



NS Reizigers

Directie

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

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

Datum 28 juli 2015

Telefoon 06-23068943

Ons kenmerk CC/PA/TD-731

Onderwerp Wijzigingen dienstregeling najaar 2015

E-mail Thijs.Douma@ns.nl

Beste leden van het Locov,

Graag wil NS u informeren en uw advies vragen over de maatregelen die wij willen nemen komend najaar. Doel van deze maatregelen is onze reizigers een betrouwbare en voorspelbare dienstregeling te bieden en hinder als gevolg van herfstomstandigheden maximaal te beperken. Deze brief zal achtereenvolgend ingaan op de volgende aspecten:

1. Adviesaanvraag wijzigingsblad september 2015.
2. Adviesaanvraag herfstmaatregelen per wijzigingsblad oktober 2015.
3. Informatie met betrekking tot capaciteit in de herfst.
4. Informatie met betrekking tot werkzaamheden en buitendienststellingen in het najaar.

1. Adviesaanvraag wijzigingsblad september 2015

Aanpassen van de dienstregeling van de Sprinter Breukelen – Rhenen

NS wil graag de aankomstpunctualiteit in Arnhem van de Intercity's uit de richting Utrecht vergroten. Hierdoor wordt de overstap op de treindienst richting Doetinchem en Winterswijk ook robuuster. De Intercity's Utrecht – Arnhem worden namelijk in sommige gevallen gehinderd door andere treinen op het baanvak, met name de Sprinter. Om de aankomstpunctualiteit van de Intercity's in Arnhem uit Utrecht te verbeteren, stelt NS voor om de Sprinter (Amsterdam Centraal-) Breukelen – Utrecht – Rhenen (serie 7400) met één tot twee minuten aan te passen. De kans op vertrekvertraging van de Intercity's wordt hiermee verkleind waardoor de Intercity's meer op tijd in Arnhem kunnen aankomen. De aanpassingen hebben geen gevolgen voor aansluitingen vanuit bussen.

De aanpassingen zijn als volgt:

Serie 7400 buiten de spits	Was	Wordt
Breukelen	Vertrek .00/.30	Vertrek .58/.28
Maarsen	Vertrek .05/.35	Vertrek .03/.33
Utrecht Zuilen	Vertrek .09/.39	Vertrek .07/.37
Utrecht Centraal	Aankomst .13/.43	Aankomst .11/.41
Utrecht Centraal	Vertrek .14/.44	Vertrek .13/.43
Bunnik	Vertrek .20/.50	Vertrek .19/.49
Driebergen- Zeist	Vertrek .24/.54	Vertrek .23/.53
Maarn	Vertrek .30/.00	Vertrek .29/.59
Serie 7400 in de spits	Was	Wordt
Amsterdam Bijlmer	Vertrek .46/.16	Vertrek .45/.15
Amsterdam Holendrecht	Vertrek .49/.19	Vertrek .48/.18
Abcoude	Vertrek .52/.22	Vertrek .51/.21
Breukelen	Vertrek .30/.00	Vertrek .59/.29
Maarsen	Vertrek .05/.35	Vertrek .04/.34
Utrecht Zuilen	Vertrek .09/.39	Vertrek .08/.38
Utrecht Centraal	Aankomst .13/.43	Aankomst .12/.42
Utrecht Centraal	Vertrek .14/.44	Vertrek .13/.43
Bunnik	Vertrek .20/.50	Vertrek .19/.49
Driebergen-Zeist	Vertrek .24/.54	Vertrek .23/.53
Maarn	Vertrek .30/.00	Vertrek .29/.59

Verbeteren aansluitingen in Eindhoven

In september wordt rond station Eindhoven nieuwe infrastructuur opgeleverd. Hierdoor kunnen de dienstregeling en het spoorgebruik in Eindhoven worden geoptimaliseerd, met als doel de aansluitingen ruimer en comfortabeler te maken ten opzichte van de vorige bouwfaseringen. De Intercity uit Venlo (serie 1900) kan namelijk één minuut eerder aankomen in Eindhoven en de Intercity naar Schiphol kan één minuut later vertrekken uit Eindhoven.

