



NS

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland
www.ns.nl

Datum 04 november 2016
Ons kenmerk CC/PA/TD-780
Onderwerp Adviesaanvraag verbetervoorstel reisinformatie
bij geplande werkzaamheden en evenementen

Telefoon 06 - 23 06 89 43
E-mail thijs.douma@ns.nl

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Graag wil NS uw advies vragen over het voornemen om van te voren geplande werkzaamheden en evenementen op een duidelijkere manier te verwerken in de reisinformatie op stations. Dit voornemen willen wij in deze adviesaanvraag graag nader toelichten.

Definities

Het jaarplan is een algemeen dienstregelingsplan per weekdag en wordt één keer per jaar vastgesteld en gedurende het jaar circa zes keer geactualiseerd. Daarnaast is er een van tevoren opgesteld dienstregelingsplan per datum waarin met name de gevolgen van geplande werkzaamheden en evenementen zijn verwerkt (hierna genoemd: *het gemaakte plan voor de dag zelf*).

Probleem: huidig referentiepunt zorgt voor onnodige onzekerheid bij reizigers

In de reisinformatie op het station worden treinafwijkingen gecommuniceerd t.o.v. het jaarplan. Dit betekent dat de van te voren geplande werkzaamheden en evenementen niet zijn verwerkt in deze reisinformatie maar als gewijzigd worden getoond (dit zijn de wijzigingen: gewijzigde vertrekspoor, andere eindbestemming of niet rijdend).

De laatste jaren hebben een aantal belangrijke ontwikkelingen plaatsgevonden die aanleiding zijn om dit referentiepunt te heroverwegen:

- De verschillen tussen beide gemaakte dienstregelingsplannen zijn fors toegenomen, vooral als gevolg van het nog steeds jaarlijks groeiende aantal geplande werkzaamheden op het spoor. Bij geplande werkzaamheden zijn er inmiddels vaak zoveel verschillen dat de reisinformatie op het station erg onoverzichtelijk wordt, zoals in onderstaande afbeelding. Voor de omroep geldt dat deze “vol loopt” en dat de attentiewaarde vermindert. Het informeren over de vele verschillen voedt bij reizigers een onnodig gevoel van onzekerheid en verwarring; onnodig aangezien het gaat om een geplande situatie met goed geregelde alternatieven.



Vertrek	Naam / Opmerkingen	Spoor	Trein	
14:53	Rhenen Dit is een gewijzigd vertrekspoor	3	Sprinter	
15:05	Breukelen Rijdt niet	2	Sprinter	
15:12	Schiphol Rijdt niet	2	Intercity	
15:16	Nijmegen Stopt ook in De Klomp	2	Intercity	
15:23	Rhenen Dit is een gewijzigd vertrekspoor	3	Sprinter	
15:35	Breukelen Rijdt niet	2	Sprinter	
15:42	Schiphol Rijdt niet	2	Intercity	

- De online reisplanner heeft zijn intrede gedaan en gebruikt het vooraf gemaakte plan voor de dag zelf als referentiepunt voor treinafwijkingen. Dit omdat reizigers meer gebaat zijn bij een oplossingsgericht overzicht van wat wel rijdt. Het gevolg van de huidige situatie is dat reizigers worden geconfronteerd met inconsistenties tussen de geplande reis en de reisinformatie op het station. Dit betreft potentieel circa zestig procent van de reizigers (veertig procent van de reizigers bereidt zich niet voor op de reis).

Het gemaakte plan voor de dag zelf met werkzaamheden en evenementen is overigens niet alleen het referentiepunt voor de online reisinformatie bij NS (ns.nl en Reisplanner Xtra apps), maar ook voor de actuele reisplanners buiten NS zoals 9292, Google, DB. Deze gebruiken allen, zoals gebruikelijk is in de OV-wereld, hiervoor het dienstregelingsplan dat wordt gemaakt t.b.v. de dag van uitvoering: het gemaakte plan voor de dag zelf.

Verbetervoorstel: actuele reisinformatie op het station baseren op gemaakte plan voor de dag zelf
Om genoemde problemen te kunnen oplossen, stelt NS voor om ook de actuele reisinformatie op het station te gaan baseren op het gemaakte plan voor de dag zelf in plaats van het jaarplan. Hiermee worden geplande werkzaamheden en evenementen op een duidelijkere manier verwerkt in de actuele reisinformatie op stations. Dit betreft drie informatie-items, namelijk de treinregel, het spoor en de eindbestemming. Uiteraard worden wijzigingen op de dag zelf, zoals een trein die niet rijdt als gevolg van een verstoring, een vertraging of een spoorwijziging conform de huidige situatie als afwijking getoond. Dit geldt ook voor de vermelding van werkzaamheden en evenementen op bijvoorbeeld de gele balken, omroepen en argos-borden.

