

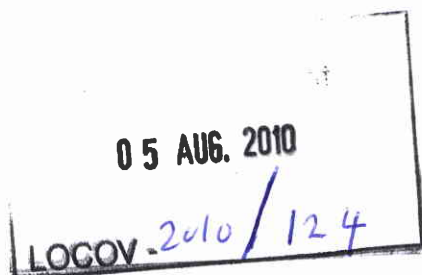


NS Reizigers

Directie

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

Aan de vertegenwoordigers van
consumentenorganisaties in het LOCOV



Datum 7 juli 2010

Ons kenmerk CC\PA\WS\538

Onderwerp Besluit m.b.t dienstregeling ingaande 13 juni 2010.

Telefoon 030 - 235 93 29

Telefax 030 - 235 61 93

Email wietzesmid@ns.nl

Geachte dames en heren,

NS vroeg op 16 mei jl. uw advies¹ m.b.t. een aantal dienstregelingmutaties welke NS per 13 juni jl. wilde realiseren.

Het betrof:

1. Opening station Maarheeze;
2. Enkele kleine dienstregelingwijzigingen t.b.v. een betere punctualiteit;
3. Herstel van enkele treindiensten in de vakantiedienstregeling (mei en zomer);
4. Aanpassing van de treindienst in Limburg a.g.v. onderhoud aan enkele bruggen bij Roermond;
5. Verbeteren aansluitingen te Amsterdam Bijlmer ArenA;
6. Correctie op het spoorboekje, i.c. het niet rijden van trein 2189 tussen Roosendaal en Vlissingen.

De wat late reactie op uw advies, heeft vooral te maken met de ervaringen welke wij wilden opdoen m.b.t. punt 6 om u een goed onderbouwd antwoord te kunnen geven.

In uw advies² gaf u aan met de voorstellen 1, 2, 3 en 5 in te stemmen.

T.a.v. punt 4 vroeg u extra aandacht voor de communicatie naar de klant, en het handhaven van de laatste reismogelijkheden waarbij sprake is van een overstap.

De communicatie over deze wijziging is via de omroep en het openingsscherm van de reisplanner kenbaar gemaakt.

Overleg tussen NS en Veolia heeft geresulteerd in de toezegging dat klanten die door de mutatie de laatste aansluitingen niet meer kunnen halen zonder vroeger te vertrekken, gebruik kunnen maken van het Veolia busproduct. Helaas was het voor Veolia niet mogelijk om de busdienstregeling zodanig aan te passen dat de aansluiting op diverse, uit Roermond, Sittard, Heerlen en Maastricht vertrekkende, bussen in deze periode gehandhaafd kon worden.

T.a.v. punt 6, het niet meer rijden van trein 2189 tussen Roosendaal en Vlissingen, gaf u aan graag te willen vernemen wat NS doet voor reizigers die zich, op grond van het spoorboekje, melden voor trein 2189. Wij kunnen u medelen dat sinds deze wijziging van kracht is, zich

¹ Brief "Aanvullende adviesaanvraag en informatie m.b.t. dienstregeling ingaande 13 juni 2010", d.d. 16 mei 2010, kenmerk CC/PA/WS-533

² Brief "Advies wijzigingen dienstregeling tweede (bedoeld is hier ongetwijfeld "derde") kwartaal 2010", d.d. 11 juni 2010, kenmerk LOCOV 2010/101.

in het eerste weekend één reiziger heeft gemeld voor de opgeheven trein. We concluderen hieruit dat de communicatie over het niet meer rijden van trein zijn doel heeft bereikt. We zijn van mening dat derhalve geen structurele maatregelen nodig zijn voor de opvang van eventuele gestrande reizigers. Het service-personeel te Roosendaal zal, indien de noodzaak zich voordoet, een afdoende oplossing zoeken.

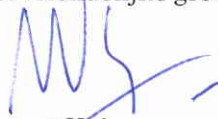
Aangezien er ook geen klachten zijn binnengekomen over het niet meer rijden van deze trein en de daaruit voortvloeiende minder gunstige overstapsituatie voor reizigers uit de Randstad naar Zeeland, ziet NS geen argumenten om uw advies, doortrek van trein 2187 van Dordrecht naar Roosendaal, over te nemen.

NS besluit derhalve de in onze brief van 16 mei genoemde voorstellen uit te voeren conform de adviesaanvraag.

Onze klanten vinden de actuele informatie terug in de reisplanner, en op de spoorvertrekstaten. In de gevallen waarin eerder vertrokken wordt in de nieuwe situatie, zijn de reizigers ook geïnformeerd door middel van posters op de stations. Ook zijn de grootste mutaties via het openingsscherm van de reisplanner en - voor de ingangsdatum - eveneens via omroepberichten onder de aandacht gebracht.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,



Jacques Huberts
Directievoorzitter

