



NS

Communicatie & Corporate Affairs

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 22 augustus 2022
Ons kenmerk CC/PA/TD-931
Onderwerp Adviesaanvraag aanpassing Dienstregeling 2023
vanwege personeelstekort

Telefoon 06 - 23 06 89 43
E-mail Thijs.Douma@ns.nl

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Graag vraag ik uw advies over de aanpassing van Dienstregeling 2023 (ingangsdatum: 11 december 2022) als gevolg van personeelstekort.

Aanleiding

De arbeidsmarkt kent momenteel een historische krapte. Ook NS kampt met onvoldoende instroom van gekwalificeerd personeel. Er is daarnaast sprake van een hoge uitstroom van personeel als gevolg van onder andere (vervroegd) pensioen. NS was op dit laatste punt voorbereid en had maatregelen genomen. Maar de combinatie van een krappe arbeidsmarkt en het aanhoudende hogere ziekteverzuim leidt tot een tekort aan personeel, onder met name conducteurs.

Integrale aanpak

NS werkt aan verschillende zaken om het personeelstekort te verkleinen, zodat we onze dienstverlening voor reizigers zoveel als mogelijk kunnen continueren. Bij deze maatregelen hebben we uiteraard ook oog voor onze medewerkers, omdat de afgelopen periode ook veel van hen gevraagd is. Bijvoorbeeld om flexibel en meer te werken. NS neemt of onderzoekt de volgende maatregelen:

1. Het vergroten van het personeelsbestand (o.a. door een sterk geïntensiverde werving voor het aantrekken van nieuwe medewerkers);
2. Het verhogen van de inzetbaarheid van conducteurs en machinisten (o.a. diensten efficiënter plannen);
3. Werken aan het ziekteverzuim en bieden van aantrekkelijk werk voor medewerkers;
4. Aanpassen van onze dienstregeling in het najaar 2022 en 2023.

Het vergroten van het personeelsbestand

NS zet intensief in op de werving en behoud van personeel. Zo voert NS wervingscampagnes uit via (sociale) media en op stations. Een voorbeeld is de treinsimulator die op verschillende stations is geplaatst en veel aandacht heeft gekregen. Ook neemt NS op verschillende manieren drempels weg om te solliciteren en biedt NS actief hulp aan potentiële



sollicitanten. Ook doet NS een beroep op (aankomend) gepensioneerd personeel om (deels) bij NS te blijven werken. Dit jaar zijn inmiddels ca 500 mensen aangenomen voor de opleiding tot conducteur of machinist, maar er zijn ca 700 vacatures. NS betaalt de opleiding en meteen vanaf de start ontvangen deelnemers salaris. De opleiding tot machinist duurt ca één jaar en de opleiding tot conducteur ca vijf maanden.

Het verhogen van de inzetbaarheid van conducteurs en machinisten

NS heeft ingezet op het vergroten van het aantal wekelijkse diensturen door bijvoorbeeld parttime contracten uit te breiden en verlofuren of werktijdverkorting te laten verkopen. Daarnaast richt NS opleidingen efficiënter in om minder personeel aan de operatie te onttrekken en nieuw personeel sneller inzetbaar te krijgen. Een voorbeeld is het inkorten, digitaliseren en/of het verlagen in frequentie van opleidingen en her-instructies. Het schrappen van de BOA-plicht voor conducteurs draagt mede bij aan het verhogen van de inzetbaarheid.

Op dit moment wordt gepland met meer vrijheden in de planningstools. Daardoor is er meer personeel inzetbaar op de trein, maar ontstaan wel extra roosterwijzigingen en een werkpakket met minder variatie. De keerzijde van deze maatregel is een hogere werkdruk onder conducteurs en machinisten.

Door in de planning te optimaliseren op de inzet van conducteurs ontstaan er minder diensten waarop inzet nodig is. Concreet betekent dit dat we soms kortere treinen rijden. Dit kan er soms toe leiden dat treinen drukker zijn en reizigers minder kans hebben op een zitplaats.

