

# NS Jaarverantwoording 2025

HRN-Concessie 2025-2033





## Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Onze reiziger</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Operationele prestaties</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>De omgeving van NS</b>	<b>7</b>
<b>4.</b>	<b>Programma's</b>	<b>10</b>
<b>5.</b>	<b>Impactvolle verstoringen</b>	<b>11</b>
	<b>Bijlage 1: Overzicht informatie-indicatoren</b>	<b>12</b>
	<b>Bijlage 2: Rangschikking prestatie-indicatoren reizigerspunctualiteit en zitplaatskans</b>	<b>13</b>
	<b>Bijlage 3: Top 10 meest impactvolle verstoringen, inclusief reisadvies en prognose</b>	<b>19</b>

## 1. Onze reiziger

Achter elke reiziger zit een verhaal en allemaal hebben ze een persoonlijke wens of noodzaak om te reizen. Wij houden steeds voor ogen voor wie we ons werk doen. En we leggen dan ook graag verantwoording af over al onze activiteiten die we in 2025 ondernamen voor onze reizigers.

Wat we deden voor onze reizigers, en daarmee voor Nederland, vindt u terug in deze jaarverantwoording over 2025. Hierin geven we terugkoppeling over onze prestaties. We lichten toe wat we ondernamen om ze te behalen. En tegen welke grenzen we aanliepen bij het zoeken naar mogelijkheden om ons werk nog beter te doen. We houden voortdurend vinger aan de pols bij reizigers over hoe zij hun reis ervaren. Deze inzichten vertalen we naar gerichte verbeteringen in onze dienstverlening en onze operatie.

2025 was het eerste jaar van de concessie voor het Hoofdrailnet (HRN-concessie): de kop is eraf. We zijn blij met de resultaten: we hebben alle bodemwaarden van onze prestatie-indicatoren (PI's) gehaald. Natuurlijk is dat fijn voor ons, maar het is nog beter voor de reiziger. Om deze resultaten te bereiken, is veel werk verzet. Zijn we tevreden? Wel over het feit dat we de afgesproken doelen hebben gehaald, daar zijn we ook trots op. We zien daarbij ook dat onze reizigers bijna 3% meer kilometers met de trein hebben afgelegd dan in 2024. We zijn niet tevreden, als we denken aan de individuele reizigers die we teleurstelden. Onze reizigers gaven ons gemiddeld een 7,8. Een fijne waardering, maar de uitschieters naar beneden raken ons zeker. Het was een jaar vol werkzaamheden en verstoringen aan de infrastructuur die vaak ook weer resulteerden in nieuwe werkzaamheden. Het hoge aantal verstoringen bovenop het al hoge aantal geplande werkzaamheden heeft veel reizigers geraakt. Als je vaak via de Hogesnelheidslijn (HSL) reisde, bijvoorbeeld van Rotterdam – naar Amsterdam Zuid, had je regelmatig te maken met verstoringen. Wie vaak naar Schiphol moest, werd diverse malen geconfronteerd met werkzaamheden. En zo bekruipt ook ons weleens een gevoel van onmacht. De wereld van het spoor is zo complex, er zijn veel afhankelijkheden en niet op alle factoren hebben wij invloed. Waar we die wel hebben, blijven we uiteraard ons uiterste best doen om zaken voor onze reizigers elke dag een beetje beter te maken.

De reizigerspunctualiteit, gemeten op 3 minuten, was in 2025 gemiddeld 85,5%. Dat ligt boven de bodemwaarde van 84,4%. Het ontwerp van de dienstregeling 2025 – die echt grote veranderingen behelsde en de basis vormt voor de komende jaren – heeft z'n vruchten afgeworpen. In dit ontwerp zijn ook de al bekende tijdelijke snelheidsbeperkingen (TSB's) verwerkt en is er meer bufferruimte in de dienstregeling gekomen. Dit helpt om reizigers een betrouwbare treindienst te bieden.

We boden reizigers in de tweede klas in de spits een zitplaatskans van 92,4%, dat is boven de bodemwaarde. Al blijven de spitsen, met name die op dinsdag en donderdag, bijzonder druk. En als het jou treft als reiziger, is het altijd vervelend. Overigens geldt die drukke spits niet alleen voor NS, maar is het een breder maatschappelijk vraagstuk. Drie dagen thuis werken en op dinsdag en donderdag naar het werk gaan, is een verschijnsel dat na corona door veel mensen omarmd is. En zolang de maatschappij zo is ingericht dat iedereen min of meer op hetzelfde tijdstip aan de werkdag begint, blijft de spitsdruk hoog. Zowel op de weg, alsook in de trein. Met een extra piek op de dinsdagen en de donderdagen.

Daarnaast is de drukte in het najaar altijd al hoger, ook dat heeft effect op de zitplaatskans. En op de manier waarop reizigers hun reis beleven. Met onze PrijsTijd Deals maken we het voor reizigers financieel aantrekkelijker om op een rustiger moment in de daluren te reizen. Maar het blijft een uitdaging om het aantal reizigers over de dag en de dagen van de week te spreiden. Als NS-organisatie dragen we ook ons steentje bij om de spits te ontzien. We stimuleren collega's om te reizen als het wat rustiger is. En met resultaat: het aantal NS-collega's dat op dinsdag en donderdag in de spits naar Utrecht Centraal reist is in het najaar gehalveerd.

In juni waren er vier stakingsdagen. 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.

De beleving van onze reizigers wordt niet alleen bepaald door de treinreis zelf, maar ook door medereizigers weten we uit onderzoek. Ze ervaren overlast door afval, tassen op stoelen, luid bellen, luid muziek afspelen en voordringen bij instappen. Daarom startten we de campagne "Heb oog voor elkaar, samen vooruit". Met herkenbare voorbeelden maakten we zichtbaar hoe reizigers meer rekening met elkaar kunnen houden, zodat de gemiddelde reiservaring voor iedereen beter wordt.

Afgelopen jaar gold voor het eerst een PI gericht op duurzaamheid: vermeden CO<sub>2</sub>-uitstoot. De bodemwaarde voor deze PI hebben we in 2025 gehaald. Deze meet hoeveel CO<sub>2</sub>-uitstoot wordt vermeden doordat reizigers de trein kiezen in plaats van de auto. NS richt zich hierbij op het vervoeren van zoveel mogelijk mensen tegelijk. En op het verlagen van de CO<sub>2</sub>-uitstoot binnen de organisatie en bij leveranciers.

Verderop in deze jaarverantwoording vindt u meer over alle PI's en wat we daarvoor hebben gedaan. Net als informatie over bijvoorbeeld de samenwerking met stakeholders, sociale veiligheid en treinreiniging. Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat gaf ons voor 2025 drie beleidsprioriteiten mee: Continuïteit en betrouwbaarheid, Sociale Veiligheid en Connectiviteit. Ook over onze inspanningen hiervoor leggen we verantwoording af in dit document.

