NS Halfjaarverantwoording 2026

HRN-Concessie 2025-2033



Inhoudsopgave

1. Onze reiziger 3

2. Operationele prestaties 4

3. Beleidsprioriteiten 6

4. De omgeving van NS 8

5. STS-verbeterprogramma 11

Bijlage 1: Overzicht informatie-indicatoren 12

Bijlage 2: Rangschikking prestatie-indicatoren reizigerspunctualiteit en zitplaatskans 13

1. Onze reiziger

Elke dag vertrouwen honderdduizenden mensen op NS. Zij reizen naar hun werk, opleiding en vrienden. Achter al die reizen zitten behoeften. Om op tijd aan te komen. Om een zitplaats te vinden. Om veilig en prettig te kunnen reizen. Wij zetten ons dagelijks in om die verwachtingen zo goed mogelijk waar te maken.

In dit document leggen wij verantwoording af over onze prestaties op het hoofdrailnet in de eerste helft van 2026. We laten hierin zien wat goed en minder goed ging, waar we tegenaan liepen en welke gevolgen dat had voor onze reizigers. Ook beschrijven we hoe we werkten aan de beleidsprioriteiten die de staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat ons meegaf voor 2026.

Onze robuuste dienstregeling bewees in deze uitdagende eerste helft van 2026 opnieuw z'n waarde. Bij de meeste prestatie-indicatoren komen we dit halfjaar boven de streefwaarden uit, bij andere boven de bodemwaarden en eentje loopt nog wat achter.

De staat van de infrastructuur bezorgde ons opnieuw hoofdbrekens. Deze variabele is van grote invloed op de treindienst, maar we konden en kunnen er niet van op aan. Onze reizigers - en wij - hadden te kampen met veel verstoringen. Soms met een relatief beperkte impact, maar soms ook zodanig dat er dagenlang aanpassingen in de dienstregeling nodig waren. Vooral op de A2-corridor en de HSL waren veel problemen. En hoe verklaarbaar de reden ook is, de pijn van de niet-ingeloste verwachting, van de langere reistijd en de vollere trein, ligt altijd bij de reiziger. Daarnaast waren er veel geplande werkzaamheden; ook met alternatieve routes, langere reistijd of alternatief vervoer voor onze reizigers tot gevolg. En toch, met alle obstakels en beperkingen die we moesten overwinnen, hebben onze inspanningen tot goede prestaties geleid. Dat waardeerden onze reizigers, we kregen een 7,9 van hen voor onze dienstverlening.

Een onderwerp dat zeker een stempel drukte op het eerste halfjaar van 2026, is extreem weer: van enorme sneeuwbuien tot code rood vanwege hitte. Dat vergde in januari anticiperen, schakelen en overgaan op een winterdienstregeling. Maar toen het land veel eerder dan voorspeld onder een dikke sneeuwdeken lag, ontstond er toch veel overlast voor reizigers. Tijdens de hittegolf in juni, met de code rood-dagen, hebben we preventief een aantal treinen uit de dienstregeling genomen, juist om problemen met materieel te voorkomen. Zwaar onweer zorgde nog wel voor schade aan de infrastructuur wat het vervoer van onze treinen naar de onderhoudsbedrijven bemoeilijkte.

We werkten ook aan het aantrekkelijk, betaalbaar en toegankelijk houden van treinreizen. Samen met de overheid en andere vervoerders maakten we met de introductie van het Nederland Dal Vrij-abonnement reizen voor veel reizigers betaalbaarder. Daarnaast onderzoekt NS of een reispas voor mensen met een laag inkomen mogelijk is. Gebruik kunnen maken van de trein draagt eraan bij dat mensen beter kunnen meedoen met de samenleving. We troffen voorbereidingen voor een proef met de gemeenten Amersfoort en Nijmegen. Gedurende zes maanden mogen 1.500 inwoners met een laag inkomen gratis reizen met de trein door heel Nederland. De resultaten helpen te bepalen hoe we in samenwerking met overheden een reispas voor inwoners met een laag inkomen kunnen ontwikkelen.

Bovenstaande is een greep van wat we meemaakten en deden in het eerste halfjaar van 2026. We zetten ons voortdurend in om de afspraken uit de concessie waar te maken. En ondanks alle uitdagingen die er waren, scoorden we goed. En hierbij realiseren we ons steeds dat gemiddelden niet het hele verhaal vertellen. Een landelijke score kan op koers liggen, terwijl een individuele reiziger zijn aansluiting mist. Of geen zitplaats vindt in een drukke trein. Juist daarom vinden we het belangrijk om verder te kijken dan de cijfers. We luisteren ook naar de ervaringen van reizigers. Die helpen ons om verbeteringen aan te brengen in onze dienstverlening.

De eerste helft van 2026 werd gekenmerkt door tegenstellingen. Er waren periodes waarin reizigers hinder op het spoor ondervonden. Door omstandigheden die wij soms wel, soms niet of soms beperkt konden beïnvloeden. En er waren periodes waarop onze dienstverlening verliep zoals die bedoeld is. Met blije reizigers die een fijne reis hadden en op tijd op hun bestemming aankwamen. In beide gevallen bleef ons uitgangspunt hetzelfde: reizigers zo goed mogelijk van dienst zijn. Dat deden we afgelopen halfjaar, dat doen we vandaag én dat doen we morgen.

2. Operationele prestaties

In dit hoofdstuk presenteren we de halfjaarcijfers over 2026 en lichten we de belangrijkste factoren toe die van invloed waren op deze scores. De prestaties van NS worden uitgedrukt in prestatie-indicatoren (PI's) en informatie-indicatoren (II's), zoals vastgelegd in de HRN-concessie. Over het algemeen waren de prestaties in het eerste halfjaar goed: de meeste PI's scoren boven de streefwaarden. Daarbij realiseren we ons dat een cijfer slechts beperkt recht doet aan de daadwerkelijke reiservaring van de individuele reiziger.

De dienstregeling 2026 bouwt voort op de robuuste structuur die in 2025 is geïntroduceerd. Deze dienstregeling kende verbeteringen ten opzichte van de jaren ervoor. Zo zijn Zeeland en Noord-Brabant beter verbonden omdat de trein tussen Zwolle en Roosendaal elk uur doorrijdt naar Vlissingen. Ook zijn treinfrequenties verhoogd, zo rijden tussen Amersfoort Centraal en Deventer op werkdagen vier intercity's per uur. Daarnaast rijden in het weekend meer Sprinters tussen Uitgeest en Amsterdam Centraal. Ook is de nieuwe dienstregeling beter bestand tegen kleine verstoringen, en is de doorstroming op drukke corridors verbeterd.