De vertrektijden (en dus vertragingen) worden op dit moment ook op het station al gecommuniceerd t.o.v. het gemaakte plan voor de dag zelf. Deze uitzondering is jaren geleden na invoering van InfoPlus doorgevoerd om vergelijkbare redenen als nu voor dit verbetervoorstel: vertrektijden in het gemaakte plan voor de dag zelf verschillen bij werkzaamheden zo vaak van de jaarplan-vertrektijden, dat communicatie van geplande "vertragingen" of zelfs "vervroegingen" tot een compleet onoverzichtelijke communicatie zou leiden.

Een wijziging van jaarplanreferentie naar de referentie van het gemaakte plan voor de dag zelf heeft de volgende voordelen:

- Er is consistentie tussen plannen (online/extern) en begeleiden op station, waardoor het vinden van de juiste trein wordt vergemakkelijkt. Dit voordeel geldt voor reizigers die hun reis voorbereiden: in het algemeen circa zestig procent en bij werkzaamheden circa 75 procent.

- Bij werkzaamheden zien reizigers op het station alleen treinafwijkingen die er toe doen. Dit wordt aangevuld met de gele balk op TBX'en en de omroep, die verhalend informeren over omreisroutes en treinvervangend vervoer. Het informatiescherm krijgt hiermee een rustiger beeld, zoals bijvoorbeeld hieronder in het geval van werkzaamheden:

Vertrek	Naar / Opmerkingen	Spoor	Trein	14:48
14:52	Amersfoort Vathorst via Weesp, Naarden-Bussum, Hilversum, Baarn	11a	Sprinter	
14:53	Nijmegen via Amsterdam Amstel, Utrecht C, Ede-Wageningen, Arnhem	5b	Intercity	+5 minuten
14:55	Breda via Schiphol, Rotterdam C	15a	Intercity	
14:57	Den Haag Centraal via Sloterdijk, Haarlem, Heemstede-A, Leiden C	2a	Intercity	
14:57	Alkmaar via Sloterdijk, Zaandam, Castricum	8a	Intercity	
Amsterdam-Haarlem				1/3
Tussen Amsterdam en Haarlem geen treinen door geplande werkzaamheden. Er rijden stopbussen. ...				

- De attentiewaarde van de omroep neemt toe dankzij een veel kleinere hoeveelheid omroepberichten.
- Er is minder operationele inspanning nodig: onder andere het beantwoorden van vragen als gevolg van onzekerheid en verwarring bij reizigers, wat ook de beschikbaarheid van medewerkers voor andere vragen ten goede komt.
- Een bekend probleem wordt opgelost: treinen die in het gemaakte plan voor de dag zelf worden ingelegd in het pad van een jaarplan-trein zullen op de TBX-schermen niet meer als twee regels (nu "Rijdt niet" en "Extra trein") maar normaal als 1 regel worden getoond. De huidige manier van werken levert vaak onderstaande problemen op:

Vertrek	Naar / Opmerkingen	Spoor	Trein	08:52
08:58	Amsterdam Centraal Stopt ook in Laan v NOI, Heemstede-A	6	Intercity	
08:58	Den Haag Centraal	5	Sprinter	
08:58	Venlo via Delft, Rotterdam C, Dordrecht, Breda	3	Intercity	
09:03	Den Haag Centraal	5	Intercity	
09:04	Dordrecht Stopt ook in Schiedam C, Blaak	4	Intercity	
09:04	Roosendaal via Delft, Rotterdam C, Dordrecht, Lage Zwaluwe	3	Sprinter	
09:13	Amsterdam Centraal Rijdt niet	6	Intercity	

Vertrek	Naar / Opmerkingen	Spoor	Trein	08:52
09:13	Amsterdam Centraal Extra trein	6	Intercity	
09:18	 Vlissingen Extra trein	4	Intercity	
09:19	 Vlissingen Rijdt niet	4	Intercity	
09:28	Amsterdam Centraal Stopt ook in Laan v NOI, Heemstede-A	6	Intercity	
09:28	Den Haag Centraal	5	Sprinter	
09:28	Venlo via Delft, Rotterdam C, Dordrecht, Breda	3	Intercity	
09:33	Den Haag Centraal	5	Intercity	

Uiteraard worden wijzigingen op de dag zelf, zoals een trein die niet rijdt als gevolg van een verstoring, een vertraging of een spoorwijziging conform de huidige situatie (dus als afwijkend) getoond.

