



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
NS
Directeur Concessie en Ontwikkeling
Bas Bakker
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Contactpersoon
Arnoud Frerichs
Datum
24 juli 2017
Ons kenmerk
Locov 2017-183508

Doorkiesnummer
070-4569556

Bijlage(n)
-

Uw kenmerk
CC/PA/TD-800

Onderwerp
Advies wijzigingen dienstregeling per 4 september 2017

Geachte heer Bakker,

In uw brief van 5 juli 2017¹ vraagt u de consumentenorganisaties in het Locov advies over voorgenomen wijzigingen in de dienstregeling per 4 september 2017. Wij gaan graag in op uw verzoek.

Aansluiting laatste sprinterverbinding Rotterdam Centraal-Dordrecht vanuit Utrecht

Voor reizigers vanuit Utrecht naar de Sprinterstations tussen Rotterdam en Dordrecht vervalt de wachttijd van een half uur in Rotterdam Centraal. Reizigers uit de richting Den Haag naar die stations zijn weliswaar vijf minuten langer onderweg, maar wij zien dit per saldo toch als een verbetering. Wij adviseren positief.

Veenendaal Centrum-Utrecht Centraal

U wilt de kwartierdienst van Veenendaal Centrum naar Utrecht aan het eind van de ochtendspits een half uur langer later doorgaan en het begin van de avondspits een halfuur later laten beginnen. Het eerstgenoemde deel van deze wijziging heeft uiteraard onze instemming. De te schrappen middagrit betreft de tegenspitsrichting, op een tijdstip dat vóór de spitspiek ligt. Wij verwachten daarom niet dat dit tot capaciteitsproblemen zal leiden, maar het betekent wel een verschraving van het aanbod. Wij zouden u hierover concreter kunnen adviseren als u inzage geeft in het aantal reizigers dat de te schrappen trein nu gebruikt.

¹ CC/PA/TD-800 adviesaanvraag wijzigingen dienstregeling 2017 wijzigingsblad september

Bezoekadres secretariaat
Rijnstraat 8
2515 XP DEN HAAG

Postadres
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

Bereikbaar vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 9.

In het Locov hebben zitting: Ministerie van Infrastructuur en Milieu, NS, ProRail, ANWB, Consumentenbond, Ieder(in), Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, KBO-PCOB en ROVER.

Aansluiting tussen nachttreinen van/naar Utrecht en naar/van Haarlem in Amsterdam C

Het is een welkome verbetering dat u een overstapmogelijkheid gaat bieden van de weekend-nachttrein uit Haarlem op de nachttrein naar Utrecht en omgekeerd. Op dit moment gebruiken deze nachttreinen dezelfde perronfase in Amsterdam Centraal (spoor 7a). Daar zal dus iets in moeten veranderen. Wij adviseren u om beide treinen direct tegenover elkaar aan dezelfde perronfase te laten stoppen (bijvoorbeeld spoor 7a en 8a). Daarbij adviseren wij u een wachttijdregeling toe te passen, zodat reizigers ook echt op deze aansluiting kunnen vertrouwen.

Extra Sprinters in de spits Assen-Groningen

Over de frequentieverhoging in de spits van 2 tot 4 Sprinters per uur hebben wij in ons advies over de dienstregeling 2017 reeds positief geadviseerd. Tussen Assen en het hoofdstation van Groningen ontstaan samen met de Intercity's zes reismogelijkheden per uur. Wel merken wij op dat de Sprinters richting Groningen slecht over het uur zijn gespreid. Met intervallen van afwisselend 5 en 25 minuten wordt op de Sprinterstations zelfs bij benadering geen kwartierdienst geboden en wordt helaas dus ook geen goede spreiding van de reizigers over de geboden ritten bereikt. Ons advies is te onderzoeken of een betere spreiding mogelijk is.

Latere aansluiting in Nijmegen vanuit Arnhem richting Den Bosch

Wij zien bij deze wijziging gemengde effecten voor reizigers naar de stations Nijmegen Goffert tot en met Den Bosch. Vanuit Arnhem Centraal kunnen reizigers hierdoor twaalf minuten later vertrekken en zijn ze vier minuten korter onderweg. De grootste verbetering is voor reizigers uit de richting Doetinchem, die een half uur later nog een reismogelijkheid krijgen. Voor reizigers uit Deventer, Zutphen en Dieren ontstaat geen latere reismogelijkheid, maar zij krijgen in Nijmegen wel een langere overstaptijd: negentien in plaats van tien minuten. Reizigers uit Arnhem Zuid, Elst en Lent krijgen een acht tot vier minuten langere reistijd doordat de Sprinter langer stilstaat in Nijmegen. Vanuit de richting Cuijk levert deze wijziging een twijfelachtige overstapmogelijkheid van drie minuten met trappenlopen vanaf spoor 35 op. Aangezien deze aansluiting gedurende de hele avond non-existent is, verwachten wij niet dat reizigers in deze relatie dan voor de trein kiezen. Al met al slaat de balans voor ons licht positief uit.