## 2. Operationele prestaties

De prestaties van NS worden uitgedrukt in prestatie- en informatie-indicatoren, zoals vastgelegd in de HRN-concessie. In dit hoofdstuk presenteren we de jaarcijfers van de PI's, en geven we toelichting op de factoren die van invloed waren op deze scores<sup>1</sup>. We zijn ons ervan bewust dat een cijfer maar beperkt recht doet aan de ervaring van onze reiziger.

In 2025 kwam onze reiziger vaker op tijd aan dan het jaar ervoor. Dit kwam tot uitdrukking in een hogere score van de PI's die te maken hebben met reizigerspunctualiteit. Deze verbetering is mede te danken aan een meer robuuste structuur van de dienstregeling, waardoor we beter in staat waren om kleine vertragingen op te vangen. Zo zijn er op cruciale plekken in de dienstregeling extra minuten toegevoegd, zoals bij de haltering op Amsterdam Zuid. Dit is één van de drukste bereden baanvakken van Nederland. Hier geeft deze extra buffer wat meer ruimte om vertragingen in te lopen, waardoor vervolgvtragingen van achteropkomende treinen worden voorkomen.

Het verbeterprogramma 'Betrouwbaar Beter' zorgde ervoor dat bij werkzaamheden de dienstregeling robuuster en betrouwbaarder wordt gepland. We bieden onze reizigers hiermee een beter voorspelbaar product. Ook heeft ProRail het aantal TSB's teruggebracht. Daarnaast zijn door NS en ProRail de snelheidsbeperkingen op de HSL in de structuur van de 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 zien we dat treinen op andere HRN-baanvakken beter blijven presteren, zie bijlage 2 voor meer informatie daarover. Grotendeels wordt dit veroorzaakt door de instroom van de ICNG, die weliswaar een prestatieverbetering laten zien, maar nog steeds meer storingen heeft dan we zouden willen. Ook rijden op de HSL internationale treinen die regelmatig vertraagd de grens over komen. Dit zorgt voor vervolgvtraging bij andere treinen. Daarnaast is er complexe infrastructuur, met overgangen in voltage en beveiligingssysteem tussen de HSL en de rest van het HRN. Impactvolle verstoringen door derden (denk aan ongelukken, voorwerpen op het spoor, koperdiefstal, et cetera) en infrastructuur kwamen dit jaar veel voor, en hebben zeker op specifieke baanvakken negatieve impact gehad op de reizigerspunctualiteit.

Het materieelplan en de kwaliteit van uitvoering daarvan zijn van grote invloed op de zitplaatskans voor de reiziger. NS heeft, mede door de maatregelen uit het verbeterprogramma, haar materieelbeschikbaarheid kunnen verhogen. Dit kwam de zitplaatskans ten goede en dat betekende goed nieuws voor onze reiziger. Ook is de uitvoering in de eerste helft 2025 verbeterd ten opzichte van het najaar 2024: treinen reden vaker volgens de geplande samenstelling. In de tweede helft van 2025 hadden we vaker treinuitval en grote verstoringen en reden treinen mede daardoor minder vaak volgens de geplande samenstelling. Per saldo bleef de zitplaatskans in 2025, zowel in de spits als in het dal, op peil en ruim boven de bodemwaarde. Maar als je als reiziger veel last had van de treinuitval en de verstoringen, dan sluit jouw persoonlijke ervaring niet aan bij het gemiddelde. De extra tweedeklascapaciteit in de Sprinters, door het ombouwen van een deel van de eersteklasstoelen naar tweedeklasstoelen, heeft eraan bijgedragen dat we boven de bodemwaarde uitkwamen. Ook is door gedifferentieerd onderhoud van treinen – minder op dinsdag en donderdag, meer op andere dagen – gezorgd voor een ruimer materieelplan op de drukste dagen van de week. Bij verstoringen in de treindienst en materieelinzet ontstond lokaal wel grote drukte. De toename in de PI *Aantal drukke treinen per week in de spits* is deels daar het gevolg van. Ook is die toename te herleiden naar de piekdrukke op de treinroutes via de HSL Schiphol-Rotterdam-Breda. De instroom van treinen voor de HSL, type ICNG, ligt op een lager tempo dan gewenst. Daardoor is de capaciteit in de spitspieken krap, en zitten bij verstoringen treinen al snel te vol.

---

<sup>1</sup> Zie ook de [definitie van de indicatoren van de HRN-concessie](#)

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, is voor een reiziger vervelend en betekent vaak langer wachten dan bij een overstap op hoogfrequente verbindingen (vier of meer treinen per uur in een bepaalde richting). Er zijn 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 (5,6%) dan op hoogfrequente verbindingen (6,1%).

### Cijfers prestatie-indicatoren 2025

De 2025-cijfers van de PI's worden hieronder in de tabel getoond. Alle bodemwaarden zijn in 2025 behaald. De vergelijking met de streefwaarden vindt plaats in 2029 bij de Mid-term review en in 2033 aan het eind van de HRN-concessie.

Prestatie-indicator*	Bodemwaarde (2025 e.v.)	Streefwaarde (2029)	Realisatie 2025
Algemeen klantoordeel	7,5	7,7	7,8
Klantoordeel sociale veiligheid	7,7	7,9	8,1
Aantal drukke treinen per week in de spits	100	84	93
Zitplaatskans in de spits tweede klas	91,7%	93,6%	92,4%
Zitplaatskans in het dal tweede klas	97,0%	97,9%	98,2%
Reizigerspunctualiteit 3 min HRN	84,4%	86,0%	85,5%
Reizigerspunctualiteit 10 min HRN	94,5%	95,1%	95,3%
Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders	90,3%	91,2%	90,5%
Impactvolle verstoringen veroorzaakt door NS	240	190	77
Kwaliteit reisinformatie inclusief verstoringen	70,0%	71,8%	72,7%
Vermeden CO <sub>2</sub> -uitstoot (in kiloton)	562	648	597