Dit betekent dat de dienstregeling als volgt wijzigt:

Station Eindhoven	Was	Wordt
Intercity uit Venlo	Aankomst .29/.59	Aankomst .28/.58
Intercity naar Schiphol	Vertrek .18/.48	Vertrek .19/.49

Proefroestrijden

Om te voorkomen dat roest op de wissels ontstaat, worden wissels dagelijks bereiden. Dit kan in sommige gevallen echter tot vertraging leiden. Daarom wordt een proef gehouden om het zogenaamde *roestrijden* in de dienstregeling op te nemen op het traject Zwolle – Leeuwarden. Hierdoor krijgen reizigers een betrouwbaardere en voorspelbaardere dienstregeling omdat de extra reistijd is opgenomen in de dienstregeling en dus meer conform de gepresenteerde dienstregeling aan de klant wordt gereden. Na deze proef zal een evaluatie plaatsvinden of dit inderdaad leidt tot een verbetering van de punctualiteit. Deze aanpassingen hebben geen gevolgen voor aansluitingen.

Het betreft de volgende treinen:

Treinumnummer	Dag	Aanpassing
12683	Za/zo	2 minuten later aankomst te Leeuwarden
12581	Za/zo	2 minuten later vertrek te Meppel tot en met Leeuwarden
12779	Za/zo	1 minuut later aankomst te Leeuwarden
12775	Za/zo	2 minuten later aankomst te Leeuwarden
12716	Ma/vr	1 minuut eerder vertrek uit Leeuwarden
12720	Ma/vr	1 minuut eerder vertrek uit Leeuwarden
12522	Za	1 minuut eerder vertrek uit Leeuwarden
12624	Zo	1 minuut eerder vertrek uit Leeuwarden
12728	Za/zo	1 minuut eerder vertrek uit Leeuwarden

Aanpassing spooropstelling op Leiden Centraal

In Leiden wil NS de spooropstelling in de richting van Den Haag Centraal en Den Haag HS aanpassen, om de treinen op een betere en klantvriendelijkere plaats langs het perron te laten stoppen. NS hoopt dat reizigers hierdoor comfortabeler kunnen reizen.

Dit betekent één minutenwijziging: om de aansluiting tussen de Sprinter uit Haarlem (serie 6300) op de Intercity naar Den Haag Centraal (serie (12)700) ook op werkdagen na 20:00 uur en in het weekend te garanderen, zal Intercity Leiden Centraal – Den Haag Centraal op die tijdstippen één minuut later vertrekken van Leiden Centraal naar Den Haag Centraal (overstap van spoor 9A naar 8B). De aansluiting overdag blijft gehandhaafd conform huidig (overstap van spoor 9B naar 8B).

De dienstregeling van deze Intercity (serie (12)700) ziet er 's avonds na 20:00 uur en in het weekend als volgt uit:

Station	Was	Wordt
Leiden Centraal	Vertrek .15/.45	Vertrek .16/.46
Den Haag Centraal	Aankomst .26/.56	Aankomst .27/.57

Realiseren van een aansluiting tussen twee vroege treinen

NS wil graag in Leiden een aansluiting in de vroege ochtend van een nachttrein uit Rotterdam Centraal (trein 1422/11422) op de Sprinter naar Haarlem (trein 6304) bieden. Dit kan NS realiseren door de Sprinter Leiden Centraal – Haarlem één minuut later uit Leiden Centraal te laten vertrekken.

De dienstregeling van trein 6304 wordt dan als volgt:

Station	Was	Wordt
Leiden	Vertrek 05:38	Vertrek 05:39
Voorhout	Vertrek 05:43	Vertrek 05:44
Hillegom	Vertrek 05:50	Vertrek 05:51
Heemstede	Vertrek 05:55	Vertrek 05:46
Haarlem	Aankomst 06:00	Aankomst 06:01

2. Adviesaanvraag herfstmaatregelen per wijzigingsblad oktober

Dienstregelingswijzigingen 2014 effectief

In navolging op de herfstaanpak van voorgaande jaren, zijn tijdens de herfstperiode (gedurende het wijzigingsblad van oktober) op een aantal kritische herfsttrajecten beperkte wijzigingen (van één minuut) in de dienstregeling doorgevoerd. Daarbij is gekeken naar trajecten waar treinen er in de herfst structureel langer over doen dan in een referentieperiode waardoor de kans groter is dat treinen te laat aankomen. Door realistischer rijtijden te hanteren, verhogen we de betrouwbaarheid en voorspelbaarheid van ons product richting reizigers. Tevens verminderen we de kans op landelijke herfsthinder als gevolg van het 'uitwaai-effect' door eventuele vertragingen zo goed mogelijk te isoleren op de herfsttrajecten. Bij de bepaling van de minutenaanpassingen is het uitgangspunt dat bestaande aansluiting in het plan behouden blijven.