De normen voor het aantal conducteurs per trein zijn gekoppeld aan de lengte van de trein en ingesteld in verband met spoorwegveiligheid. Daarnaast bemenst NS, vanuit gezamenlijke afspraken met het ministerie en de vakbonden, haar treinen dubbel in verband met sociale veiligheid: uitgaanstreinen, van donderdag tot en met zaterdag na 22.00 uur, en treinen met herhaaldelijke agressiemeldingen worden dubbel bemenst. Een veilige uitvoering van de operatie staat altijd voorop.

Werken aan het ziekteverzuim en bieden van aantrekkelijk werk voor medewerkers

Directie en ondernemingsraad zijn samen een gericht programma gestart om de bestaande vitaliteitsaanpak te verstevigen. NS biedt collega's al langere tijd allerlei mogelijkheden om hun vitaliteit te behouden of te verbeteren. Dit hulpaanbod lijkt niet bij iedereen bekend te zijn en er wordt minder gebruik van gemaakt dan verwacht. In het programma Zo blijven we samen vitaal bij NS wordt het bestaande aanbod onder de loep genomen en versterkt én nieuwe ideeën beproefd via best practices en pilots. Doel is dat medewerkers hun werk met plezier en in goede gezondheid kunnen doen teneinde het verzuim omlaag te brengen.

Aanpassen van onze dienstregeling in het najaar 2022 en 2023

NS heeft heel veel maatregelen genomen, aan zowel de vraag- als aanbodzijde. Dit heeft geleid tot een forse vermindering van het tekort. Echter, het blijkt niet voldoende om de instroom van personeel te vergroten en de tekorten aan met name conducteurs op te lossen. NS doet al enige tijd een groot beroep op het personeel in mate van beschikbaarheid en flexibiliteit. Die inzet is niet oneindig. Het risico bestaat dat het verzuim verder oploopt. De rek is er immers uit, zowel bij het rijdend personeel als bij de planners en bijstuurders. Dit maakt dat NS zich genoodzaakt ziet om als laatste redmiddel aanpassingen in de dienstregeling door te voeren om een stabiele en betrouwbare uitvoering van de treindienst te garanderen.



Het op langere termijn aanpassen van de dienstregeling is gunstiger voor de reiziger ten opzichte van aanpassingen op de korte termijn (namelijk op weekbasis). Bovendien stelt het op lange termijn aanpassen van de plannen NS in staat om met minder te schrappen treinen meer personeelsdiensten te besparen (de puzzel kan opnieuw gelegd worden), én kunnen omringende treinen worden versterkt. Bovendien kan NS rekening houden met veranderde reizigerspatronen. Immers, de reiziger is nog niet volledig terug in de trein sinds corona. Om die reden gaat NS de dienstregeling in een eerdere planfase en voor een langere periode aanpassen. Voor de reiziger resulteert dit in een voorspelbaarder en betrouwbaarder product doordat er minder treinen op het laatste moment uitvallen. Ook creëert dit de nodige lucht in het systeem, omdat de druk op ons personeel wordt verlaagd.

Aanpassingen Dienstregeling 2023

De voorgenomen aanpassingen voor Dienstregeling 2023 zien er op hoofdlijnen als volgt uit:

- De meeste spitsstoevoegers rijden niet.
- Op woensdag en vrijdag rijden op enkele trajecten in de Randstad twee in plaats van vier Intercity's in de spits.
- In de daluren overdag, in de avonduren en in het hele weekend verlaagt NS op de meeste trajecten de frequentie van vier naar twee Intercity's en/of Sprinters per uur. De avonduitsnijding start om 20:00 uur in plaats van om 22:00 uur en op een aantal rustige sprintertrajecten gaan we in de avonduren en in het weekend van twee naar één trein per uur
- Verlaging van de frequentie op de hogesnelheidslijn (HSL) tussen Breda en Rotterdam en in de avonduren en in het weekend ook tussen Amsterdam en Rotterdam.
- De tienminutentreinen op het traject tussen Amsterdam en Eindhoven rijdt van maandag tot en met donderdag de hele dag. De tienminutentrein tussen Arnhem, Schiphol en Rotterdam en tussen Dordrecht en Rotterdam rijden niet.