Tabel: Samenvatting prestatie-indicatoren 2025

#### Legenda

Beter dan streefwaarde

Beter dan bodemwaarde

Slechter dan bodemwaarde

### Enkele zaken uitgelicht met betrekking tot de prestaties:

- Vanaf 2025 rapporteert en stuurt NS op de meer kritische prestatie-indicator *Zitplaatskans in de spits tweede klas*, waar alleen de tweede klas nog onderdeel van uitmaakt. De prestaties m.b.t. zitplaatskans zijn in 2025 nagenoeg even hoog als in 2024. In hoofdstuk 2 wordt meer toelichting op deze PI gegeven.
- De PI *Zitplaatskans in het dal tweede klas* bleef in 2025 gemiddeld hoog. NS kon in het dal over het algemeen voldoende materieel inzetten om de reiziger een zitplaats te bieden. Uitzonderingen hierop waren dagen met piekdrukke rond grote evenementen (onder andere Sail, Dutch Grand Prix) en demonstraties, zoals de 'Rode Lijn'-demonstraties. Logistiek was het niet mogelijk om langere treinen voor deze piekmomenten in te zetten.
- De PI *Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders (KvA)* scoorde wisselend. Aan het begin van het jaar en in het najaar waren er minder goede maanden. Deze PI is beïnvloed door een aantal minder presterende treinseries, waaronder de aansluiting van de HSL-treinen op station Amersfoort. KvA werd ook geraakt door TSB's, bijvoorbeeld bij Geleen-Lutterade en Geldermalsen. Daarnaast zorgde extra goederenverkeer op de Brabantroute vanwege de buitendienststelling bij Emmerich voor negatieve impact. Ook heeft de aanrijding op de A2 bij Meteren het cijfer negatief beïnvloed. Het voorjaar, de zomer en december waren goede maanden, waardoor de bodemwaarde in 2025 is behaald.
- Het najaar bracht het typische herfstweer met zich mee, wat onder andere leidde tot bladeren op het spoor. Hierdoor accelereren treinen minder snel en hebben een langere remweg nodig. Dit kwam de reizigerspunctualiteit niet ten goede. Daarnaast waren er in het najaar veel werkzaamheden aan het spoor. Ook gaan de herfst en winter gepaard met meer materieel- en infraverstoringen. Dit komt doordat temperaturen zakken, er meer regen is en stormen vaker voorkomen. Dit vraagt meer van de infrastructuur

en treinen. Bovendien waren er in het najaar enkele weken met veel verstoringen, waaronder de aanrijding bij Meteren met een vrachtwagen. Hierdoor was het treinverkeer gedurende een week volledig stilgelegd op dit baanvak, wat heeft bijgedragen aan een lagere reizigerspunctualiteit in deze periode. En ook al begrijp je als reiziger dat dit door overmacht komt, dan nog is het onplezierig wanneer jouw treinreis erdoor wordt beïnvloed. Doordat deze najaarsperiode gekenmerkt wordt door veel reizigers ten opzichte van andere maanden, tellen deze maanden zwaarder mee in de reizigerspunctualiteit.

- De Airportsprinter tussen Amsterdam en Schiphol presteert goed op het vlak van punctualiteit, ook bij de hoge frequentie, mede doordat er weinig andere treinen op hetzelfde baanvak rijden.
- Het aantal *Impactvolle verstoringen veroorzaakt door NS* vertoonde in 2025 een vergelijkbaar patroon als in 2024. De meeste grote verstoringen werden veroorzaakt door defecten in het materieel, die vervolgens vaak tot stranding of het blokkeren van baanvakken leidden. Het aantal verstoringen lag een stuk lager dan een aantal jaar geleden, toen personeelstekorten een grotere rol speelden.
- Het aantal impactvolle verstoringen op de infrastructuur was in 2025 hoger dan het jaar ervoor. Dit had vooral in combinatie met andere verstoringen of wijzigingen in het plan als gevolg van ongeplande of uitgelopen werkzaamheden een negatieve impact op de reizigerspunctualiteit en KvA. Zo hadden we in week 47 een lage punctualiteit als gevolg van de buitendienststelling Schiphol waarbij een extra spoor defect ging. Door het niet verder schrappen in het aantal treinen in de al uitgedunde dienstregeling, heeft dit geleid tot een lage punctualiteit.
- De PI *Kwaliteit reisinformatie inclusief verstoringen* 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.
- Voor de nieuwe PI *Vermeden CO<sub>2</sub>-uitstoot* is de bodemwaarde in 2025 behaald. Dit is onder meer te danken aan effectieve campagnes om meer reizigers te trekken, zoals de NS PrijsTijd Deal en Flex Weekend Vrij. Ook is 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. Ook zijn alle digitale schermen met reisinformatie op de 'donkere modus' gezet. Dit bespaart tot 5% van het energieverbruik van de schermen. De instroom van energiezuiniger ICNG-materieel heeft ook bijgedragen aan het behalen van de bodemwaarde.
- De punctualiteit van het kort grensoverschrijdend vervoer (KGOV) op de Nederlandse stations is verbeterd ten opzichte van 2024. Dit is mede het resultaat van de robuustere dienstregeling in 2025. Daarnaast is de TSB tussen Sittard/Geleen en Maastricht opgelost, waardoor reizigers vaker hun overstap op de drielandentrein haalden. De drielandentrein had meer last van verstoringen dan in 2024. Vanwege te veel opgelopen vertraging in Duitsland werd de trein regelmatig opgeheven.

In onderstaande tabel worden de klantoordelen per regio getoond.

Algemeen klantoordeel per regio	Realisatie 2025
Regio Noord	7,7
Regio Oost	7,8
Regio Noordvleugel	7,8
Regio Zuidvleugel	7,7
Regio Zuid	7,8
Hoofdrailnet (totaal)	<u>7,8</u>

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

Het algemeen klantoordeel voor het Hoofdrailnet (HRN) is in 2025 gemiddeld een 7,8. Met een verschil van maximaal 0,1 zijn de scores per landsdeel zeer vergelijkbaar. Het HRN-cijfer is 0,1 hoger dan vorig jaar. In 2025 is de punctualiteit verbeterd ten opzichte van het jaar ervoor, dit is een belangrijke factor in het algemeen klantoordeel. Regionaal hadden bepaalde buitendienststellingen zoals bij station Groningen en in het najaar rondom Schiphol een negatieve impact op de klantbeleving. Ondanks deze impactvolle werkzaamheden was het algemeen klantoordeel hoger dan vorig jaar.

### 3. De omgeving van NS

#### Samenwerking stakeholders

Het afgelopen jaar werkte NS samen met verschillende stakeholders aan belangrijke kwesties binnen het openbaar vervoer. In aanloop naar de start van de nieuwe HRN-concessie heeft NS een samenwerkingsstrategie opgesteld. Hierin beschrijven we hoe we met overheden, andere vervoerders, MaaS-partijen, werkgevers en onderwijsinstellingen willen samenwerken aan een drempelloze, duurzame deur-tot-deurreis. Dit vanuit het bewustzijn dat er vaak meerdere partijen in en buiten het ov betrokken zijn bij de deur-tot-deurreis, en dat een goede samenwerking cruciaal is voor tevreden reizigers.