Vroege aansluiting Rotterdam-Schiphol op donderdag en vrijdag

De rechtstreekse nachtnettrein van Rotterdam met aankomst op Schiphol om 6.00 uur is in de lopende dienstregeling op maandag t/m vrijdag vervangen door overstapverbindingen met verschillende vertrektijden en aankomsttijden van 6.02 of 6.13, al naar gelang de dag van de week. Wij adviseren positief over het op alle werkdagen gelijk trekken van deze verbinding, met aankomsttijd op Schiphol om 6.02 uur.

Verbetering aansluiting Roermond

De huidige aansluiting vanuit de richting Tegelen naar de richting Weert is met twee minuten inderdaad krap, zeker gezien de verplichting om tijdens deze overstap uit te checken bij Arriva en in te checken bij NS. Wij adviseren positief over de aanpassing.

Aanpassing onderhoudsrooster Moerdijkbrug

Wij adviseren positief over het vervangen van laatste reismogelijkheden per bus door een trein in de weekendnachten waarin dit door terugkeer naar het oude onderhoudsrooster weer mogelijk is. Met de treinvervangende bus zijn reizigers van Dordrecht naar Roosendaal, om een voorbeeld te noemen, meer dan 40

minuten langer onderweg dan met de trein. Deze wijziging maakt dus een groot verschil.

Minutenwijzigingen

Wij zien dat de Sprinter Hoorn Kersenboogerd - Leiden 1 minuut meer rijtijd krijgt tussen Hoofddorp en Leiden. Dit zou een aanzet kunnen zijn om deze treinserie in plaats van de Sprinters uit Zwolle naar Den Haag Centraal te laten doorrijden. Dit zou een belangrijke reistijdverbetering betekenen voor Sprinterreizigers over Leiden heen. Wij hebben u hiertoe geadviseerd in ons advies over de jaardienstregeling 2018 (Locov 2017-71550) op pagina 12/13. In uw besluit hierop hebt u aangegeven verbetermogelijkheden in studie te nemen.

Woensdag Testdag

Vanuit het oogpunt van een zo goed mogelijke voorbereiding op de frequentieverhoging tussen Amsterdam Centraal en Eindhoven kunnen wij uw behoefte aan een laatste test wel begrijpen. Tests kunnen met computersimulaties worden uitgevoerd, maar het is evident dat de beste test een praktijktest is. Het spoorstelsel heeft daarbij de lastige eigenschap dat zo'n praktijktest alleen 'live' kan worden uitgevoerd. En dat in een systeem dat zeer druk wordt gebruikt door reizigers die dagelijks op tijd naar hun werk, school of studie moeten. De proefpersonen kiezen hier niet vrijwillig voor en zij kunnen schade oplopen. U kunt er dus niet van uitgaan dat deze testomgeving tolerant is voor nadelige effecten van de test.

Wij vinden dat u veel van uw onvrijwillige testpersonen vraagt. Met name van groepen reizigers die niet reizen op trajecten waar extra treinen gaan rijden, en hier dus ook geen baat bij zullen hebben. U creëert vanaf september gedurende vier maanden 28 verandermomenten van de dienstregeling voor dagelijkse reizigers. Daarbij is er voor degenen die de trein uitsluitend gebruiken tussen de IC-stations op de route Amsterdam Centraal – Utrecht – Eindhoven wellicht niet zo veel aan de hand. Deze reizigers zullen op woensdag een paar minuten langer of korter op hun trein moeten wachten dan op dinsdag. Op donderdag is het dan weer omgekeerd. De kans bestaat dat hun trein op woensdag drukker is dan anders en dat hun reis op Woensdag Testdag minder betrouwbaar verloopt. De hinderlijkste effecten zijn voor de reizigers die op woensdag te maken krijgen met veranderde vertrektijden en verbroken aansluitingen trein/trein en trein/bus op trajecten met een minder hoge frequentie. Uit de door u verstrekte gegevens maken wij het volgende op.