Er bestaat een zeer reële kans dat de tekorten aan met name conducteurs in 2023 verder oplopen. Dat betekent dat NS opnieuw genooddaakt zal zijn om verdere aanpassingen in de dienstregeling door te voeren.

Uitwerking in Noord-Holland, Flevoland en tussen Rotterdam en Dordrecht

Traject Amsterdam – Den Helder

Op zaterdag en zondag rijden er twee in plaats van vier Intercity's tussen Alkmaar en Amsterdam Centraal. De Intercity's van en naar Nijmegen (serie 3000) blijven op dit traject rijden, de Intercity's van en naar Maastricht (serie 800) rijden tot Amsterdam Centraal. Op werkdagen blijven ten noorden van Alkmaar in de spitsrichting twee extra treinen rijden van en naar Den Helder.

Traject Dordrecht - Den Haag – Amsterdam/Lelystad

De tienminutentreinen tussen Arnhem, Schiphol en Rotterdam (serie 3200) en tussen Dordrecht en Rotterdam (serie 5200) – beide geïntroduceerd per Dienstregeling 2022 – rijden de hele week niet meer.

De Intercity tussen Den Haag Centraal, Leiden Centraal, Haarlem en Amsterdam Centraal (serie 2100) rijdt alleen in de brede spitsuren op maandag, dinsdag en donderdag. Reizigers kunnen buiten die periode gebruik maken van de overige Intercity's (twee keer per uur, met overstap in Leiden).



NS onderzoekt of het mogelijk is om de Sprinter Amsterdam Centraal – Den Haag Centraal (serie 4600) een kortere stop te Leiden Centraal te geven in de avonduren en het weekend, omdat er op die momenten minder treinen rijden.

De Intercity's tussen Lelystad/Schiphol en Dordrecht (serie 2400 en in de avonduren en in het weekend 3700) rijden op werkdagen overdag tussen de spitsuren alleen tussen Dordrecht en Schiphol Airport (waar de trein gekoppeld is aan de Intercity richting Utrecht en Venlo). In het weekend en in de avonduren rijden deze series niet, reizigers kunnen gebruik maken van overige Intercity's (twee keer per uur).

De Intercity tussen Almere Centrum en Amsterdam Centraal (serie 2600) rijdt niet op woensdag en vrijdag, reizigers kunnen gebruik maken van de Sprinter tussen Almere Centrum en Amsterdam Centraal.

Tussen Dordrecht en Rotterdam Centraal rijden vier Sprinters per uur (namelijk serie 5000 en 5100) in plaats van zes Sprinters per uur, deze Sprinters rijden door van en naar Den Haag Centraal.

NS verlaagt de frequentie tussen Amsterdam Centraal en Haarlem van vier naar twee Sprinters per uur. De Sprinter Amsterdam Centraal – Haarlem – Alkmaar – Hoorn (serie 4800) blijft rijden, de Sprinter van en naar Zandvoort rijdt tot Haarlem. NS zoekt nog naar een optimalisatie van de aansluitingen in Haarlem van en naar Zandvoort.

De Sprinter tussen Almere Oostvaarders en Hoofddorp (serie 4300) rijdt in het weekend en op werkdagen in de avonduren niet meer tussen Almere Centrum en Almere Oostvaarders, reizigers kunnen overstappen op de Sprinter van en naar Zwolle (serie 4600). De ritten in de vroege ochtend en late avond van en naar Lelystad blijven ongewijzigd.

Tussen Amsterdam Centraal, Schiphol Airport en Hoofddorp verlaagt NS buiten de spitsuren de frequentie van vier naar twee Sprinters per uur. De Sprinter uit Zwolle (serie 4600) blijft buiten de spitsuren rijden. Daarnaast rijden tussen Amsterdam Centraal en Schiphol Airport de Intercity direct-treinen.

Traject Alkmaar – Haarlem

NS rijdt de Intercity (serie 3400) in de spitsuren niet meer, reizigers kunnen gebruik maken van de Sprinter tussen Haarlem en Alkmaar (serie 4800).