De samenwerking wordt concreet in diverse overlegstructuren. Aan de TreinTrein-tafel stemmen spoorvervoerders de zogeheten interoperabele proposities af, dat wil zeggen: de voorwaarden van kortingsabonnementen en kaartsoorten die bij meerdere vervoerders gebruikt kunnen worden. Aan de BTM-tafel gebeurt dit voor bus, tram, trein en metro. Op regionaal niveau zijn er o.a. de landsdelige OV- en spoortafels en specifieke overleggen zoals bijvoorbeeld het BAND-overleg (Brede Afstemming Noordvleugel Dienstregeling), en samenwerkingsverbanden als 'Groningen Bereikbaar' en Programma Noord-Nederland, waar dienstregelingen, grote projecten (PHS, ERTMS) en infrastructuurinvesteringen in samenhang worden besproken. Verder werkt NS samen met sectorpartners in programma's als Toekomstbeeld OV 2040 om te studeren hoe de spoorinfrastructuur optimaal ontwikkeld en benut kan worden, en in het actieprogramma 'Ketens en knopen' om de deur-tot-deurreis te verbeteren. Ook participeert NS in innovatieverbanden als Kickstart AI om kennis over kunstmatige intelligentie te delen, Werkprogramma OV-betalen om aan de introductie van OVPay te werken, en Rivier, waarbij we ons richten op innovaties op het gebied van Mobility-as-a-service (MaaS). Met werkgevers en onderwijsinstellingen worden afspraken gemaakt over spreiding van reizigers (bijvoorbeeld via aangepaste lestijden). Voor de landelijke aanpak Spreiden en Mijden van lenW heeft NS samen met Rijkswaterstaat en ProRail proactief bijgedragen aan de totstandkoming van de aanpak. We hebben uitvoerig kennis en kunde gedeeld ten aanzien van de opgave voor OV en spoor, de effectiviteit van bestaande maatregelen, oplossingspotentieel en regionale samenwerkingsverbanden.

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 hielden we gezamenlijk een pleidooi om bezuinigingen op het OV (zoals bij de OV-studentenkaart en de Brede Doeluitkering) terug te draaien. Daarnaast voerde NS gesprekken met consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov en met ProRail over de operationele prestaties en de stand van zaken op de Hogesnelheidslijn. Onderwerpen daarbij waren ook meer stoelen in de tweede klas in plaats van de eerste klas in sommige Sprinter-types, Dienstregeling 2026, seizoensvoorbereiding, bijvoorbeeld tegen gladheid, en over tarieven en voorwaarden. 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 keken we in het NOVB (Nationaal Openbaar Vervoer Beraad) – mede in het licht van de beleidsprioriteit 'connectiviteit' - steeds in welke rol en op welke wijze wij het beste konden bijdragen aan het oplossen van concessie-overstijgende vraagstukken. Dat betekende dat we deelnamen aan het bestuurlijk overleg en het directeurenoverleg als belangrijkste gremia, en aan de vaste werkgroepen en overleggen rond ov-betalen en ov-data. Ook hebben we onze bijdrage in ad hoc werkgroepen geleverd, zoals die rondom de Onderwegpas.

#### Sociale veiligheid

NS draagt zorg voor een prettige en veilige omgeving in de trein en op het station. We hebben doorlopend aandacht voor verbetering van de sociale veiligheid. In de trein, op het perron en tot aan het voorplein van het station: onze collega's doen hun uiterste best om onze reizigers een veilige reis te bieden. In 2025 heeft NS gerichte acties uitgevoerd op meerdere stations met 100% controle op het bezit van een geldig vervoerbewijs voor vertrek of bij aankomst op een station. Mensen zonder kaartje kregen bij deze acties geen toegang tot stations of treinen. Ook heeft NS afgelopen jaar toestemming gekregen van het ministerie van J&V om in 2026 een proef met een wapenstok te starten. 75 medewerkers van Veiligheid & Service (V&S) worden dan tijdelijk met een wapenstok uitgerust. NS wil hiermee onderzoeken of de wapenstok bijdraagt aan de effectiviteit en veiligheid van het werk van V&S-medewerkers.

Daarnaast verbeterde NS de controle- en handhavingprocessen, onder andere met innovatieve technologieën zoals ID-scan, iDIN en mobiel pinnen. Ook is er in 2025 een aanbesteding doorlopen voor nieuwe bodycams. Deze worden naar verwachting in 2026 aan V&S-personeel en hoofdconducteurs uitgereikt. Experimenten met voorspelmodellen



dragen bij aan de effectiviteit van de inzet van V&S-personeel en het uitvoeren van kaartcontroles. In 2025 ontving NS steun vanuit het actieprogramma Grip op Onbegrip vanuit ZonMW (zelfstandig bestuursorgaan met als doel gezondheid en welzijn te bevorderen) voor het verder professionaliseren van medewerkers op het gebied van onbegrepen gedrag. Dat geld wordt ingezet voor het ontwikkelen van opleidingen, het maken van een digitaal leermiddel en door coaching op de werkvloer. Voor het coachen op de werkvloer wordt de interventiemedewerker onbegrepen gedrag ingezet om de kennis en kunde bij, in eerste instantie, V&S-medewerkers over te brengen. Dit brengt verdieping in hun al bestaande werkzaamheden, geeft inzicht in wat onbegrepen gedrag is en welke instanties verantwoordelijk zijn voor het geven van hulp. En als de collega's van Veiligheid en Service hun werk beter kunnen doen, komt dat de reiservaring van onze reizigers ten goede. Er is nog verbetering mogelijk bij de afhandeling van een overtreding van een reis- of verblijfsverbod. NS voerde hierover gesprekken met Politie en het Parket Centrale Verwerking Openbaar Ministerie (CVOM) en gaf input voor de herziening van de leidraad Reis- en verblijfsverboden.

Tegelijkertijd waren er afgelopen jaar ook uitdagingen. De hoeveelheid agressie-incidenten tegen NS-personeel was ook in 2025 onverminderd hoog. Een belangrijke factor in het ontstaan van agressie tegen onze V&S-medewerkers is dat overtreeders zich niet kunnen identificeren. Bij een langdurige staandehouding en bij wachten op politie escaleert zo'n situatie vaak. Op basis van een proef hebben we in samenwerking met de Politie een werkwijze ontwikkeld om de duur van deze staandehouding sterk te verkorten met behulp van haar RTIC (*real time intelligence center*). In 2025 is de samenwerking op dit vlak uitgebreid van 1 naar 3 standplaatsen. Idealiter heeft een boa zelfstandig toegang tot identificatiemogelijkheden. NS vraagt daarom al geruime tijd samen met de sector om toegang voor OV-boa's tot het rijbewijsregister, de strafrechtketendatabank en het vreemdelingenregister. Alle drie deze systemen zijn nodig voor een boa om effectief zijn handhavingstaak uit te kunnen voeren.

NS staat midden in de samenleving en krijgt daarbij te maken met maatschappelijke problemen die daar spelen en hotspots waar deze op negatieve wijze tot uiting komen. 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 om de sociale veiligheid te borgen op stations in Maarheeze, Weert en Eindhoven, net als op het traject Weert-Eindhoven. 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**

NS draagt vanuit de concessie zorg voor de deur-tot-deurreis. Een belangrijke schakel in het vervoer van en naar de trein is de fiets. Daarom zorgt NS, samen met andere partijen, voor voldoende fietsparkeerplekken in de stationsgebieden. Ook 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 meer opties voor 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. Deze vormt nu de basis voor verdere ontwikkeling. Reizigers die een terugkerende reis in de NS-app hebben opgeslagen, worden sinds najaar 2025 proactief gewaarschuwd voor werkzaamheden die hun reis beïnvloeden. Op de homepage wordt duidelijk weergegeven op welke manier de werkzaamheden hun geplande reis raken. Reizigers krijgen daarnaast direct de mogelijkheid om een alternatieve reis te plannen. Ook 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. Gebruikers die zijn ingelogd in de NS-app zien, zodra ze een OV-fiets huren een prominente 'actieve rit'- balk met informatie over hun gehuurde fiets, zoals de huurperiode en gebruik van fiets en slot. Dit zorgt voor een betere en duidelijkere gebruikerservaring dan voorheen.