Het begin van 2026 verliep hectisch. Winterse omstandigheden, met name sneeuwval, hadden een forse impact op de uitvoering van de dienstregeling. In korte tijd vielen veel treinen uit, wat niet alleen directe gevolgen had voor de punctualiteit en zitplaatskans, maar ook doorwerkte in de weken daarna. Zowel het materieel als de infrastructuur moesten op meerdere plekken worden hersteld. Hierdoor hielden de effecten van deze verstoringen langer aan dan de winterperiode zelf. De impact op zitplaatskans was het grootst in de spits. Het materieel kon vaak niet ingezet worden zoals het gepland was. Dit zorgde ook voor een hoge score op de PI *Aantal drukke treinen in de spits*. ProRail en NS hebben deze winterweerperiode geëvalueerd, en maatregelen geformuleerd. Een voorbeeld hiervan is dat ProRail versterkte regie neemt op het preventief en correctief onderhoud van de wisselverwarming.

In februari stond de punctualiteit opnieuw onder druk door een storing aan een wissel bij Duivendrecht, waardoor langere tijd een snelheidsbeperking gold. Dit leidde tot capaciteitsbeperkingen op een cruciaal knooppunt in het netwerk en had merkbare gevolgen voor de betrouwbaarheid van het treinverkeer op de omliggende baanvakken. In de dagen van de reparatie was het baanvak bij Duivendrecht buiten gebruik, waardoor reizigers moesten omreizen. Dit had impact op de zitplaatskans.

In meerdere maanden in de eerste helft van 2026 waren er dagen met kleinere verstoringen die de materieelinzet verstoorden. Als een trein een infrastructurele verstoring tegenkomt en dus niet verder kan rijden, wordt deze bijgestuurd. Dit zorgt ervoor dat deze trein op een traject en moment wordt ingezet waar de treinlengte niet op afgestemd is. Bij zo'n verstoorde materieelinzet biedt NS minder of juist meer zitplaatsen dan gepland. Het aanbieden van minder zitplaatsen leidt tot pieken in de PI *Aantal drukke treinen in de spits*.

In de maanden maart en april presteerden we over het algemeen erg goed. Met uitzondering van enkele incidenten waren er in deze periode minder verstoringen. Treinen reden daardoor doorgaans punctueel en op de geplande lengte. In deze maanden liet NS zien dat zij de dienstregeling, onder reguliere omstandigheden, robuust en betrouwbaar kan uitvoeren. Rond grote verstoringen en tijdens grote doordeweekse werkzaamheden, zoals bij Amsterdam Zuid eind april en begin mei, ontstonden lokaal wel knelpunten waarbij het aantal reizigers het aantal zitplaatsen ver overtrof. Een ander voorbeeld van een impactvolle gebeurtenis is de ontsporing van een werktrein bij Vught. Hierdoor was er grote schade aan het spoor en was er geen treinverkeer mogelijk tussen Den Bosch en Tilburg. De impact voor de reiziger was groot, omdat er tegelijkertijd geplande werkzaamheden waren tussen Den Bosch en Boxtel. Vier dagen later was het spoor hersteld en werd het treinverkeer weer opgestart.

De reizigerspunctualiteit en zitplaatskans bleven in mei en juni op niveau, met veel weken met hoge scores. Wel nam het aantal verstoringen toe. Vooral op warme dagen zagen we meer storingen aan zowel materieel als infrastructuur. Door de hoge temperaturen moest er extra onderhoud aan treinen plaatsvinden, met name aan de airco's. De beschikbaarheid van ons materieel was daardoor in die periode te laag. Eind juni werd gekenmerkt door temperaturen boven de 35 graden. Daarom is de dienstregeling tijdelijk afgeschaald om de reiziger een zo betrouwbaar mogelijke reis te kunnen bieden. Ook had het spoor enkele keren last van blikseminslag waardoor treinverkeer onmogelijk werd. Vanaf 29 juni tot en met 6 juli zorgde daarnaast een grote stroomstoring bij Rotterdam Stadion ervoor dat treinverkeer van en naar het zuiden van Rotterdam niet meer mogelijk was. Deze werd veroorzaakt door brand in een kabelgoot. Dit had grote reizigersimpact en raakte ook onze internationale verbinding naar Brussel.

Sinds half juni verwelkomde NS nog meer reizigers, dankzij het 'Nederland Dal Vrij Trein' abonnement (zie hoofdstuk 1). De impact hiervan op de drukte bleef in juni nog beperkt. De tweedeklasreizigers in Sprinters profiteren van de extra tweedeklascapaciteit door ombouw van een deel van de eerste klas in de Sprinter-types SLT4 en SNG4. Later dit jaar volgt nog de ombouw van het Sprintertype Flirt3.

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 onder meer aandacht voor aansluitingen op een laagfrequente verbinding (twee of minder treinen per uur in een bepaalde richting). Het niet halen van deze overstap 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 niet vaak hun overstap op laag- en hoogfrequente verbindingen (resp. 5,4% en 5,5%).

Samenvattend laat 2026 tot nu toe een gemengd beeld zien. Er was een moeizame start door uitzonderlijke winterse omstandigheden en enkele infrastructurele beperkingen. Dit werd gevolgd door een periode waarin de verbeterde structuur van de dienstregeling duidelijk tot uiting kwam in een goede punctualiteit en een stabiele uitvoering. Per saldo bleef de zitplaatskans in de eerste helft van 2026 boven de bodemwaarde, waar de prestaties aan het eind van het jaar mee vergeleken worden. De punctualiteit scoorde zowel op 3 als 10 minuten zelfs boven de streefwaarde. De PI *Aantal drukke treinen in de spits* lag in de eerste helft van 2026 echter op een hoog niveau. De eerste twee maanden met relatief veel grote verstoringen, waaronder het winterweer, droegen daar sterk aan bij.

Cijfers prestatie-indicatoren
De cijfers van de PI's van het eerste halfjaar van 2026 worden hieronder in de tabel getoond. Aan het eind van het jaar vindt de vergelijking met de bodemwaarden plaats. De prestaties zijn onderhevig aan seizoenspatronen, het najaar is doorgaans drukker. De vergelijking met de streefwaarden vindt plaats in 2029 bij de Midterm Review en in 2033 aan het eind van de HRN-concessie.