Het toepassen van wijzigingen in de dienstregeling is tijdens de herfst van 2014 opnieuw effectief gebleken. De prestaties op de aandachtstrajecten tonen een positief effect van de extra rijtijd. Dit draagt bij aan een betrouwbaar product voor onze klanten. In de meeste gevallen zijn deze aanpassingen een vervroeging van de vertrektijd of een verlate aankomsttijd. De resultaten van deze aanpassingen zijn zorgvuldig bekeken. Het is helaas niet mogelijk om precies aan te geven hoeveel punctualiteit deze aanpassingen in de herfst opleveren. Het effect wordt namelijk bepaald door meerdere afhankelijkheden en



bovendien is het herfstweer ieder jaar weer anders verdeeld, zowel in hevigheid als in periode.

Opnieuw dienstregelingswijzigingen op kritische trajecten in 2015

Ook in 2015 wil NS tijdens de herfstperiode (vanaf het wijzigingsblad oktober) op (herfst)trajecten beperkte wijzigingen van één minuut doorvoeren in de dienstregeling. De wijzigingen zijn weergegeven in bijlage 1. Ook dit jaar geldt dat bestaande aansluitingen in het plan behouden blijven. Deze aanpassingen worden voorafgaand aan en bij aanvang van wijzigingsblad oktober gecommuniceerd via de reguliere reisinformatiemiddelen zoals NS.nl, de Reisplanner Xtra en posters en omroep op de stations.

Overige herfstmaatregelen

Voortbouwend op de succesvol gebleken aanpak van de afgelopen jaren, hebben NS en ProRail gedurende de herfst van 2014 een vergelijkbaar pakket aan maatregelen getroffen gericht op punctualiteit en veiligheid. Uit de herfstevaluatie is gebleken dat de aanpak een positief effect heeft op de operationele prestaties en beperkt daarmee de hinder voor de reiziger. Desondanks blijven herfstomstandigheden zoals storm en gladheid hun weerslag hebben op de prestaties van NS en kan hinder niet volledig weggenomen worden. De herfst blijft net zoals bij andere spoorwegbedrijven in binnen- en buitenland een kwetsbaar seizoen. Het nemen van gerichte maatregelen blijft daarom noodzakelijk.

Het inmiddels terugkerende pakket aan maatregelen zal ook in 2015 worden voortgezet en is op basis van de herfstevaluatie op punten aangescherpt en verbeterd. Maatregelen die we voor de komende herfst nemen;

- Kappen en snoeien van risicovolle begroeiing in de omgeving van het spoor;
- Sandite aanbrengen om gladheid op spoor te bestrijden t.b.v. punctualiteit (treinen kunnen beter remmen en aanzetten);
- Extra aandacht voor het vertrekproces in de herfst;
- Maatregelen m.b.t. de inzet van materieel zonder magneetremmen om de kans op doorglijden te verkleinen;
- Seintechische maatregelen;
- Maatregelen ten behoeve van snel herstel van materieel in de herfstperiode.

Naast deze maatregelen wordt een aantal aanvullende zaken beproefd in de komende herfst. Zo worden door NS, ProRail en Strukton deze herfst nadere beproevingen uitgevoerd met het behandelen van de rails met lasers. Ondanks onze inspanningen is het nog steeds mogelijk dat reizigers hinder ondervinden als gevolg van herfstweer.

3. Informatie met betrekking tot capaciteit in de herfst

Graag wil NS u informeren over de treincapaciteit in de herfst van 2015.