### **Continuïteit en betrouwbaarheid**

Naast de bovengenoemde inspanningen werkte NS verder aan de beleidsprioriteit 'Continuïteit en betrouwbaarheid'. Deze beleidsprioriteit is onder meer tot stand gekomen om de reiziger een goede en betrouwbare reis te bieden, en hinder terug te dringen. Het inzetten op voldoende materieel en personeel was hier onderdeel van.



Ook in 2025 is integraal gekeken of vraag en aanbod van de kritische operationele beroepsgroepen als hoofdconducteurs, machinisten, monteurs en V&S-personeel in balans bleef. Voor alle kritische beroepsgroepen ondernam NS acties om de werving te verbeteren, mensen te behouden of de arbeidsomstandigheden te verbeteren. Voorbeelden hiervan zijn het richten of grootser aanpakken van wervingscampagnes en meer stabiliteit en voorspelbaarheid in het roosteren aan te brengen. Hoofdconducteurs, machinisten en monteurs waren er in 2025 voldoende. Wel bleef de capaciteit bij het V&S-personeel een punt van aandacht. Er zijn in dat kader diverse maatregelen gestart die vooral gericht zijn op het behoud van medewerkers. Ook ontwikkelen we initiatieven die het werk van onze monteurs ondersteunen. Bijvoorbeeld door tijdswinst te realiseren in het verzamelen van materialen om aan een trein te werken, of door controles op treindefecten uit te voeren met camera-palen langs het spoor.

In 2025 heeft NS samen met ProRail de implementatie van de maatregelen uit het verbeterprogramma Betrouwbaar Beter voortgezet. Voor NS lag de focus daarbij onder andere op het verbeteren van de materieelbeschikbaarheid. Hierbij zijn onder meer maatregelen ingevoerd om het aantal defecten te minimaliseren, bijvoorbeeld door verbeterde monitoring en het gebruik van *real-time* data voor effectief preventief onderhoud van treinen. Dit heeft, samen met het verbeteren van de robuustheid bij buitendienststellingen, bijgedragen aan een stabielere dienstregeling en hiermee is NS in staat gebleken om pieken in defecten (zoals in de herfst) beter op te vangen. In opdracht van het ministerie van IenW is een onafhankelijke evaluatie uitgevoerd door Goudappel. Daarin is geconcludeerd dat NS en ProRail aantoonbare resultaten hebben geboekt die bijgedragen hebben aan de verbeterde punctualiteit en dienstverlening, de verbetermaatregelen hebben verankerd in de organisaties, en de doelstellingen van het verbeterprogramma hebben behaald. Daarmee is het programma officieel afgerond. Zie voor meer informatie over het verbeterprogramma de beschrijving in hoofdstuk 4. Voor de reiziger betekent dit dat wat bereikt is met het verbeterprogramma verder wordt voortgezet.

Samen met Alstom spande NS zich in 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. Per september 2025 is meer dan de helft van het aantal bestelde treinen geleverd. Per oktober 2025 wordt op de HSL volledig met ICNG gereden en is al het oude Traxx-ICR materieel vervangen.

Bij spoorwerkzaamheden biedt NS voorspelbare dienstregelingen en informatie over alternatieve reismogelijkheden, om de impact voor 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 te laten weten wat het handelingsperspectief is.

### **Duurzaamheid, toegankelijkheid en treinreiniging**

In 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.

Op het gebied van circulariteit zijn bij NS in 2025 veel initiatieven geweest. NS opende in april een nieuwe kuilwielenbank in Leidschendam, waar treinwielen onderhouden worden. Het gebouw is grotendeels circulair gebouwd. Zo zijn er circa 1.100 treinramen in de gevel verwerkt. Daarnaast is bij het ontmantelen van treinen die aan het eind van hun levensduur zijn gekomen 97,5% van de materialen gerecycled. Ook was er dit jaar een proef voor het voor 99% circulair moderniseren van de treinserie VIRM4. De modernisering van deze treinserie begint naar verwachting in 2026. Hierbij wordt veruit het grootste gedeelte van de materialen opgeknapt en teruggeplaatst, de rest krijgt een nieuwe bestemming buiten de trein. In 2025 organiseerde NS in totaal dertien veilingen voor het herbestemmen van materialen, waardoor 78 ton aan 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 schoonmaakpartner waarmee NS de inwendige reiniging organiseert, maakten wij in nauwe samenwerking afspraken om de benodigde personeelscapaciteit te waarborgen. Dit heeft ervoor gezorgd dat vanaf de tweede helft van Q3 en in Q4 de benodigde capaciteit ook daadwerkelijk geleverd werd. Hierdoor verbeterde de inwendige reiniging en werden de treinen schoner vanbinnen. Ook zagen wij in deze periode het klantoordeel op reinheid stijgen. Daarnaast is onder andere op reinigingslocaties in Utrecht, Amersfoort en Eindhoven een procesverbetering doorgevoerd in de materieel- en capaciteitsplanning waardoor 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 leiden ertoe dat de schoonmaakcapaciteit adequater kan worden ingezet. Niet alleen bij de reguliere schoonmaakactiviteiten, maar ook bij grote evenementen als carnaval of Koningsdag. 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 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
<p>Het verbeterprogramma kent de volgende doelstellingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Versnellen, verzachten en voorkomen tijdelijke snelheidsbeperkingen</li> <li>• Beschikbaarheid treinmaterieel</li> <li>• Betrouwbare dienstregeling en informatievoorziening tijdens werkzaamheden</li> </ul> <p>Een uitgebreide mijlpalenkalender is te vinden in het gepubliceerde plan van aanpak voor dit programma<sup>2</sup>.</p>	<p>In 2025 is het verbeterprogramma Betrouwbaar Beter verdergegaan met het ontwikkelen en implementeren van de verbetermaatregelen uit het programmaplan. De maatregelen uit het verbeterprogramma zijn allemaal afgerond en een onafhankelijke evaluatie heeft plaatsgevonden naar de ontwikkeling, implementatie en borging van maatregelen in de lijnorganisatie. Op basis van deze evaluatie is er decharge verleend door de Staatssecretaris van lenW.</p> <p>Vanuit het programma zijn maatregelen ontwikkeld, geïmplementeerd en overgedragen aan de lijnorganisatie. Dit geldt bijvoorbeeld voor de robuuste dienstregeling bij buitendienststellingen. Daarbij is te zien dat door keuzes in de dienstregeling, bijvoorbeeld een lagere frequentie, de daling van de prestaties (aankomstpunctualiteit) rondom impactvolle buitendienststellingen een stuk lager is. Door het aanpassen van de materieelinzet op de (omleidings)trajecten blijft de vervoerscapaciteit beter in balans met het aantal reizigers, waardoor er minder impact is op de zitplaatskans. Door onder andere 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. Tot decharge van het programma zijn er landelijk 46 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 prestaties nauwgezet worden gevolgd en maatregelen effectief en blijvend worden ingezet om de prestaties voor de reiziger op een goed niveau te houden.</p>