Prestatie-indicator	**Bodem-waarde (2026 e.v.)**	**Streef-waarde (2029)**	**Realisatie eerste halfjaar 2026**
Algemeen klantoordeel	7,5	7,7	7,9
Klantoordeel sociale veiligheid	7,7	7,9	n.v.t.
Aantal drukke treinen per week in de spits	102	86	111
Zitplaatskans in de spits tweede klas	91,5%	93,4%	92,3%
Zitplaatskans in het dal tweede klas	96,7%	97,7%	98,0%
Reizigerspunctualiteit 3 min HRN	84,4%	86,0%	86,3%
Reizigerspunctualiteit 10 min HRN	94,5%	95,1%	95,3%
Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders	90,3%	91,2%	91,5%
Impactvolle verstoringen veroorzaakt door NS	240	190	61*
Kwaliteit reisinformatie inclusief verstoringen	70,0%	71,8%	71,2%
Vermeden CO_2-uitstoot (in kiloton)	579	667	309*

Tabel: Samenvatting prestatie-indicatoren eerste helft 2026
**De bodem- en streefwaarden zijn vastgesteld op basis van een jaar. Deze indicatoren werken cumulatief en daarmee is gedurende het jaar de realisatie niet goed te vergelijken met de bodem- en streefwaarden.*

Legenda

Eerste halfjaar beter dan de streefwaarde
Eerste halfjaar beter dan de bodemwaarde
Eerste halfjaar slechter dan de bodemwaarde

Enkele zaken uitgelicht die betrekking hebben op onze prestatie-indicatoren:

- De PI *Kwaliteit van aansluitingen* scoort hoog in het eerste halfjaar. De PI werd beïnvloed door de bovenbeschreven gebeurtenissen, waaronder de impactvolle wisselstoring bij Duivendrecht.

- We hebben een positief resultaat geboekt wat betreft de PI *Vermeden CO_2-uitstoot*. Deze indicator geeft weer hoeveel CO_2-uitstoot wordt vermeden doordat reizigers de trein nemen in plaats van de auto, minus de uitstoot die NS veroorzaakt. De reizigersaantallen waren, ondanks het winterweer in januari, hoog. Dit is te verklaren door een groei in de zakelijke markt en goede resultaten aan de consumentenkant, mede door effectieve campagnes als de *Weekend Vrij*-campagne en de *PrijsTijd Deal*-campagne. Het verbruik van tractie-energie, een grote factor wat betreft de uitstoot van NS, lag gemiddeld in lijn met de verwachting. Het winterweer in januari heeft tot een lager verbruik geleid, terwijl de maanden daarna een groter verbruik kenden. De nieuwe zonnepanelen op de werkplaatsen in Haarlem zorgden voor een aanzienlijk lager elektraverbruik.
- De PI *Kwaliteit reisinformatie inclusief verstoringen* geeft weer in hoeverre reisinformatie tijdig en juist aan de reizigers is gecommuniceerd. Het bieden van een volledig en tijdig handelingsperspectief bij ernstige verstoringen maakt hier deel van uit. De score was in het eerste halfjaar wat lager dan in dezelfde periode vorig jaar. Dit kwam door kortdurende verstoringen die relatief vaak voorkwamen. Hierbij was het lastiger om opgeheven stops *tijdig* te voorspellen.

In onderstaande tabel worden de klantoordelen per regio getoond.

Algemeen klantoordeel per regio	**Realisatie eerste halfjaar 2026**
Regio Noord	8,0
Regio Oost	7,8
Regio Noordvleugel	7,9
Regio Zuidvleugel	7,7
Regio Zuid	7,9
Hoofdrailnet (totaal)	7,9

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

Het algemeen klantoordeel voor het Hoofdrailnet (HRN) is in de eerste helft van 2026 gemiddeld een 7,9. Met een verschil van maximaal 0,3 zijn de scores per landsdeel vergelijkbaar. Met een punctualiteitscijfer van 86,3% kwam de reiziger in het eerste halfjaar vaak op tijd aan op zijn bestemming. Dit is een belangrijke factor in het algemeen klantoordeel.

3. Beleidsprioriteiten

Van A naar B bij werkzaamheden

NS spant zich in om ook bij werkzaamheden de reiziger zo goed mogelijk van dienst te zijn. Op stations zorgen we dat de basisvoorzieningen op orde zijn, zodat reizigers goed worden geïnformeerd en begeleid. Denk daarbij aan duidelijke bewegwijzering naar het treinvervangend vervoer en, waar nodig, extra faciliteiten als toiletten en wachtruimtes. Welke voorzieningen nodig zijn, verschilt per station. Dat komt doordat zowel de indeling van het station als de inrichting van de omgeving, bijvoorbeeld de ligging en capaciteit van bushaltes, overal anders is.

Bij grootschalige en ingrijpende werkzaamheden treffen we vaak aanvullende maatregelen, afgestemd op de specifieke situatie. Onze (frequente) reizigers informeren we minimaal tien dagen van tevoren over de wijzigingen en mogelijke reisalternatieven. Dat doen we bijvoorbeeld via e-mail en met gerichte campagnes, zoals extra zichtbaarheid op stations door de aankleding van pilaren en het gebruik van banieren of andere communicatiemiddelen. Zo zorgen we ervoor dat reizigers tijdig en via meerdere kanalen op de hoogte zijn, zodat zij hun reis zo goed mogelijk kunnen voorbereiden. Ook proberen we de manier waarop de reisinformatie wordt weergegeven te verbeteren, zoals tijdens werkzaamheden bij Nijmegen met een interactieve spoorkaart.

Binnen het gezamenlijke verbeterprogramma *Betrouwbaar Beter* van NS en ProRail (2024-2025) heeft NS afwegingskaders ontwikkeld om een betrouwbare dienstregeling te borgen. Op basis daarvan wordt voor iedere buitendienststelling een passende keuze voor de dienstregeling gemaakt, waarbij de betrouwbaarheid van de treindienst vooropstaat. In sommige situaties leidt dit tot lagere treinfrequenties. Zo ontstaat een betrouwbaar vervoerproduct en wordt een grote terugval in punctualiteit voorkomen. Waar dat nodig en mogelijk is, worden treinen verlengd om toch zoveel mogelijk vervoerscapaciteit te bieden. In het eerste halfjaar van 2026 bleek deze aanpak goed te werken: in het voorjaar vonden veel complexe buitendienststellingen plaats, onder meer bij Den Haag Centraal en Utrecht Centraal, waarbij de gerealiseerde punctualiteit geen grote uitschieters liet zien. Ook de

resultaten voor zitplaatskans laten zien dat de impact van de grote buitendienststellingen in het eerste halfjaar beperkt is gebleven. Tijdens de werkzaamheden rond Den Haag Centraal en Utrecht Centraal bleven de effecten op de beschikbare vervoercapaciteit beheersbaar. Lagere zitplaatskansscores werden vooral veroorzaakt door samenloop met andere verstoringen.

