	Reizigerspunctualiteit 10 min*
1	Utrecht Centraal	96,5%
2	Amsterdam Centraal	96,3%
3	Amsterdam Sloterdijk	96,9%
4	Haarlem	96,9%
5	Zaandam	97,3%

* De rangschikking vindt plaats op basis van de impact op het landelijke cijfer, hierbij wordt rekening gehouden met het aantal reizigers.

Tabel: top 5 best presterende aankomststations voor RPUN 10

Top 5 slechtst presterende aankomststations voor reizigerspunctualiteit 10 minuten

	Aankomststation	Reizigerspunctualiteit 10 min*	Toelichting
1	Rotterdam Centraal	92,8%	Reizigers die hier aankomen, komen voor een zeer groot deel van de HSL, zie hiervoor de toelichting aan het begin van bijlage 2.
2	Eindhoven Centraal	93,7%	Aankomsten op dit station ondervinden veel vertraging door (interactie met) internationale treinen, HSL-treinen, TSB's, (extra omgeleid) goederenverkeer en lange lijnvoeringen.
3	Breda	92,4%	Reizigers die hier aankomen komen voor een groot deel van de HSL. Een ander deel komt via het oosten uit Brabant en heeft daar interactie met (extra omgeleid) goederenverkeer.
4	Amsterdam Zuid	94,6%	Reizigers die hier aankomen, komen voor een groot deel van de HSL, zie hiervoor de toelichting aan het begin van bijlage 2.
5	Den Haag Centraal	94,7%	Aankomsten op dit station ondervinden veel vertraging door (interactie met) internationale treinen en HSL-treinen. Ook is er een negatief effect van de werkzaamheden op dit station en de dienstregeling die daardoor aangepast moet worden.

*De rangschikking vindt plaats op basis van de impact op het landelijke cijfer, hierbij wordt rekening gehouden met het aantal reizigers.

Tabel: top 5 slechtst presterende aankomststations RPUN 10



Top 5 best presterende aankomststations voor zitplaatskans in de spits tweede klas

Op de trajecten naar de onderstaande stations zijn we in staat geweest om veel reizigers van een zitplaats te voorzien. NS kon het treinaanbod goed matchen met de reizigersvraag. Hoe meer reizigers naar een station reizen, hoe groter de weging voor de landelijke prestaties. Daarom bestaat de onderstaande top 5 uit grotere bestemmingsstations.

	Aankomststation	Zitplaatskans 2e klas spits*
1	Arnhem Centraal	96,8%
2	Nijmegen	96,6%
3	Zwolle	96,1%
4	's-Hertogenbosch	95,0%
5	Deventer	97,8%

*De rangschikking vindt plaats op basis van de impact op het landelijke cijfer, hierbij wordt rekening gehouden met het aantal reizigers.

Tabel: top 5 best presterende aankomststations voor Zitplaatskans 2^e klas spits

Top 5 slechtst presterende aankomststations voor zitplaatskans in de spits tweede klas

	Aankomststation	Zitplaatskans 2e klas spits*	Toelichting
1	Amsterdam Zuid	87,4%	Amsterdam Zuid is zowel een belangrijke bestemming op de HSL-routes, op de drukke corridor tussen Utrecht-Schiphol-Leiden-Den Haag en voor de Sprinters tussen Weesp en Leiden.
2	Rotterdam Centraal	89,9%	Rotterdam Centraal is een belangrijke bestemming op de HSL-routes, op de drukke IC/sprinter-corridor Den Haag-Dordrecht en voor de IC's en Sprinters uit Gouda.
3	Den Haag Centraal	90,4%	Den Haag Centraal is een belangrijke bestemming op de drukke IC/sprinter-corridors Den Haag-Dordrecht, Den Haag-Leiden-Schiphol en Den Haag-Gouda-Utrecht.
4	Den Haag HS	89,2%	Den Haag HS is een belangrijke bestemming op de drukke corridors Den Haag-Dordrecht en Den Haag-Leiden-Schiphol.
5	Delft	90,1%	Delft is een belangrijke bestemming op de drukke IC- en Sprinter-corridor Den Haag-Dordrecht en Rotterdam-Leiden-Schiphol.

*De rangschikking vindt plaats op basis van de impact op het landelijke cijfer, hierbij wordt rekening gehouden met het aantal reizigers.

Tabel: top 5 slechtst presterende aankomststations Zitplaatskans 2^e klas spits