- Vanuit Alkmaar, Castricum en Zaandam vertrekt de helft van de intercity's richting Amsterdam op woensdag 5 minuten eerder dan op andere dagen. Reizigers die zich dit niet bewust zijn komen een kwartier later dan normaal op hun bestemming. Dit geldt ook voor overstappende busreizigers die hun treinaansluiting hierdoor op woensdag structureel gaan missen. Zoals Connexxion u heeft laten weten, zijn er 16 buslijnen waarvan de aansluiting krap of zelfs onmogelijk wordt. Hier zijn ook buslijnen bij die maar eens per uur of per halfuur rijden. U zult wellicht stellen dat Connexxion vooraf over uw plannen is geïnformeerd. Het lijkt ons echter niet redelijk om van regionale vervoerders te verwachten dat ook zij voor vier maanden een afwijkende woensdagse dienstregeling gaan maken. Zij zullen ook de aansluitingen elders in hun net geen geweld willen aandoen.
- De Sprinter Uitgeest – Amsterdam – Rhenen krijgt op woensdag een langere stilstandtijd in Wormerveer. Door de gewijzigde vertrektijden zullen reizigers in Amsterdam Centraal merken dat zij op woensdag hun aansluiting op de Intercity naar Almere (en verder richting Zwolle) net

mislopen. Ook in omgekeerde richting gaat deze aansluiting verloren. Dit probleem en de bovengenoemde verbroken busaansluitingen waren wellicht te voorkomen geweest met een andere uitwerking, waarbij de tijddigging van Intercity-serie 800 ten noorden van Amsterdam ongemoeid was gelaten.

- U verbreekt op woensdag de doorgaande Sprinterverbinding Woerden – Utrecht – Tiel door deze in Utrecht te knippen. Hierdoor zijn doorgaande Sprinterreizigers over Utrecht heen op woensdag een kwartier meer reistijd kwijt dan op andere dagen. De aankomsttijden in Utrecht vallen samen met de vertrektijden van de doorgaande verbinding die op donderdag t/m dinsdag wordt geboden. De afzonderlijke treinen stoppen aan weerszijden van hetzelfde perron op Utrecht Centraal. Te verwachten is dat aankomende reizigers de verbroken verbinding toch nog zullen proberen te halen als de aankomende trein iets te vroeg is of de vertrekkende trein iets te laat. Het ligt voor de hand dat dit tot onaangename en mogelijk ook onveilige situaties aanleiding zal geven. Dit lijkt ons een recept voor irritaties bij de betrokken reizigers en mogelijk ook bij treinpersoneel.
- De Sprinters van Utrecht Centraal naar Amsterdam Centraal vertrekken 's woensdags vier minuten eerder dan op de andere dagen van de week. Dit kan ertoe leiden dat reizigers de trein missen en een kwartier tot een halfuur extra reistijd hebben omdat zij moeten wachten op Utrecht Centraal, Utrecht Zuilen of Maarssen. Dit in vaak herfstige omstandigheden, gezien het testseizoen.
- Dezelfde geldt voor sprinterreizigers in Den Bosch en Zaltbommel. Deze dachten te kunnen vertrouwen op de klokvaste dienstregeling van NS. Op woensdag vertrekt hun trein drie minuten eerder dan op andere dagen.
- U verbreekt op woensdag de aansluiting van de Sprinter Utrecht – Den Bosch op de Intercity naar Maastricht. Op donderdag t/m dinsdag hebben reizigers een aansluiting van vijf minuten in Den Bosch, op woensdag zien zij alleen de achterlichten van hun 'aansluitende' trein.

De belangen van een deel van uw klanten dreigen op deze manier onder te sneeuwen in uw focus op frequentieverhoging en op de procesbeheersingsmaatregelen die daar in uw organisatie (en bij ProRail) voor nodig zijn. Natuurlijk zult u de reizigers uitgebreid informeren over deze knipperlichtdienstregeling. 'Raadpleeg dagelijks uw reisplanner.' Maar hoe wispelturiger een systeem wordt, hoe meer u vraagt aan uw vaste klanten die op een voorspelbaar product willen vertrouwen. Wij vinden dat u met de effecten van deze test de inschikkelijkheid en flexibiliteit van die klanten te zwaar op de proef stelt.

Nog een opmerking tot slot. Het valt ons op dat in deze test met zes Intercity's per uur buiten de spitsuren geen koppeling plaatsvindt met de Intercity Amsterdam Centraal – Enkhuizen, zoals voorzien in de dienstregeling 2018. Dit roept de vraag op of in de dienstregeling 2018 dan ook niet van deze doorkoppeling had kunnen worden afgezien. Die koppeling is immers, vanwege de daarmee samenhangende verschuiving met een kwartier van de basisdienst Amsterdam – Enkhuizen, verantwoordelijk voor diverse verslechtingen in Noord-Holland, met name de verbroken aansluitingen in Hoorn.

Mocht u behoefte hebben aan een nadere toelichting van het advies, dan zijn wij hiertoe van harte bereid.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Kruyt', with a long horizontal line extending to the right from the end of the signature.

Arriën Kruyt