De beschikbare capaciteit bij busmaatschappijen voor treinvervangend vervoer is niet oneindig. Wanneer de landelijke behoefte aan inzet van vervangende bussen groter dreigde te worden dan het aantal beschikbare bussen, vroegen we ProRail de werkzaamhedenkalender daarop aan te passen. Dat blijven we doen zodra nieuwe werkzaamheden worden ingepland. Zo benutten we de beschikbare buscapaciteit zo goed mogelijk. Daarnaast vindt afstemming met ProRail plaats over de programmering van werkzaamheden. Hierbij zijn de afspraken zoals vastgelegd in het corridorboek leidend. Daar waar mogelijk wordt de hinder voor onze reizigers zo veel mogelijk beperkt door o.a. samenloop van buitendienststellingen die elkaar raken te voorkomen en beschikbaarheid van omreisroutes te garanderen. Ook vragen we ProRail, zeker bij grote en impactvolle buitendienststellingen, vooraf de storingsgevoeligheid van de omreisroutes te beoordelen en waar nodig mitigerende maatregelen te treffen, zoals extra herstel of onderhoud. Op deze wijze borgen NS en ProRail gezamenlijk dat omreisroutes ook tijdens grote en impactvolle buitendienststellingen zo betrouwbaar mogelijk inzetbaar blijven.

Weerbaarheid, waaronder het bevorderen van fysieke en digitale veiligheid
NS heeft haar digitale weerbaarheid het afgelopen halfjaar op diverse fronten verder versterkt. Het Information Security Management System (ISMS) is gebruikt voor de interne beheersing van digitale veiligheidsrisico's. Het daarmee verbonden cyber security control raamwerk (waarmee een basisbeveiligingsniveau wordt gerealiseerd) is verbeterd en verder geïmplementeerd. Daarnaast heeft het adequaat reageren op dreigingen en kwetsbaarheden een impuls gekregen. Dat gebeurde door de vorming van een zogeheten Cyber Threat Intelligence Team en het binnenshuis inrichten van het Cyber Security Operating Centre, dat eerst was uitbesteed.

Het afgelopen halfjaar heeft NS ook haar samenwerking op het gebied van digitale weerbaarheid verder versterkt:

- Samen met ProRail is gewerkt aan de interactie tussen de Security Operating Centres (SOC) van beide organisaties
- NS nam deel aan de Cyber Crisis oefening die Enisa, de European Union Agency for Cybersecurity, organiseerde. In deze oefening was er dit jaar onder meer speciale aandacht voor de spoorsector.
- Op nationaal niveau wisselde NS met sectorgenoten informatie uit over cyberincidenten en daaraan gerelateerde verbeterpunten. Dit gebeurde in de Spoor-ISAC (Information Sharing and Analysis Centre), een samenwerking waarin onder andere lessen uit incidenten worden getrokken.
- Op internationaal niveau werd dit gedaan in het CISO forum for Rail.
- NS droeg actief bij aan kennisopbouw en -uitwisseling in het door het ministerie van IenW opgezette Weerbaarheidsprogramma voor Spoor- en wegvervoer.
- NS werkte - en werkt - nauw samen met Defensie aan het verhogen van de digitale weerbaarheid van de sector. Dat gebeurt onder meer in het kader van *host nation support*, de manier waarop Nederland als gastland binnen de NAVO de krijgsmacht ondersteunt met verplaatsingen.

Op basis van de bovengenoemde acties zet NS haar inspanningen op digitale veiligheid voort, en intensiveert deze. De toename van de dreiging, mede veroorzaakt door het verdere gebruik van AI-technologie, maakt deze inzet noodzakelijk. Daarbij versterkt NS de risicobeheersing wat betreft het gebruik van AI-technologie in de bedrijfsprocessen en de softwareontwikkeling. Zo informeren we bijvoorbeeld werknemers over de kansen en risico’s van de AI-instrumenten. Daarnaast is NS mede-initiatiefnemer van een werkgroep om op nationaal niveau een gezamenlijke aanpak op te zetten om deze versnelling van AI-dreigingen het hoofd te bieden.

Het afgelopen halfjaar zette NS ook op het gebied van fysieke weerbaarheid belangrijke stappen. Samen met ProRail werken wij aan de verdere uitwerking van het maatgevend scenario '72 uur zonder stroom'. Daarbij ligt de focus op het identificeren van kritieke kwetsbaarheden als er geen stroom meer is. En op het treffen van operationele maatregelen om in dat geval de continuïteit van het spoorvervoer te waarborgen. Hiervoor worden concrete plannen ontwikkeld, waarbij een goede afstemming tussen alle betrokken partijen essentieel is. Onder regie van IenW heeft NS samen met ProRail, Arriva en DB Cargo bijgedragen aan de risicobeoordeling ten behoeve van de Wet Weerbaarheid Kritieke Entiteiten. Daarnaast verkenden we samen met IenW, Defensie en ProRail een artikel 5-scenario en scenario’s voor militaire mobiliteit.

Daarnaast verkenden wij in nauwe samenwerking met Defensie de mogelijkheden voor een weerbaarheidstraining voor medewerkers. In 2026 staat de verdere uitwerking en beoordeling hiervan gepland. De training moet gericht

zijn op het vergroten van kennis, bewustwording en paraatheid binnen de organisatie en op het versterken van onze crisisrespons. Ook ontwikkelden we een e-learning *security awareness* voor medewerkers. Ook heeft NS verbeteringen in haar beveiliging doorgevoerd, bijvoorbeeld door aangescherpt toegangsbeheer, uitbreiding van het screeningsproces, en de ingebruikname van nieuwe beveiligingsloges.

Op Europees niveau wisselden wij scenario's en ervaringen op het gebied van militaire mobiliteit uit met collega-vervoerders en stimuleerden wij het delen van *best practices*. Ook in de Europese groep Colpofer CER (Critical Entities Resilience) deelden we met andere spoorbedrijven onze ervaringen op het gebied van de nieuwe wetgeving Wwke/CER. Door aan deze activiteiten mee te doen, versterken wij onze positie binnen de Europese spoorsector en blijven wij onze weerbaarheid verder ontwikkelen.

Onze grondstoffen- en leverancierssketens worden structureel gemonitord om risico's tijdig te signaleren en waar nodig mitigerende maatregelen te treffen. Denk hierbij aan het niet meer kunnen verkrijgen van producten, grondstoffen of diensten als gevolg van geopolitieke ontwikkelingen. Zo willen we verstoringen van onze dienstverlening zoveel mogelijk voorkomen. Tot slot zetten wij de pilot op Rotterdam Centraal voort. Hierbij onderzoeken we wat het vraagt om stations in te richten als noodsteunpunt. Daarbij werken wij nauw samen met lokale en regionale partners om stations optimaal voor te bereiden op inzet tijdens crisissituaties.