NS heeft in het najaar van 2014 verbeteringen doorgevoerd in de planning en de inzet van het materieel, zoals vorig jaar toegelicht in de Locov-adviesaanvraag (kenmerk CC/PA/TD-690). Zo is de in- en uitcheckdata meer gebruikt om de materieelplanning aan te passen, is er extra aandacht geweest voor drukke trajecten en zijn er nieuwe manieren gekomen om in apps drukte te melden. De verschillende maatregelen vertaalden zich afgelopen najaar in een licht beter klantoordeel qua zitplaatskans.

De herfst is traditioneel de drukste periode voor NS: zowel forensen als studenten gaan (weer) aan de slag na de vakantie. Door de herfstige weersomstandigheden zoals gladheid of

storm, is het een seizoen met veelal meer vertraging. Deze effecten zullen ook deze herfst effect hebben op de drukte in de trein en de algehele ervaring van reizigers.

Betere prognoses

Voor de planning van de lengte van de treinen heeft NS sinds de zomer van 2014 (start van verplicht in- en uitchecken) steeds meer de beschikking over OV-Chipkaart-gegevens waardoor de prognoses zijn verbeterd en op basis waarvan inmiddels veel treinen zijn verlengd. In de planning voor komende herfst is daarnaast rekening gehouden met historische gegevens en analyses van trajecten waar in het verleden relatief veel meldingen zijn geweest.

Wederom inzet van maximaal aantal treinen

Voor het najaar 2015 bouwt NS voort op de ervaringen van de herfst van 2014. Zo wordt wederom de maximale hoeveelheid ingezet, dit resulteert dit najaar in iets meer bakken dan vorig jaar. Er blijft een kleine reserve beschikbaar voor bijsturing, in het geval van problemen op het spoor en om bij klachten acuut bij te springen.

Betere informatie voor reiziger

Naast een zo goed mogelijke planning is NS bezig met een aantal extra diensten via de Reisplanner Xtra waardoor reizigers hun reis nog beter kunnen plannen en eventuele drukte kunnen voorkomen. Zo is sinds half juli informatie beschikbaar in de Reisplanner Xtra (voor Android-gebruikers, iPhone-versie volgt) over het materieeltype en de lengte van de trein. Al naar gelang de individuele behoefte kunnen reizigers dus eventueel kiezen voor een trein eerder of later. In de komende periode wil NS informatie meer persoonlijk maken via de app. Via ons personeel op de trein geven we daarnaast steeds vaker uitleg als een trein onbedoeld korter is dan gepland om de reiziger meer inzicht te geven. Op onze website wil NS meer informatie geven over de planning en waarom staan in de spits op drukke trajecten onontkoombaar is.

Reizigershinder rondom Utrecht en enkele andere regio's

Als gevolg door beperkingen in de infrastructuur kan NS dit najaar op sommige trajecten en sommige tijdstippen minder lange treinen inzetten dan gewenst. Zo hebben de werkzaamheden rond Utrecht Centraal effect op de treinsamenstellingen op de trajecten Utrecht – Den Haag en Utrecht – Rotterdam (zoals eerder in de brief met kenmerk CC/PA/TD-717 aan u is toegelicht). De Intercity's tussen Alkmaar en Amsterdam kunnen op sommige tijdstippen in een kleinere samenstelling rijden dan gewenst als gevolg van beperkte opstelcapaciteit in Noord-Holland. Tussen Den Bosch en Utrecht Centraal kunnen de treinen als gevolg van logistieke beperkingen niet langer worden gepland. Via communicatie naar reizigers zetten we in op betere spreiding over treinen en in treinen. Ook zijn sommige omliggende treinen juist extra versterkt om dit op te vangen.

Vooruitblik

NS heeft vanwege het behoud van onder andere de OV-studentenkaart en de daardoor beperkte reservecapaciteit met spoed extra sprinters besteld. Deze komen naar verwachting vanaf december 2016 op het spoor. In 2016 stromen ook treinen uit van het type Materieel '64. Om dit op te vangen, is NS druk bezig DDM1-dubbeldekkers (elf treinen met in totaal 44 rijtuigen) weer op te knappen. Ook worden andere opties verkend in het kader van het u bekende programma 'vervoercapaciteit naar tevredenheid'. NS zal u later uitgebreider informeren over de materieelinzet in 2016.