Traject Amsterdam – Enkhuizen

Op maandag tot en met donderdag rijden tussen Amsterdam Centraal en Enkhuizen alleen de drukste spitstreinen (serie 4500). Buiten die periode rijden de spitstreinen niet en maken reizigers gebruik van de reguliere Intercity's (twee keer per uur). NS onderzoekt of het mogelijk is om de langere haltering in Zaandam van de Sprinter Hoofddorp – Hoorn Kersenboogerd (serie 3300) te verkorten op de momenten dat de spitstreinen niet rijden.

Traject Amsterdam – Uitgeest

NS verlaagt in het weekend tussen Amsterdam Centraal en Uitgeest de frequentie van de Sprinter van vier naar twee keer per uur (serie 7400 rijdt niet, serie 4000 blijft rijden).

Traject Hoorn Kersenboogerd – Hoofddorp



De Sprinter tussen Hoorn Kersenboogerd en Hoofddorp (serie 3300) rijdt in de avonduren en in het gehele weekend elk uur in plaats van elk half uur en op die momenten alleen tussen Hoofddorp en Hoorn vanwege de logistieke uitwerking. De eerste en laatste treinen blijven rijden.

Uitwerking in Midden- en Oost-Nederland

Traject Arnhem – Schiphol

De tienminutentrein tussen Arnhem en Schiphol (geïntroduceerd in Dienstregeling 2022) rijdt niet, waardoor op werkdagen overdag vier Intercity's per uur rijden.

NS verlaagt in het weekend en in de avonduren de frequentie tussen Schiphol, Utrecht en Nijmegen van vier naar twee Intercity's per uur, reizigers kunnen gebruik maken van de overige Intercity's (twee keer per uur serie 3000 en 3500).

NS bedient station Veenendaal – De Klomp met de Intercity Nijmegen/Arnhem – Schiphol (serie 3100) op de momenten waarop deze rijdt, daarbuiten neemt de Intercity Nijmegen – Den Helder (serie 3000) de stop over.

Traject Arnhem – Nijmegen – Dordrecht

Op werkdagen tussen de spitsen rijdt de Intercity Schiphol – Nijmegen (serie 3100) niet tussen Arnhem en Nijmegen, reizigers kunnen gebruik maken van de aansluitende Intercity van en naar Zwolle (serie 3600) die net voor of achter de Intercity van en naar Schiphol rijdt. In het weekend rijdt deze Intercity in zijn geheel niet.

NS verlaagt de frequentie van de Sprinters tussen Arnhem en Nijmegen buiten de spitsuren en in het weekend van vier naar twee keer per uur (serie 7600 blijft dan rijden).

In het weekend en in de avonduren rijdt de Sprinter tussen Nijmegen en Dordrecht (serie 6600) één keer per uur in plaats van twee keer per uur. De eerste en laatste treinen blijven rijden. NS onderzoekt of het mogelijk is om in het weekend deze serie later uit Nijmegen te laten vertrekken (zoals in de avonduren), zodat een overstap geboden wordt vanuit de Intercity uit Arnhem Centraal.

Traject Amsterdam – Eindhoven

NS handhaaft de tienminutentrein op maandag tot en met donderdag om zo voldoende capaciteit te kunnen bieden. Op vrijdag, zaterdag en zondag schaaft NS terug naar vier treinen per uur met als gevolg dat de Intercity Enkhuizen – Heerlen (serie 3900) dan niet rijdt tussen Amsterdam Centraal en Eindhoven, maar wel tussen Enkhuizen en Amsterdam Centraal en tussen Eindhoven en Heerlen.

Traject Utrecht – Hilversum – Hoofddorp

In het weekend rijdt de Sprinter tussen Utrecht Centraal, Hilversum en Hoofddorp (serie 5700) niet. Reizigers kunnen gebruik maken van de overige Sprinters (series (1)4900 en 5800) op dit traject (twee keer per uur, soms met een overstap in Hilversum), die extra stoppen op station Hollandse Rading. Op zondag rijdt NS een extra Sprinter tussen Utrecht Centraal en Hilversum (serie 14900) om een halfuurdienst te bieden.