<sup>2</sup> Zie: [Verbeterprogramma 'Betrouwbaar Beter' van NS en ProRail 2024-2025](#)

## 5. Impactvolle verstoringen

In bijlage 3 is een overzicht opgenomen van de 10 meest impactvolle verstoringen in 2025. Bovenaan staat de verstoring die het meeste aan minuten hinder heeft veroorzaakt. Hierbij valt op dat verreweg het grootste deel van de impactvolle verstoringen infra- of derdengerelateerd zijn. Alleen de stakingen in juni vallen binnen de scope van NS. Natuurlijk doet NS er wel alles aan om de effecten van de verstoringen te verzachten. Bijvoorbeeld door de inzet van treinvervangend vervoer, en door het bieden van actuele reisinformatie. Hierbij werken we proactief de verstoringssituatie in de systemen bij, waardoor de ritinformatie voor de reiziger zo accuraat mogelijk is. De communicatie doen we door middel van stationsborden, de omroep, via de NS-app, en via woordvoering. Als de situatie erom vraagt, benut NS extra mogelijkheden om de lasten van de verstoringen te verzachten. Bijvoorbeeld door het aanbieden van gratis koffie en thee. Of door reizigers naar huis te brengen met taxi's als ander treinvervangend vervoer geen optie is. Als (internationale) reizigers nog een lange weg naar huis moeten afleggen, of bijvoorbeeld hun aansluiting op de waddenveren niet halen, kan het voorkomen dat we reizigers een overnachting in een hotel aanbieden.

Dat de top 10 impactvolle verstoringen grotendeels uit infrastructurele verstoringen bestaat, komt omdat deze een veel langere oplostijd hebben dan materieelgerelateerde verstoringen. De prognosetijd van de verstoringen werd meestal niet gehaald. Dit komt omdat er meestal een aantal uur nodig is voordat een goede prognose afgegeven kan worden. Na een paar uur lukt het soms om een meer realistisch beeld te geven van de oplostijd. Door de complexiteit van de verstoringen is het dan alsnog niet altijd mogelijk om de prognose te behalen. Vaak zijn het complexe verstoringen waarbij niet direct duidelijk is hoe lang de hinder zal duren. Er wordt dan een voorzichtige prognose afgegeven die een aantal keer verlengd wordt.



## **Bijlage 1: Overzicht informatie-indicatoren**

<b>Informatie-indicator</b>	<b>Realisatie 2025</b>
Reizigerskilometers in de spits x 1 mln*	5.107,7
Reizigerskilometers in het dal x 1 mln*	11.004,0
Bezettingsgraad in de spits	42,7%
Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de spits	75,1%
Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in het dal	63,3%
Leveringsgraad busvervoer bij geplande buitendienststellingen	99,7%
Zitplaatstijd in de spits tweede klas	97,0%
Zitplaatstijd in het dal tweede klas	99,2%
Spitsspreiding	143,2%
Weekspreiding	122,8%
Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	90,7%
Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN	97,2%
Aankomstpunctualiteit 3 minuten	90,5%
Aankomstpunctualiteit 5 minuten	94,9%
Klantoordeel op tijd rijden	8,0
Klantoordeel netheid treinen	6,7
Klantoordeel reisinformatie bij vertraging	6,6
Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel	8,4
Klantoordeel klantenservice	7,3
Klantoordeel overstaptijd	7,2
Klantoordeel zitplaatskans	8,3
Energie per reizigerskilometer (Wh/rkm)	68,4
Aantal STS-passages	36
Gereden treinen	96,2%

\*De reizigerskilometers zijn berekend met een geactualiseerde meetmethode. Het cijfer 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. Op de HSL rijden internationale treinen die regelmatig vertraagd de grens over komen, en zorgen voor vervolhvertraging bij andere treinen. Ook is de infrastructuur complex met overgangen van zowel voltage als beveiligingssysteem tussen de HSL-Zuid en de rest van Nederland. Hierdoor is het prestatieniveau op de HSL altijd lager dan op het conventionele net. Met name op het baanvak Rotterdam-Breda, waar de HSL en het HRN bij elkaar komen, zien we veel storingen - waaronder in seinen en wissels. Dit heeft vaak tot vertragingen geleid. Daarnaast heeft de verlate instroom van nieuwe ICNG-treinen en de relatief hoge uitval van materieel ertoe geleid dat treinen op de HSL vaker in een te kleine samenstelling reden of uitvielen. Door een dienstregelingsstructuur waarin de vooraf bekende TSB's volledig verwerkt zijn, zijn de prestaties wel verbeterd ten opzichte van vorig jaar.

	<b>Herkomst</b>	<b>Bestemming</b>	<b>Rpun3*</b>	<b>Verklaring</b>
1	Rotterdam Centraal	Amsterdam Zuid	71,7%	Deze reisrelatie gaat via de HSL, zie hiervoor de toelichting boven deze tabel.
2	Amsterdam Zuid	Rotterdam Centraal	75,2%	Deze reisrelatie gaat voor een belangrijk gedeelte via de HSL, zie hiervoor de toelichting boven deze tabel.
3	Rotterdam Centraal	Breda	72,0%	Deze reisrelatie gaat via de HSL, zie hiervoor de toelichting boven deze tabel.
4	Utrecht Centraal	Amsterdam Centraal	81,3%	Vanwege de grote reizigersstroom staat deze reisrelatie hoog in de tabel. De prestaties op dit traject zijn niet extreem slecht. Wel heeft deze reisrelatie in het weekend deels last van een dienstregeling met weinig buffer in de rijtijd.
5	Breda	Rotterdam Centraal	74,6%	Deze reisrelatie gaat via de HSL, zie hiervoor de toelichting boven deze tabel.
6	Rotterdam Centraal	Amsterdam Centraal	72,8%	Deze reisrelatie gaat voor een belangrijk gedeelte via de HSL, zie hiervoor de toelichting boven deze tabel.
7	Utrecht Centraal	's-Hertogenbosch	76,8%	Deze reisrelatie bevat een directe Intercity-verbinding die beneden gemiddeld presteert door een relatief krappe dienstregeling in het weekend. Daarnaast is het een traject dat last heeft gehad van een groot incident, spoorverzakkingen (= TSB) en geplande werkzaamheden.
8	Amsterdam Centraal	Almere Centrum	76,5%	Deze reisrelatie maakt gebruik van een serie die relatief kort keert op Amsterdam Centraal. Ook is er een deel van het jaar nog een TSB geweest bij Amsterdam Muiderpoort, waar deze reisrelatie hinder van heeft ondervonden.
9	Amsterdam Centraal	Rotterdam Centraal	74,4%	Deze reisrelatie gaat voor een belangrijk gedeelte via de HSL, zie hiervoor de toelichting boven deze tabel.
10	Utrecht Centraal	Eindhoven Centraal	74,8%	Deze reisrelatie bevat een directe Intercity-verbinding die beneden gemiddeld presteert door een relatief krappe dienstregeling in het weekend. Daarnaast is het een traject dat last heeft gehad van een groot incident, spoorverzakkingen (= TSB) en geplande werkzaamheden (busvervoer).