4. De omgeving van NS

Samenwerking met stakeholders

Het afgelopen halfjaar werkte NS samen met verschillende stakeholders aan belangrijke kwesties binnen het openbaar vervoer. Samen met onze brancheverenigingen OV-NL bleven we ons inzetten voor het verbeteren van de veiligheid van reizigers en medewerkers in het openbaar vervoer. NS vroeg onder andere aandacht voor sociale veiligheid door deelname aan het rondetafelgesprek van 11 maart in de Tweede Kamer over dit onderwerp. Ook bleven we ons, samen met OV-NL en de Mobiliteitsalliantie, inzetten voor de betaalbaarheid van mobiliteit en een goede staat van de infrastructuur. Daarnaast voerde NS gesprekken met consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov over diverse actuele onderwerpen en vraagstukken. Onderwerpen waren bijvoorbeeld de stand van zaken van de instroom van nieuw materieel, de voorgenomen Dienstregeling 2027, reisinformatie, de voorwaarden van NS en de ontwikkelingen met betrekking tot de verbouwingen en aangepaste dienstregeling rond Amsterdam Centraal en Amsterdam Zuid. De samenwerking tussen NS en ProRail is van groot belang voor de prestaties op het hoofdrailnet. We werken, vanuit onze eigenstandige verantwoordelijkheden, samen aan het verbeteren van de punctualiteit, het oplossen en voorkomen van verstoringen en het borgen en verbeteren van de spoorveiligheid. Ook werken we samen en in sectorverband aan de ontwikkeling van het spoor van de toekomst en aan dossiers die de spoorsector raken zoals netcongestie. In het eerste halfjaar zetten we deze samenwerking voort, met bijzondere aandacht voor het beheersen van de hinder van de vele werkzaamheden aan het spoor en de evaluatie van de winterse dagen van januari.

In het NOVB (Nationaal Openbaar Vervoer Beraad) bespreken we concessie-overstijgende vraagstukken. Belangrijke onderwerpen in de eerste helft van 2026 waren de bekostiging van het ov-stelsel en de betaalbaarheid voor reizigers op de lange termijn. De betaalbaarheid voor reizigers werd een urgent thema vanwege de energieschok in het voorjaar van 2026. Mede op initiatief van NS en collega-vervoerbedrijven (verenigd in OV-NL) is hiervoor een taskforce ingericht, die onder andere het abonnement *Nederland Dal Vrij Trein* heeft uitgewerkt, dat als invulling van een aangenomen motie in de Tweede Kamer als maatregel voor de korte termijn is opgetuigd. In deze taskforce hebben we ook maatregelen voor de middellange en lange termijn verkend, die structureel de betaalbaarheid verbeteren. Uiteraard bleven we, naast participatie in het bestuurlijk overleg en het directeurenoverleg als belangrijkste gremia, deelnemen aan de vaste werkgroepen en overleggen rond ov-betalen en ov-data.

Sociale veiligheid

In de eerste helft van 2026 heeft NS stappen gezet om de veiligheid van medewerkers en reizigers verder te versterken. Zo is gestart met een eenjarige proef waarbij 75 medewerkers Veiligheid & Service (V&S) worden uitgerust met een korte wapenstok. Dit wordt gedaan om te onderzoeken of het bijdraagt aan een effectievere en veiligere uitvoering van hun handhavingstaak. Tegelijkertijd is de gefaseerde implementatie gestart om hoofdconducteurs uit te rusten met een bodycam. NS zet ook breed en gericht in op het vergroten van de instroom van V&S-medewerkers via een arbeidsmarktcampagne, experience days, online werving, media-exposure en de inrichting van een dedicated recruitmentteam. De krappe arbeidsmarkt en het aantal geschikte kandidaten blijven nadrukkelijke aandachtspunten.

Verder waren er ook in 2026 veiligheidsacties en ingangscontroles op plekken en momenten waarvan we via data weten dat ze daar en op dat moment het meest nodig zijn. Ook is gewerkt aan het vergroten van de handelingsmogelijkheden van V&S-medewerkers, onder meer door het voorbereiden van de toegang tot het rijbewijsregister. Deze toegang wordt verwacht in de tweede helft van het jaar. Daarnaast blijft NS pleiten voor toegang tot de aanvullende registers als het SKDB en het Vreemdelingenregister.

De deur-tot-deurreis
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. De informatievoorziening bij het gebruik van een OV-fiets in de NS-app is verbeterd, bijvoorbeeld met *live* activiteiten in plaats van pushnotificaties, en met designoptimalisaties. Het redesign van de reisplanner in de NS-app is live. Eerst optioneel, maar nu voor iedereen standaard.

Toegankelijkheid
Vanaf april dit jaar bieden we actuele liftinformatie: reizigers kunnen in de NS-app of op ns.nl opzoeken of een specifieke lift op een station beschikbaar is. De NS Perronwijzer-app, een speciale app voor mensen met een visuele beperking, heeft nu de donkere modus, voor betere toegankelijkheid en gebruikservaring. Ook was NS aanwezig op de grootste toegankelijkheidsbeurs van Nederland. Hier informeerden we mensen met een beperking over bovenstaande toepassing en de mogelijkheden om te reizen met een beperking. Ook organiseerden we een succesvolle stakeholderdialoog met als thema "Senioren op pad met de trein". Met senioren en de organisaties die hun belangen vertegenwoordigen, gingen we gezamenlijk op zoek naar de drempels die zij ervaren in het reizen met de trein, en wat NS kan doen om ze op te lossen. Ouderen geven bijvoorbeeld aan dat zij het soms lastig vinden om digitaal zaken te regelen bij NS, en ook dat ze niet altijd de mogelijkheden kennen die er zijn om voordelig te reizen. Daarom hebben we het afgelopen halfjaar in samenwerking met ouderenbonden een aantal workshops gegeven over het reizen met NS. Ook helpt het ter beschikking stellen van de bovengenoemde liftinformatie ouderen in hun reis.