4. Informatie met betrekking tot werkzaamheden en buitendienststellingen in het najaar

Ook tijdens de herfstperiode staan buitendienststellingen gepland. In onderstaande tabel treft u de buitendienststellingen aan die langer dan 24 uur in beslag nemen. Voor de alternatieve reisadviezen verwijzen wij graag naar ns.nl. Ruim voorafgaande aan deze periode zullen wij de reizigers via diverse communicatiekanalen op de hoogte stellen van de werkzaamheden en informatie bieden over de alternatieve mogelijkheden.

Regio	Locatie	Start	Eind	Duur (uren)	Bijzonderheden
Noordoost	Barneveld Noord	17-10-2015	18-10-2015	28	
Noordoost	Barneveld Centrum	17-10-2015	18-10-2015	40	
Noordoost	Emplacement Zwolle	17-10-2015	24-10-2015	172	Ook werkdagen
Noordoost	Groningen - Leeuwarden	17-10-2015	20-10-2015	76	
Noordoost	Marienberg-Coevorden	17-10-2015	26-10-2015	220	
Noordoost	Arnhem (perron 1)	24-10-2015	26-10-2015	52	
Noordoost	Emmerich - Zevenaar	23-10-2015	26-10-2015	52	
Noordoost	Empel Rees – Wesel in Emmerich-Oberhausen	23-10-2015	26-10-2015	54	
Noordoost	Emmerich - Zevenaar	26-10-2015	20-11-2015	618	Langloper
Noordoost	Emmerich grens - Emmerich	24-10-2015	17-11-2015	592	Langloper
Noordoost	Zuidhorn	23-10-2015	26-10-2015	76	
Noordoost	Hemmen-Dodewaard	31-10-2015	2-11-2015	52	
Noordoost	Arnhem (perron 1)	28-10-2015	2-11-2015	124	Langloper
Noordoost	Arnhem Zuid	28-10-2015	30-10-2015	52	
Noordoost	Elst	28-10-2015	2-11-2015	124	Ook werkdagen
Noordoost	Tiel - Elst Aansluiting	28-10-2015	1-11-2015	100	Ook werkdagen
Regio	Locatie	Start	Eind	Duur (uren)	
Randstad Noord	Utrecht CS (sporen 14, 15)	17-10-2015	19-10-2015	52	
Randstad Noord	Utrecht CS (sporen 5, 6 en 7, 8)	17-10-2015	19-10-2015	52	
Randstad Noord	Amsterdam – Haarlem	17-10-2015	19-10-2015	52	
Randstad Noord	Haarlem (wissel 39)	17-10-2015	18-10-2015	40	
Randstad Noord	Spaarnebrug (spoor 101, 102, 103)	17-10-2015	20-10-2015	76	Inclusief een werkdag
Randstad Noord	Almere Oostvaarders – Lelystad Centrum	24-10-2015	26-10-2015	50	
Randstad Noord	Emplacement Enkhuizen	24-10-2015	26-10-2015	52	
Randstad Noord	Enkhuizen - Hoorn	23-10-2015	26-10-2015	76	Inclusief een werkdag
Randstad Noord	Weesp – Almere Oostvaarders	23-10-2015	26-10-2015	76	Inclusief een werkdag
Randstad Noord	Utrecht - Maarssen	1-11-2015	2-11-2015	28	
Randstad Noord	Amsterdam (sporen 11B, 12B en 13B)	31-10-2015	9-11-2015	220	langloper/alleen spoorwijzigingen
Randstad Noord	Amsterdam Bijlmer Arena - Abcoude	31-10-2015	2-11-2015	51	
Regio	Locatie	Start	Eind	Duur (uren)	
Randstad Zuid	Schiedam - Hoek van Holland	17-10-2015	19-10-2015	52	
Regio	Locatie	Start	Eind	Duur (uren)	
Zuid	Tilburg Universiteit-Tilburg	17-10-2015	19-10-2015	52	
Zuid	Bunde	24-10-2015	29-10-2015	124	Ook werkdagen
Zuid	Sittard	24-10-2015	26-10-2015	56	

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,

Marjan Rintel
Directeur NS Reizigers