\*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**

	<b>Herkomst</b>	<b>Bestemming</b>	<b>Rpun10*</b>	<b>Verklaring</b>
1	Amsterdam Zuid	Rotterdam Centraal	88,1%	Deze reisrelatie gaat via de HSL, zie hiervoor de toelichting aan het begin van bijlage 2.
2	Rotterdam Centraal	Amsterdam Zuid	88,8%	Deze reisrelatie gaat via de HSL, zie hiervoor de toelichting aan het begin van bijlage 2.
3	Amsterdam Centraal	Rotterdam Centraal	84,8%	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	83,8%	Zie toelichting onder 3, dit is dezelfde reisrelatie in omgekeerde richting.
5	Rotterdam Centraal	Breda	89,0%	Deze reisrelatie gaat via de HSL, zie hiervoor de toelichting aan het begin van bijlage 2.
6	Rotterdam Centraal	Eindhoven Centraal	83,6%	Deze reisrelatie gaat via de HSL, zie hiervoor 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.
7	Schiphol Airport	Rotterdam Centraal	89,7%	Deze reisrelatie gaat via de HSL, zie daarvoor de toelichting aan het begin van bijlage 2.
8	Utrecht Centraal	Den Haag Centraal	92,8%	De prestaties voor deze reisrelatie zijn beneden gemiddeld, 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	Eindhoven Centraal	Rotterdam Centraal	86,6%	Zie de toelichting onder 6, dit is dezelfde reisrelatie in omgekeerde richting.
10	Amsterdam Zuid	Hilversum	87,3%	Deze reisrelatie maakt gebruik van treinen die direct van de HSL afkomen. De oorzaak ligt dus ook hier bij de toelichting over de HSL aan het begin van bijlage 2.

\*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 in de trein dus al voor het betreffende herkomst-station veel reizigers aanwezig zijn. 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 volle 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 aan 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	Zitplaatskans 2e klas spits*	Verklaring
1	Rotterdam Centraal	Amsterdam Zuid	81,7%	HSL-traject
2	Amsterdam Bijlmer Arena	Utrecht Centraal	80,3%	Druk deeltraject op een lange treinroute Nijmegen-Rotterdam via Schiphol/Leiden
3	Den Haag Laan van NOI	Leiden Centraal	78,5%	Druk deeltraject op een lange treinroute Nijmegen-Rotterdam via Schiphol/Leiden
4	Zaandam	Amsterdam Centraal	82,9%	Reisrelatie met een 'voorstad-station'
5	Den Haag Laan van NOI	Amsterdam Zuid	74,8%	Druk deeltraject op een lange treinroute Nijmegen-Rotterdam via Schiphol/Leiden
6	Zaandam	Amsterdam Sloterdijk	79,6%	Reisrelatie met een 'voorstad-station'
7	Schiphol Airport	Rotterdam Centraal	76,5%	HSL-traject
8	Hilversum	Amsterdam Zuid	78,1%	Sinds 2025 onderdeel van de HSL. Daarnaast zorgt de perronlengte van Amersfoort Schothorst voor een lengtebeperking, waardoor de materieellengte niet tegemoet kan komen aan de drukste spitspiek
9	Schiedam	Den Haag Centraal	71,1%	Reisrelatie met een 'voorstad-station' en een druk deeltraject op lange treinroute Vlissingen-Amsterdam
10	Schiedam	Delft	82,7%	Reisrelatie met een 'voorstad-station' en een druk deeltraject op lange treinroute Vlissingen-Amsterdam

\*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 de reisrelatie een druk deeltraject is bij een populaire bestemming.
- 2) Als op de reisrelatie er meerdere weken werkzaamheden in het dal of weekend waren met grote beperkingen in de zitplaatscapaciteit.
- 3) Als de reisrelatie een grote reizigersstroom heeft die ook samenviel met een groot evenement (vaak rond Amsterdam) of demonstraties (vaak Den Haag of Amsterdam).

	Herkomst	Bestemming	Zitplaatskans 2e klas dal*	Verklaring
1	Amsterdam Amstel	Utrecht Centraal	94,3%	Amsterdam en Utrecht zijn populaire bestemmingen, ook waren er langdurige werkzaamheden tussen Amsterdam-Utrecht
2	Amsterdam Bijlmer Arena	Utrecht Centraal	93,4%	Amsterdam en Utrecht zijn populaire bestemmingen, er waren langdurige werkzaamheden Amsterdam-Utrecht en Bijlmer Arena is een evenementenstation met grote drukte na een concert of voetbalwedstrijd
3	Zaandam	Amsterdam Centraal	95,9%	Amsterdam is een populaire bestemming en werkzaamheden tussen Amsterdam-Utrecht hadden impact op de reizigersstromen en capaciteit op de rest van de corridor
4	Utrecht Centraal	Amsterdam Centraal	97,0%	Amsterdam en Utrecht zijn populaire bestemmingen en er waren langdurige werkzaamheden tussen Amsterdam-Utrecht
5	Rotterdam Blaak	Rotterdam Stadion	47,0%	Er waren langdurige werkzaamheden rondom Rotterdam Centraal, waarbij Rotterdam Stadion als <u>tijdelijk station</u> is gebruikt. Hier kon een beperkt aantal treinen rijden met beperkte lengte, wat aanzienlijk minder zitplaatsen bood dan gebruikelijk is
6	Den Haag Laan van NOI	Leiden Centraal	94,0%	Langdurige werkzaamheden rond Schiphol/Amsterdam Zuid
7	Rotterdam Centraal	Amsterdam Zuid	96,2%	Amsterdam en Schiphol zijn populaire bestemmingen en er waren langdurige werkzaamheden rond Schiphol/Amsterdam Zuid
8	Amersfoort Centraal	Utrecht Centraal	96,8%	Dit is een druk deeltraject naar populaire (weekend-) bestemmingen Utrecht, Den Haag en Rotterdam
9	Rotterdam Stadion	Rotterdam Blaak	60,0%	Er waren langdurige werkzaamheden rondom Rotterdam Centraal, waarbij Rotterdam Stadion als <u>tijdelijk station</u> is gebruikt. Hier kon een beperkt aantal treinen rijden met beperkte lengte, wat aanzienlijk minder zitplaatsen bood dan gebruikelijk is
10	Schiphol Airport	Amsterdam Centraal	97,3%	Amsterdam en Schiphol zijn populaire bestemmingen. De aankomst van vliegreizigers kent grote golfbewegingen, juist ook in het dal, waardoor de drukte sterk varieert. Ook waren er langdurige werkzaamheden rond Schiphol/Amsterdam Zuid