Samenvattend

NS wil met dit voornemen de reisinformatie op de stations substantieel verbeteren. De reisinformatie op stations wordt consistent met de reisinformatie op NS.nl en de mobiele apps. Daarnaast wordt het beeld op de stationsborden rustiger omdat de van tevoren geplande werkzaamheden en evenementen zijn verwerkt in de reisinformatie. Hierdoor zien reizigers welke treinen er wel rijden en welke aangepaste bestemming en/of spoor heeft. Ook enkele systeemgerelateerde issues die in de dagelijkse praktijk verwarring oplossen voor reizigers (zoals treinen die aangekondigd staan als "rijdt niet" maar toch rijden middels een "extra trein") worden hiermee opgelost.



Doordat de reisinformatie helderder en consistent is, verwacht NS dat de onzekerheid bij reizigers in situaties met geplande werkzaamheden en evenementen vermindert.

In bijlage 1 vindt u een verdieping met enkele casussen.

Dit voornemen heeft ook effect op de prestatie indicator Reisinformatie treinketen, zoals afgesproken in de concessie. Hierover vindt u in bijlage 2 een toelichting. Er vindt nog een separaat gesprek plaats tussen IenM en de consumentenorganisaties over mogelijkheden van de ontwikkeling van prestatie-indicatoren op het gebied van reisinformatie.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en zie uw advies graag tegemoet. Uiteraard zijn wij bereid daar waar gewenst nog vragen te beantwoorden of een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,



Hans Peters
Directeur Commercie

Bijlage 1: verdiepende toelichting voor reizigers die hun bekende reis niet plannen

Item vervallen treinen

Reizigers die een bekende reis maken (forenzen, maar deels ook incidentele reizigers) plannen deze reis vaak niet. Regulier gaat 40 procent en bij werkzaamheden circa 25 procent van de reizigers onvoorbereid naar het station, met een bepaalde eigen verwachting over “hun” trein: een vertrektijd, een vertrekspoor en/of een eindbestemming.

Rondom vervallen treinen leidt het gemaakte plan voor de dag zelf -referentiepunt tot twee veranderingen:

- Reizigers die hun trein zoeken op de TBX-schermen zullen de trein niet vinden als deze in het gemaakte plan voor de dag zelf vervallen is.
- Treinen die in het gemaakte plan voor de dag zelf worden ingelegd in het pad van een jaarplan-trein zullen op de TBX-schermen niet meer als twee regels (op dit moment “Rijdt niet” en “Extra trein”) maar normaal als één regel worden getoond.

De overwegingen van NS zijn hierin als volgt:

- Reizigers die de verwachte trein niet tegenkomen op de TBX-schermen zullen hiervan schrikken. Die schrik hebben ze nu ook al bij het zien van de “Rijdt niet”-melding.
- Na de schrik is het handelingsperspectief dichtbij in de vorm van de gele balk op de TBX-schermen met verhalende informatie over omreisroutes en treinvervangend vervoer. Dezelfde informatie wordt verstrekt via de omroep.
- Het terugbrengen van de verwarrende twee treinregels tot één treinregel is zonder meer een verbetering.

Te concluderen valt dat de veranderingen rondom vervallen treinen in zijn algemeenheid een verbetering vormen, en reizigers die hun bekende reis niet plannen worden voldoende geïnformeerd door de gele balk op de TBX-schermen en de omroep.

Item spoorwijzigingen

Reizigers die de TBX-schermen scannen op de melding “Dit is een gewijzigd vertrekspoor” zullen deze melding gaan missen voor vertrekspoorwijzigingen die in het gemaakte plan voor de dag zelf zijn doorgevoerd (bijvoorbeeld t.g.v. werkzaamheden).

De overwegingen van NS zijn hierin als volgt:

- Reizigers die de TBX-schermen scannen op “Dit is een gewijzigd vertrekspoor” zullen de melding nu ook al regelmatig mislopen, omdat deze tekst altemeerend wordt getoond (dus de helft van de tijd niet te zien).
- Reizigers die de TBX-schermen scannen op “Dit is een gewijzigd vertrekspoor” kunnen het probleem oplossen met slechts een kleine gedragsverandering: het scannen van het vertrekspoor op datzelfde TBX-scherm. Het zal even wennen zijn, maar er is geen sprake van een onoverkomelijk probleem.
- De meeste reizigers die een bekende reis maken kijken óf sowieso niet op de TBX en lopen direct door naar het bekende vertrekspoor óf ze kijken wel op de TBX maar registreren daar dan ook het vermelde vertrekspoor.