Duurzaamheid
In het eerste halfjaar van 2026 scherpten we de ESG-strategie van NS voor de periode 2027–2035 aan. Een belangrijk speerpunt in deze ESG-strategie is Circulair Ondernemen. De circulaire inflowdoelen van NS zijn daarbij in lijn gebracht met de doelen van het rijksbrede Nationaal Programma Circulaire Economie (NPCE). Op 19 maart openden Koningin Máxima, Minister Van Veldhoven van Klimaat en Groene Groei en medewerkers van het ministerie van IenW de 'Week van de Circulaire Economie' bij NS Treinmodernisering in Haarlem. Tijdens een rondleiding toonden we hoe we de levensduur van 20 jaar oude VIRM4-dubbeldekstreinen verlengen, waarbij 99% van de trein wordt hergebruikt. Dit houdt in dat 86% van de materialen wordt opgeknapt en teruggeplaatst in de trein en de overige onderdelen een nieuwe bestemming krijgen buiten de trein. Verder heeft NS in het eerste halfjaar 10 NS-veilingen georganiseerd, waardoor in totaal 21,5 ton aan materialen een nieuwe bestemming kreeg. Daarnaast bood NS ICM-treinstellen openbaar te koop aan voor hergebruik als trein. Zo zorgen we voor het verlengen van de levensduur van treinen en het hoogwaardig herbestemmen van onderdelen en materialen én voorkomen we afval.

Treinreiniging
Met schonere treinen rijden, is een wens van de reizigers en van ons. NS ging in de eerste zes maanden aan de slag om het wasproces van de treinen te verbeteren. Dat gebeurde op diverse waslocaties. Zo zijn er borstels vervangen, instellingen verbeterd en zijn de wasinstallaties aangepast zodat er meer verschillende treintypes per waslocatie gereinigd kunnen worden. Een voorbeeld hiervan is onze Sprinter Nieuwe Generatie (SNG). Dit materieeltype kan nu vaker worden gewassen en rijdt aanzienlijk schoner door het landschap.

Daarnaast deden we aanpassingen in de werkorderstructuur. Daardoor kunnen onze drie snelwasinstallaties nu meer treinen wassen, zonder dat we daarvoor meer rangeerbewegingen moeten doen. Ook voerden we wijzigingen door waardoor het moment van de treinwasbeurt beter matcht met het moment dat het nodig is.

We troffen voorbereidingen om het wasproces in de toekomst planmatig in de dienstregeling te kunnen inpassen. Deze werkwijze, waarbij het materieel, de machinist, de treinwasinstallatie en het rijpad zijn ingepland, is de afgelopen tijd beproefd op een aantal locaties. Verder werkten we aan de aanbesteding voor vier nieuwe treinwasinstallaties, zodat we op termijn met de nieuwste technieken en technologieën onze treinen kunnen reinigen. De leverancierselectiefase is nu afgerond. De volgende stap is het uitvragen van de aanbiedingen. Tot slot testten we een nieuw reinigingsmiddel waarbij de eerste resultaten hoopvol stemmen.

Het reinigingsproces voor de binnenkant van de trein willen we ook verbeteren. Dat willen we op een meer planmatige manier gaan doen. Hiervoor troffen we voorbereidingen. Zo inventariseerden we verscheidene zaken. Zoals het piekaanbod van materieel, de planregels per locatie, de werktijden van de schoonmaakmedewerkers en de logistieke maakbaarheid per onderhouds- en serviceproces.

Een schone binnenkant van de trein is prettig voor onze reizigers en onze collega's. Zeker het nachtnet kent z'n uitdagingen op dat gebied. Als treinen uit het nachtnet 's ochtends sterk vervuild zijn, moeten ze soms uit de dienstregeling worden gehaald. Maar de keuze daarvoor, brengt een probleem met zich mee waar reizigers ook last van hebben: het verstoort de materieelinzet. We probeerden daarom zoveel mogelijk te voorkomen dat de nachttreinen te zeer vervuild raakten. Schoonmakers gingen daarom geregeld tijdens nachtnetreizen met vuilniszakken door de trein om het ergste losse vuil alvast weg te halen. Daarnaast probeerden we onze collega's op de trein beter te informeren over het vervolg van de rit. Zodat ze wisten of hun nachtnettrein direct door zou gaan naar een schoonmaaklocatie of verder zou rijden in de dienstregeling. In dat laatste geval konden ze hun reizigers via de omroep extra aansporen om hun eigen rommel mee te nemen. Ook begonnen we met in kaart brengen van wat uit het oogpunt van reiniging bezien de ideale materieelinzet voor het nachtnet zou zijn. Dit zou aanleiding kunnen geven om te onderzoeken of er aanpassing in de inzet van materieel voor het nachtnet mogelijk is.

5. STS-verbeterprogramma

Mijlpalen uit vervoerplan	Toelichting
N.v.t.	In de eerste helft van 2026 zijn er minder stoptonend sein (STS) passages geweest dan in voorgaande jaren. We blijven actief betrokken bij de landelijke stuurgroep STS van ProRail. We zien over het afgelopen halfjaar dat onze inspanningen hun vruchten afwerpen. Eén van de zaken die heeft bijgedragen aan dit resultaat, is het vervangen van de Traxx locomotieven door ICNG. Deze treinserie is uitgerust met het waarschuwingssysteem ORBIT. Door dit systeem wordt een machinist gewaarschuwd bij een te hoge snelheidsnadering voor een rood sein, waardoor er op tijd ingegrepen kan worden. Uit onze monitoring blijkt dat het ORBIT-systeem effectief is en bijdraagt in de reductie van het aantal STS-passages. Naast onze inzet op STS-passages, nemen we deel aan diverse landelijke initiatieven die gericht zijn op het verhogen van de algemene spoorveiligheid, zoals verbetering van overweg-veiligheid. Hiermee streven we naar verdere versterking van de veiligheid voor reizigers en medewerkers op en rond het spoor. Gezien de gerealiseerde effecten van het STS-verbeterprogramma en de beperkt overgebleven STS-reductiemogelijkheden, zijn NS en IenW voornemens om het programma formeel te beëindigen per 1 januari 2027.

Bijlage 1: Overzicht informatie-indicatoren

Informatie-indicator	Realisatie Q1 2026	Realisatie Q2 2026
Reizigerskilometers in de spits x 1 mln*	1.291,8	1.279,3
Reizigerskilometers in het dal x 1 mln*	2.540,6	3.044,4
Bezettingsgraad in de spits	43,6%	44,7%
Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de spits	79,5%	75,9%
Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in het dal	67,5%	63,8%
Leveringsgraad busvervoer bij geplande buitendienststellingen	99,8%	99,0%
Zitplaatstijd in de spits tweede klas	96,7%	97,0%
Zitplaatstijd in het dal tweede klas	99,3%	99,0%
Spitsspreiding	143,2%	142,6%
Weekspreiding	129,6%	125,9%
Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	90,5%	91,4%
Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN	97,1%	97,4%
Aankomstpunctualiteit 3 minuten	90,5%	91,6%
Aankomstpunctualiteit 5 minuten	94,7%	95,4%
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	7,5	7,5
Klantoordeel overstaptijd	n.v.t.	n.v.t.
Klantoordeel zitplaatskans	n.v.t.	n.v.t.
Energie per reizigerskilometer	75,2	59,5
Aantal STS-passages	5	10
Gereden treinen	94,1%	96,6%

*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. Deze zorgen dan voor vervolgvertraging 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 spoor. 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 leidde vaak tot vertragingen. 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 tijdelijke snelheidsbeperkingen (TSB's) volledig verwerkt zijn, zijn de prestaties wel verbeterd ten opzichte van vorig jaar. Naast de problemen op de HSL hebben we in het eerste halfjaar ook meer last gehad van verstoringen op de 'A2-corridor' (Maastricht-Amsterdam) dan afgelopen jaren. Zoals eerder genoemd is een werktrein ontspoord bij Vught. Ook waren er problemen met de baanstabiliteit tussen Breukelen en Abcoude. Dit zorgde regelmatig voor vertragingen of uitgevallen treinen door technisch onderzoek.