Traject Utrecht – Baarn



In de avonduren en in het weekend rijdt de Sprinter tussen Utrecht Centraal en Baarn (serie 5500) één keer per uur in plaats van twee keer per uur. De eerste en laatste treinen blijven rijden. NS onderzoekt of het mogelijk is om deze Sprinter in de avonduren en in het weekend volgens het ochtendpatroon te rijden, met een kortere stop te Soest en in Baarn een aansluiting zowel van als naar Hilversum.

Traject Amsterdam – Breukelen – Utrecht – Driebergen-Zeist – Veenendaal Centrum

NS blijft alleen in de spitsuren op werkdagen vier Sprinters per uur rijden tussen Amsterdam Centraal, Breukelen, Utrecht en Driebergen-Zeist. Buiten die momenten en trajecten rijden er twee Sprinters per uur (series 4000 en 7300). Tussen Veenendaal Centrum en Driebergen-Zeist rijden in de spits dus twee in plaats van vier Sprinters.

Traject tussen Den Haag/Rotterdam – Utrecht – Amersfoort – Deventer/Harderwijk

Traject Rotterdam Centraal – Utrecht Centraal

Alleen in de spitsuren op maandag, dinsdag en donderdag blijven er vier Intercity's per uur rijden tussen Rotterdam Centraal en Utrecht Centraal. Op de overige momenten rijden er twee Intercity's per uur tussen Utrecht Centraal en Rotterdam Centraal (serie 500/600 blijft altijd rijden, serie 2800 alleen in de spitsuren op maandag, dinsdag en donderdag).

In de spits verlaagt NS tussen Rotterdam Centraal en Gouda Goverwelle de frequentie van vier naar twee Sprinters per uur (serie 7700 rijdt dus niet meer).

Traject Den Haag Centraal – Utrecht Centraal – Amersfoort Centraal – Deventer

Alleen in de spitsuren op maandag, dinsdag en donderdag blijven er vier Intercity's per uur rijden tussen Den Haag Centraal en Utrecht Centraal. Op de overige momenten rijden er twee Intercity's per uur tussen Utrecht Centraal en Den Haag Centraal (serie (1)1700 blijft altijd rijden, serie 2000 alleen in de spitsuren op maandag, dinsdag en donderdag).

Tussen Utrecht Centraal en Amersfoort Centraal verlaagt NS de frequentie van zes naar vier Intercity's per uur. NS onderzoekt of het mogelijk is om de vertrek-/aankomsttijd in Utrecht Centraal iets te verschuiven waardoor er in de spits vier keer per uur een reismogelijkheid Amersfoort Centraal – Den Haag Centraal te bieden.

Tussen Deventer en Amersfoort blijven in de spitsuren vier Intercity's per uur rijden. De extra Intercity's in de spits rijden na Amersfoort door naar Amsterdam Centraal (serie 1500) in plaats van Den Haag Centraal. Buiten de spitsuren rijden er twee Intercity's per uur (aangevuld met de IC Berlijn).

De Sprinter Den Haag Centraal – Gouda Goverwelle (serie 6800) blijft op maandag tot en met donderdag in de spitsuren rijden, buiten deze periode verlaagt NS op dit traject de frequentie van vier naar twee Sprinters per uur.

Traject Leiden Centraal – Utrecht Centraal – Houten Castellum

Tussen Utrecht Centraal en Houten Castellum verlaagt NS in de spitsuren de frequentie van zes naar vier Sprinters per uur. Tussen Woerden en Leiden blijft de frequentie in de spitsuren op maandag tot en met donderdag vier keer per uur, maar aan de randen van de spits vervallen enkele ritten ('s ochtends één per richting en 's avonds vier per richting). NS onderzoekt of het mogelijk is om op de momenten dat de Sprinter 8900 niet rijdt de



Sprinter 6900 een langere stop te Woerden te geven, zodat in Woerden een aansluiting met de Sprinter van en naar Rotterdam (serie 4000) ontstaat.

Traject Amersfoort – Harderwijk

De spitsreinen tussen Amersfoort en Harderwijk (serie 15600) rijden niet, reizigers kunnen gebruik maken van de reguliere Sprinters (twee keer per uur).