Dit nadeel treft naar schatting een kleine groep reizigers (reizigers die de TBX-schermen uitsluitend scannen op de melding “Dit is een gewijzigd vertrekspoor” maar niet op vertrekspoor), waarvan een deel echter de melding nu ook al misloopt. Een kleine gedragsverandering van deze groep reizigers volstaat om ervoor te zorgen dat men altijd direct naar het juiste spoor zal lopen.

Item eindbestemmingen

De eindbestemming van alle vertrekkende treinen zal worden gecommuniceerd als gemaakte plan voor de dag zelf-eindbestemming in plaats van jaarplan-eindbestemming. Deze bestemmingen zijn vaak gelijk, maar vooral bij geplande werkzaamheden komt het voor dat eindbestemmingen wijzigen.

Een trein van Rotterdam naar Eindhoven rijdt t.g.v. geplande werkzaamheden niet verder dan Dordrecht. De communicatie hierover zal veranderen van:

01:02 Eindhoven	7	 Intercity
Rijdt niet verder dan Dordrecht		
naar:		
01:02 Dordrecht	7	 Intercity

De overwegingen van NS zijn hierin als volgt:

- Reizigers die zoeken o.b.v. de jaarplan-eindbestemming kunnen moeite hebben met het vinden van hun trein. Daar staat tegenover dat de gemaakte plan voor de dag zelf-eindbestemming geschikter is voor het kiezen van de juiste trein (als bijvoorbeeld de trein Amsterdam Centraal – Den Haag Centraal niet verder rijdt dan Haarlem vanwege businzet, reis je sneller door op Amsterdam Centraal te kiezen voor de trein via Schiphol).
- Deze situatie treedt vrijwel alleen op bij geplande werkzaamheden. In deze situatie bereiden meer reizigers zich voor (75 procent) dan op een reguliere dag (60 procent). Deze groep is gebaat bij consistentie tussen de eindbestemming en de online reisinformatie.
- NS ontwikkelt momenteel een nieuwe reisinformatiedienst (“trajectbewaking”) om niet-plannende reizigers te waarschuwen over geplande werkzaamheden. Daardoor zal deze groep naar verwachting voor een groot deel wel gaan plannen.

Kortom, deze verandering kan een nadeel lijken voor niet-plannende reizigers voor het vinden van hun trein, maar helpt bij het kiezen van de juiste trein. Bovendien treedt dit vrijwel alleen op bij geplande werkzaamheden, en juist dan zet NS alle zeilen bij om reizigers te waarschuwen zodat zij gaan plannen. Ook andere voorgenomen verbeterinitiatieven zoals trajectbewaking dragen daar aan bij.

Bijlage 2: effect op KPI

Het doorvoeren van de hier voorgestelde aanpassing van het stationsreferentiepunt is van invloed op de score van de KPI Reisinformatie treinketen. Zodra deze wijziging in de systemen wordt doorgevoerd, is de verwachting dat het resultaat van de KPI-score substantieel zal dalen. Hieronder wordt toegelicht hoe dit komt:

- De KPI Reisinformatie treinketen bestaat uit een deel spoorwijzigingen en een deel vertragingen.
- De score op spoorwijzigingen is een optelsom van geplande spoorwijzigingen en spoorwijzigingen in de bijsturing. Geplande spoorwijzigingen zijn vaker goed en tijdig. We weten deze ruim van te voren en ze zijn vrijwel altijd tijdig en juist verwerkt in alle systemen. Spoorwijzigingen door de bijsturing zijn vaker te laat. Een spoorwijziging vlak voor het inrijden van het station is niet 5 minuten voor vertrek bekend als de trein bijvoorbeeld binnen 2 minuten weer vanaf dat station vertrekt.
- In de huidige KPI-berekening kijken we naar de populatie van alle spoorwijzigingen: de in gemaakte plan voor de dag zelf geplande spoorwijzigingen (t.o.v. vigerend jaarplan) en de spoorwijzigingen door de bijsturing. Indien het stationsreferentiepunt verandert naar gemaakte plan voor de dag zelf nemen we de in het gemaakte plan voor de dag zelf geplande spoorwijzigingen niet meer mee in de meting.
- Omdat we beter scoren op geplande spoorwijzigingen, en omdat we deze straks niet meer meenemen in de KPI-berekening indien we overstappen op het gemaakte plan voor de dag zelf-referentiepunt, gaan we slechter scoren op het juist tonen van spoorwijzigingen.