	Herkomst	Bestemming	Rpun3*	Verklaring
1	Utrecht Centraal	Amsterdam Centraal	75,0%	Deze reisrelatie gaat over de A2-corridor en wordt voornamelijk gereden door treinen met een lange lijnvoering, waarbij er naast de problemen met de baanstabiliteit ook elders in het traject vaak verstoringen zijn geweest (bijvoorbeeld de ontspoorde werktrein bij Vught). Daarnaast is er lange tijd een TSB geweest bij Breukelen en voor een korte tijd ook bij Duivendrecht.
2	Amsterdam Centraal	Utrecht Centraal	78,8%	Zie de toelichting onder reisrelatie 1. Dit is dezelfde reisrelatie in omgekeerde richting.
3	Rotterdam Centraal	Amsterdam Zuid	75,2%	Deze reisrelatie gaat voor een belangrijk gedeelte via de HSL. Treinen op de HSL presteren gemiddeld minder goed door interactie met vertraagde internationale treinen en aanhoudende problemen met materieel en de complexe infrastructuur. Zie ook de toelichting boven deze tabel.
4	Amsterdam Amstel	Utrecht Centraal	80,2%	Deze reisrelatie gaat over de A2-corridor, zie ook reisrelatie 1 en de toelichting boven de tabel.
5	Rotterdam Centraal	Breda	75,3%	Deze reisrelatie gaat via de HSL. Zie ook reisrelatie 3 en de toelichting boven de tabel.
6	Amsterdam Zuid	Rotterdam Centraal	78,8%	Zie de toelichting onder reisrelatie 3. Dit is dezelfde reisrelatie in omgekeerde richting.
7	Breda	Rotterdam Centraal	75,8%	Deze reisrelatie gaat via de HSL. Zie ook reisrelatie 3 en de toelichting boven de tabel.
8	Rotterdam Centraal	Amsterdam Centraal	76,0%	Een belangrijk deel van de reizigers op deze reisrelatie gaat via de HSL. Zie ook reisrelatie 3 en de toelichting aan het begin van bijlage 2.
9	Amsterdam Centraal	Rotterdam Centraal	76,8%	Zie de toelichting onder reisrelatie 8. Dit is dezelfde reisrelatie in omgekeerde richting.
10	Amsterdam Zuid	Utrecht	82,3%	Deze reisrelatie gaat over de A2-corridor, zie ook reisrelatie 1 en de toelichting boven de tabel.

*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 Reizigerspunctualiteit 3 minuten

Top 10 slechtst presterende reisrelaties reizigerspunctualiteit 10 minuten

	Herkomst	Bestemming	Rpun10*	Verklaring
1	Rotterdam Centraal	Amsterdam Zuid	90,8%	Deze reisrelatie gaat voor een belangrijk gedeelte via de HSL. Treinen op de HSL presteren gemiddeld minder goed door interactie met vertraagde internationale treinen en aanhoudende problemen met materieel en de complexe infrastructuur. Zie ook de toelichting aan het begin van bijlage 2.
2	Rotterdam Centraal	Amsterdam Centraal	87,3%	Een deel van de reizigers op deze reisrelatie gaat via de HSL. Zie ook reisrelatie 1 en de toelichting aan het begin van bijlage 2.
3	Amsterdam Zuid	Rotterdam Centraal	91,4%	Deze reisrelatie gaat via de HSL. Zie ook de toelichting bij reisrelatie 1 en aan het begin van bijlage 2.
4	Utrecht Centraal	Amsterdam Centraal	93,1%	Deze reisrelatie wordt voornamelijk gereden door treinen met een lange lijnvoering. Daarnaast is er lange tijd een TSB geweest te Breukelen en voor korte tijd één bij Amsterdam Sloterdijk. De reisrelatie presteert niet ver beneden gemiddeld, maar door het grote aantal reizigers wordt de impact op de PI versterkt.
5	Amsterdam Centraal	Rotterdam Centraal	88,4%	Zie de toelichting onder reisrelatie 2. Dit is dezelfde reisrelatie in omgekeerde richting.
6	Utrecht Centraal	Rotterdam Centraal	92,5%	Deze reisrelatie heeft te maken gehad met veel opgeheven treinen in de 2800/2000-serie. Dit kwam voornamelijk voor in juni, waar vanwege de hitte een week lang preventief series zijn opgeheven.
7	Rotterdam Centraal	Breda	91,0%	Deze reisrelatie gaat via de HSL, zie daarvoor de toelichting onder 1. 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.
8	Amsterdam Centraal	Eindhoven Centraal	84,6%	Deze reisrelatie heeft te maken met lange lijnvoering en TSB's bij Culemborg en Breukelen.
9	Rotterdam Centraal	Eindhoven Centraal	86,3%	Een deel van deze reisrelatie gaat via de HSL. Zie ook reisrelatie 7 voor de toelichting.
10	Utrecht Centraal	Den Haag Centraal	93,3%	Deze reisrelatie heeft te maken gehad met veel opgeheven treinen in de 1700-serie. Dit kwam voornamelijk voor in juni, waar vanwege de hitte een week lang series preventief zijn opgeheven.

*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 Reizigerspunctualiteit 10 minuten

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 herkomststation veel reizigers aanwezig zijn. In onderstaande tabel zijn vier hoofdcategorieën van drukte te herkennen:

I. 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.
II. 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 Amsterdam Zuid/Leiden.
III. Trajecten met relatief veel **doordeweekse werkzaamheden**: als op de reisrelatie er meerdere weken doordeweeks werkzaamheden waren, dan leidt dat tot beperkingen in de zitplaatscapaciteit en extra reizigers op de omreisroutes. 1e helft 2026 waren er grote doordeweekse werkzaamheden in de regio Amsterdam/Schiphol (januari en mei) en rond Den Haag (februari)
IV. 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. Het nieuwe ICNG-materieel stroomt dit jaar gestaag in en vanaf september zijn de meeste beperkingen opgelost.