\*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	96,0%
2	Amsterdam Centraal	96,0%
3	Amsterdam Sloterdijk	96,9%
4	Haarlem	96,9%
5	Zaandam	97,0%

\* 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	92,5%	Reizigers die hier aankomen, komen voor een zeer groot deel van de HSL, zie hiervoor de toelichting aan het begin van de bijlage.
2	Eindhoven Centraal	92,9%	Aankomsten op dit station ondervinden veel vertraging door (interactie met) internationale treinen, HSL-treinen, TSB's, (extra omgeleid) goederenverkeer en lange lijnvoeringen.
3	Breda	91,8%	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	94,0%	Reizigers die hier aankomen, komen voor een groot deel van de HSL, zie hiervoor de toelichting aan het begin van bijlage 2.
5	Tilburg	92,6%	Aankomsten op dit station ondervinden veel vertraging door (interactie met) internationale treinen, HSL-treinen, TSB's, (extra omgeleid) goederenverkeer en lange lijnvoeringen.

\*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 hier 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	96,3%
2	Nijmegen	95,7%
3	Zwolle	95,6%
4	Deventer	97,5%
5	's-Hertogenbosch	94,1%

\*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 in de spits tweede klas

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

	Aankomststation	Zitplaatskans 2e klas spits*	Toelichting
1	Amsterdam Zuid	87,3%	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	89,5%	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	90,3%	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	Delft	89,1%	Delft is een belangrijke bestemming op de drukke IC- en Sprinter-corridor Den Haag-Dordrecht en Rotterdam-Leiden-Schiphol.
5	Den Haag HS	88,6%	Den Haag HS is een belangrijke bestemming op de drukke corridors Den Haag-Dordrecht en Den Haag-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<sup>e</sup> klas spits

### **Bijlage 3: Top 10 meest impactvolle verstoringen, inclusief reisadvies en prognose**

<b>Datum</b>	<b>Korte samenvatting</b>	<b>Locatie</b>	<b>Hinderminuten</b>	<b>Afhandeling en opvolging prognose en alternatief reisadvies</b>
juni	Staking treinpersoneel	Landelijk	>100.000	Er vonden stakingen plaats op meerdere dagen en in meerdere gebieden in verband met de cao-onderhandelingen. Omdat stakingen relatief kort van tevoren worden aangekondigd en de impact van stakingen soms lastig voorspelbaar is, is het uitdagend ruim van tevoren een goed perspectief aan de reiziger te geven. Naast de communicatie of het mogelijk was om met de trein te reizen, is er op de stakingsdagen geen specifiek alternatief reisadvies gegeven.
30 okt	Aanrijding vrachtwagen	Meteren	52.642	Aanrijding met vrachtwagen. Kort na het incident is een voorzichtige prognose afgegeven die uiteindelijk is opgerekt naar einde reizigersdienst. Na een paar uur bleek de schade groot. Die middag is de prognose op 2 november gezet en de dag erna op 7 november. Die prognose werd gehaald. Reizigers konden omreizen of gebruik maken van de treinvervangende bus.
16 okt	Spoorstaafbreek	Schiedam	36.151	Binnen twee uur was duidelijk dat het incident niet op dezelfde dag opgelost zou worden. De prognose van herstel voor de volgende dag is 's middags een dag opgeschoven en in de nacht nog drie dagen. Een dag later werd de prognose een extra twee dagen verschoven naar 23 oktober. Die prognose is gehaald. Afhankelijk van het moment konden reizigers gebruik maken van resterende treinen, omreizen, of van de treinvervangende bus.
11 jul	Storing in beveiligings-systemen van tunnel	Willems-tunnel Noord	33.529	De prognose is in de vier dagen dat deze storing gold vele malen enkele uren verschoven. Uiteindelijk is de verstoring op 14 juli verholpen. Reizigers konden omreizen of gebruik maken van de treinvervangende bus.
24 jun	Brand met stroomstoring als gevolg	Amsterdam Riekerpolder aansl.	25.377	De prognose is gedurende de dag meerdere keren enkele uren opgeschoven. Uiteindelijk werd na tenminste vier opgeschoven prognoses in de avond de verstoring opgelost. Reizigers konden omreizen, of gebruik maken van de metro of treinvervangende bus.
16 nov	Sectiestoring in combinatie met geplande werkzaamheden	Hoofddorp	19.093	Prognose is meerdere keren een dag en soms enkele uren opgeschoven. Op 22 november is de verstoring uiteindelijk na meerdere keren opschuiven verholpen. Reizigers konden gebruik maken van de resterende treinen.
24 jun	Gebroken bovenleiding	Gouda Goverwelle	12.426	In eerste instantie werd een voorlopige prognose van een paar uur opgegeven. Binnen 2 uur was duidelijk dat de verstoring de rest van de dag zou duren. De volgende dag bleek ook dit niet haalbaar en is de prognose steeds een paar uur opgeschoven. Uiteindelijk heeft de verstoring op 25 juni nog de hele dag geduurd. Reizigers konden omreizen of gebruik maken van de treinvervangende bus.
25 jun	Sectiestoring (defecte railspoel)	Amsterdam Zuid overloop-wissels	11.926	Vrijwel de gehele dag schoof de prognose enkele uren op nadat duidelijk werd dat de prognose niet gehaald zou worden. De verstoring heeft uiteindelijk de rest van de dag geduurd. Reizigers konden gebruik maken van de resterende treinen.
8 okt	Sectiestoring (defecte railspoel)	Schiphol Airport	10.785	Vroeg in de ochtend werd gedacht dat later die ochtend herstel mogelijk zou zijn. Uiteindelijk werd al tijdens de ochtendspits duidelijk dat de sectiestoring de rest van de dag zou duren. Deze prognose bleek te kloppen. Reizigers konden gebruik maken van de resterende treinen.
18 jan	Rijrichtingstoring in combinatie met geplande werkzaamheden	Amsterdam RAI	9.915	De prognose is diverse keren een aantal uur opgeschoven. Na meerdere keren wijzigen van de prognose was 19 januari rond de avondspits het incident opgelost. Reizigers konden gebruik maken van de resterende treinen.
5 jan	Gebroken bovenleiding	Amsterdam Riekerpolder aansl.	9.754	De initiële prognose was herstel binnen een paar uur. Echter werd binnen 2 uur duidelijk dat dit de rest van de dag zou duren. Later bleek dat ook de hele nacht nog nodig was voor de werkzaamheden, pas in de ochtend was de gebroken bovenleiding weer gereed. Reizigers konden gebruik maken van de resterende treinen.