Uitwerking Intercity direct Amsterdam Centraal – Rotterdam Centraal – Breda

Op maandag tot en met vrijdag blijft de Intercity direct tussen Amsterdam en Rotterdam overdag vijf keer per uur rijden, in het weekend verlaagt NS de frequentie naar drie keer per uur. De binnenlandse Intercity direct-treinen rijden niet meer door naar Breda (de Intercity Brussel rijdt wel door). Tussen Rotterdam en Breda kunnen reizigers gebruik maken van de overige Intercity's via de HSL (namelijk serie 1100 en 9200). NS laat tussen Amsterdam en Rotterdam serie 1000 altijd rijden, zodat reizigers tussen Breda en Schiphol Airport een snelle overstap in Rotterdam Centraal hebben.

Uitwerking Noord-Nederland

Traject Groningen – Assen

NS verlaagt in de spitsuren de frequentie tussen Groningen en Assen van vier naar twee Sprinters per uur (serie 6200 rijdt niet, serie 8100 blijft wel rijden).

Uitwerking Zuid-Nederland

Traject Eindhoven – Dordrecht

De vier treinen per dag per richting tussen Dordrecht en Eindhoven (serie 1900) rijden niet meer. Reizigers kunnen gebruik maken van de overige treinen op dit traject.

Traject Nijmegen – 's-Hertogenbosch – Tilburg – Breda – Dordrecht

Van maandag tot en met donderdag blijven er twee aanvullende treinen per spits rijden tussen Oss en 's-Hertogenbosch (serie 4400). Op de overige momenten is er voldoende capaciteit in de reguliere Sprinter (serie 6600) en vervallen de spitsreinen.

In het weekend en in de avonduren rijdt de Sprinter tussen Nijmegen en Dordrecht (serie 6600) één keer per uur in plaats van twee keer per uur. De eerste en laatste treinen blijven rijden.

Traject Weert – Tilburg Universiteit

NS verlaagt de frequentie tussen Weert en Tilburg Universiteit in het weekend van twee Sprinters per uur naar één Sprinter per uur (serie 6400).

Traject 's-Hertogenbosch – Deurne

In het weekend en in de avonduren rijdt de Sprinter tussen 's-Hertogenbosch en Deurne (serie 4400) één keer per uur in plaats van twee keer per uur. De eerste en laatste treinen blijven rijden.

Aanpassingen in de kerstperiode en op nieuwjaarsdag

Gedurende de kerstvakantie (van 24 december tot en met 8 januari) ligt de reizigersvraag fors lager. NS is voornemens om in die periode op werkdagen de frequentie de gehele dag te verlagen naar twee Intercity's per uur. Op de trajecten tussen Arnhem Centraal, Schiphol



Airport en Rotterdam Centraal, tussen Amersfoort Centraal en Gouda en tussen Amsterdam Centraal en Eindhoven blijven vier Intercity's per uur rijden.

NS is daarnaast voornemens om op 1 januari de treindienst vanaf 10:00 uur op te starten, terwijl NS voorheen op nieuwjaardag als op een zondag reed. Het zeer lage reizigersaanbod rechtvaardigt dit, daarnaast is dit ook een bijdrage aan het oplossen van het personeelstekort.

Het nachtnet tussen Rotterdam Centraal, Schiphol Airport, Amsterdam Centraal en Utrecht Centraal zal op 1 januari vanaf 01:00 uur 's nachts worden opgestart. Om de afvoer van de grotere feesten te faciliteren, zal het nachtnet ook stoppen op Amsterdam Bijlmer Arena en Amsterdam Sloterdijk. Het nachtnet start met een uurdienst, vanaf 05:00 uur verhoogt NS de frequentie naar twee keer per uur.

Ten slotte

De problematiek rondom de tekorten aan personeel is met onzekerheden omgeven. Op dit moment is het niet bekend op welk moment het personeelstekort is opgelost. NS zet de uiteengezette integrale aanpak onverminderd voort. Wanneer de personeelsaantallen het toelaten, schaal NS de dienstregeling uiteraard weer op. Echter, zoals al benoemd, bestaat er ook een gereede kans dat verdere aanpassing van de dienstregeling in 2023 nodig is als de tekorten verder oplopen.

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,

Jacco van der Tak
Directeur Communicatie & Corporate Affairs