	Herkomst	**Bestemming**	**Zitplaatskans 2e klas spits***	**Verklaring**
1	Amsterdam Amstel	Utrecht Centraal	84,1%	III: doordeweekse werkzaamheden, plus impact treindienst verstoring Duivendrecht
2	Rotterdam Centraal	Amsterdam Zuid	84,1%	IV: beperkingen in de HSL-materieelinzet
3	Amsterdam Bijlmer ArenA	Utrecht Centraal	80,2%	III: doordeweekse werkzaamheden, plus impact treindienst verstoring Duivendrecht
4	Zaandam	Amsterdam Centraal	82,5%	I: voorstad-station
5	Zaandam	Amsterdam Sloterdijk	79,4%	I: voorstad-station
6	Den Haag Laan van NOI	Leiden Centraal	79,4%	I: voorstad-station
7	Schiphol Airport	Rotterdam Centraal	73,1%	IV: beperkingen in de HSL-materieelinzet
8	Haarlem	Amsterdam Centraal	88,9%	I: voorstad-station
9	Den Haag Laan van NOI	Amsterdam Zuid	75,4%	Instap direct na het drukke station Den Haag Centraal. Tussen Laan van NOI en Leiden moeten er dan relatief veel reizigers kort staan (9 min)
10	Rotterdam Alexander	Utrecht Centraal	79,9%	III: doordeweekse werkzaamheden, plus grote verstoringen eind juni: minder treinen door hitte en meer (om)reizigers door stroomstoring

*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:

I. Bij een **populaire bestemming**: de reisrelatie is een druk deeltraject bij een populaire bestemming.
II. Met relatief veel **werkzaamheden**: als op de reisrelatie er meerdere weken werkzaamheden waren, dan leidt dat tot beperkingen in de zitplaatscapaciteit en extra reizigers op de omreisroutes. 1e helft 2026 waren er grote werkzaamheden in de regio Amsterdam/Schiphol (januari/mei) en rond Den Haag (februari).
III. Met veel **evenementenvervoer**: als de reisrelatie een grote reizigersstroom heeft die ook samenviel met een groot evenement of bv. een demonstratie.
IV. Op de **HSL**: ook in het dal kent de HSL-lijn hoge reizigerspieken. In combinatie met beperkingen in de HSL-materieelinzet leidt dat tot een relatief lage zitplaatskans in het dal. Het nieuwe ICNG-materieel stroomt dit jaar gestaag in en vanaf september zijn de meeste beperkingen opgelost.

	Herkomst	**Bestemming**	**Zitplaatskans 2e klas dal***	**Verklaring**
1	Zaandam	Amsterdam Centraal	94,8%	I: IC's en Sprinters met bestemming Amsterdam
2	Amsterdam Bijlmer ArenA	Utrecht Centraal	92,4%	III: volle treinen na een evenement II: werkzaamheden
3	Amsterdam Amstel	Utrecht Centraal	95,2%	II: werkzaamheden
4	Breda	Rotterdam Centraal	94,2%	IV: beperkingen in de HSL-materieelinzet
5	Rotterdam Centraal	Breda	94,5%	IV: beperkingen in de HSL-materieelinzet
6	Amsterdam Bijlmer ArenA	Amsterdam Centraal	91,8%	III: volle treinen na een evenement II: werkzaamheden
7	Amsterdam Bijlmer ArenA	Breukelen	77,8%	III: volle treinen na een evenement; in Sprinters zijn relatief veel meer sta-plaatsen
8	Haarlem	Amsterdam Centraal	97,1%	I: IC's en Sprinters met bestemming Amsterdam
9	Rotterdam Centraal	Eindhoven Centraal	93,2%	IV: beperkingen in de HSL-materieelinzet
10	Rotterdam Centraal	Amsterdam Zuid	96,1%	IV: beperkingen in de HSL-materieelinzet

*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 boden we onze reizigers 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	Amsterdam Sloterdijk	96,6%
2	Amsterdam Centraal	95,6%
3	Utrecht Centraal	95,5%
4	Zwolle	96,3%
5	Zaandam	96,6%

* 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 Reizigerspunctualiteit 10 minuten

Top 5 slechtst presterende aankomststations voor reizigerspunctualiteit 10 minuten

	Aankomststation	**Reizigerspunctualiteit 10 min***	**Toelichting**
1	Rotterdam Centraal	93,2%	Reizigers die hier aankomen, komen voor een zeer groot deel van de HSL.
2	Eindhoven Centraal	93,3%	Aankomsten op dit station ondervinden veel vertraging door (interactie met) internationale treinen, HSL-treinen, snelheidsbeperkingen, (omgeleid) goederenverkeer en lange lijnvoeringen.
3	Breda	92,8%	Reizigers die hier aankomen komen voor een groot deel van de HSL. Een ander deel komt via het oosten van Brabant, waar we veel hinder ondervinden van omgeleide goederentreinen.
4	Den Haag Centraal	94,3%	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.
5	Tilburg	93,2%	Een groot deel van de dispunctuele reizigers komt vanuit de minder presterende serie 1100 die over de HSL gaat. Zie ook de toelichting boven de tabel op de pagina hierboven. Reizigers naar Tilburg hebben soms ook een gemiste overstap op ’s-Hertogenbosch.

*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 Reizigerspunctualiteit 10 minuten

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

Op de trajecten naar de onderstaande stations konden we in de spits relatief veel reizigers een zitplaats bieden. 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	Zwolle	96,0%
2	Nijmegen	95,1%
3	Arnhem Centraal	94,8%
4	Deventer	97,6%
5	's-Hertogenbosch	94,2%

*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 2e klas spits

Op de trajecten naar de onderstaande stations was juist voor relatief veel reizigers geen zitplaats beschikbaar in de spits. NS kon hier het treinaanbod minder 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.

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

	Aankomststation	**Zitplaatskans 2e klas spits***	**Toelichting**
1	Amsterdam Zuid	88,0%	Drukke bestemming met grote spitspiek en veel korte afstand-reizigers
2	Rotterdam Centraal	89,6%	Drukke bestemming met grote spitspiek en veel korte afstand-reizigers
3	Den Haag Centraal	90,4%	Drukke bestemming met grote spitspiek en veel korte afstand-reizigers
4	Utrecht Centraal	91,6%	Drukke bestemming met grote spitspiek en veel korte afstand-reizigers
5	Amsterdam Centraal	91,4%	Drukke bestemming met grote spitspiek en veel korte afstand-reizigers

*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 2e klas spits