



**NS**

**Communicatie & Corporate Affairs**

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Laan van Puntenburg 100  
Postbus 2025  
3500 HA Utrecht  
Nederland  
[www.ns.nl](http://www.ns.nl)

Aan de vertegenwoordigers van de  
Consumentenorganisaties in het Locov

**Datum** 23 november 2022

**Ons kenmerk** CC/PA/TD-938

**Onderwerp** Besluit aangepaste dienstregeling 2023

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Dank voor uw advies van 3 oktober 2022 (kenmerk: Locov 2022-232069) op de voorgenomen aanpassingen per Dienstregeling 2023 als gevolg van personeelstekort zoals opgenomen in onze adviesaanvraag van 22 augustus 2022 (kenmerk: CC/PA/TD-931). Graag gaan wij op uw advies in.

In deze brief gaan wij in op de hoofdlijnen van uw advies en informeert NS u over de wijzigingen ten opzichte van de adviesaanvraag. In bijlage 1 reageert NS op alle vragen, opmerkingen en adviezen die u hebt gegeven.

Hoewel we momenteel zo'n 90% van de treinkilometers bieden ten opzichte van de dienstregeling in 2019 en de reizigersaantallen op zo'n 80% liggen is helder dat ervaringen van reizigers met (te) drukke treinen, minder treinen, kortere treinen of uitval bijzonder vervelend zijn. We werken elke dag hard om het tekort aan personeel te verminderen. Daarbij kijken we ook naar creatieve oplossingen als de inzet van kantoorpersoneel en inhuur van beveiligers. De aanpassingen in onze dienstregeling moeten daarnaast bijdragen aan een meer betrouwbaar en voorspelbaar product voor onze reizigers.

### **Oorzaken personeelstekort operationeel personeel**

NS wordt geconfronteerd met een tekort aan operationeel personeel – vooral hoofdconducteurs – door een samenloop van verschillende oorzaken.

- Allereerst kent de arbeidsmarkt een historische krapte. In de tweede helft van 2022 waren er per 100 werklozen tot 143 vacatures. Hierdoor heeft NS veel concurrentie bij werven van operationeel personeel en lukt het niet om het gewenste aantal collega's te werven. Op dit moment heeft NS 582 vacatures



voor conducteurs en 337 vacatures voor machinisten. Hierbij speelt tevens het feit dat we verwachten dat de komende periode ook een grote groep collega's met pensioen gaat, iets waarmee NS voldoende rekening had gehouden in haar personeelsplanning, mits instroom op voldoende niveau zou zijn gebleven.

- Daarnaast is de uitstroom en doorstroom van conducteurs groter dan verwacht. Veel conducteurs hebben de afgelopen tijd een stap gezet naar de functie van machinist. Dit is een goede ontwikkeling voor deze collega's, maar als neveneffect loopt het tekort aan conducteurs op. Daarnaast zorgt onder meer de krappe arbeidsmarkt dat uitstroom naar andere bedrijven ook oploopt.
- Ten derde is er sprake van een hoger dan verwacht ziekteverzuim onder collega's. Sinds de coronapandemie zien we pieken en onzekerheid in het verzuim.

Dit tekort zet enorme druk op onze dienstregeling en verhoogt de werkdruk bij onze huidige collega's in de operationele (plan)keten. Om de betrouwbaarheid en voorspelbaarheid van de dienstregeling te vergroten en ons personeel de nodige lucht te geven was het noodzakelijk de dienstregeling voor het najaar 2022 en in 2023 aan te passen.

U vraagt of ook financiële aspecten een rol spelen bij onze afwegingen. NS kent inderdaad ook financiële uitdagingen, maar die spelen geen rol in het voornemen om de dienstregeling af te schalen ten opzichte van de beoogde dienstregeling 2023. Het voorstel is er op gericht om personeel en materieel zo goed mogelijk in te zetten om aan de vervoersvraag te voldoen. Zodra de personeelscapaciteit dat toelaat zal NS, gericht en verantwoord, opschalen.

### **Integraal aanpakken van het probleem**

NS zet alles op alles om zo snel mogelijk het tekort te stabiliseren en (vervolgens) in te lopen. Zo willen we de ruimte creëren om weer verantwoord op te schalen en, op de langere termijn, klaar te staan voor een nieuwe vervoerconcessie voor het hoofdrailnet met een passende dienstregeling en collega's die met plezier hun werk kunnen doen. De integrale aanpak is vierledig:

- Het vergroten van het personeelsbestand: door het verhogen van de instroom en het versterken van het behoud van huidig personeel beogen we het personeelsbestand te vergroten.
- Het verhogen van de inzetbaarheid van conducteurs en machinisten, en het slim inzetten van mensen en middelen voor onze reizigers: de inzetbaarheid van conducteurs en machinisten wordt beïnvloed door verschillende factoren. Voorbeelden zijn duur van opleidingen, frequentie van werkoverleggen en de mate van efficiëntie in het plannen van diensten. Die factoren proberen we zo te beïnvloeden dat de inzetbaarheid wordt verhoogd. Daarnaast kijken we naar waar we het beste onze mensen kunnen inzetten, en voor welke taken er alternatief personeel kan worden gezocht.
- Werken aan ziekteverzuim en bieden van aantrekkelijk werk voor medewerkers: NS biedt collega's al langere tijd allerlei mogelijkheden om hun vitaliteit te behouden of te verbeteren. Met een gericht programma beogen directie en ondernemingsraad samen deze aanpak te verstevigen. Doel is dat medewerkers hun werk met plezier en in goede gezondheid kunnen doen teneinde het verzuim omlaag te brengen.



- Het aanpassen van onze dienstregeling in het najaar 2022 en 2023: we doen al enige tijd een groot beroep op ons personeel in mate van beschikbaarheid en flexibiliteit. Die inzet is niet oneindig en de rek is eruit. Dit maakt dat we ons genoodzaakt zien om als laatste redmiddel aanpassingen in de dienstregeling door te voeren om de betrouwbaarheid en voorspelbaarheid van de treindienst te vergroten.

### **NS handhaaft de basisstructuur**

U geeft aan dat u liever had gezien dat NS een geheel nieuwe dienstregeling had ontworpen. Los van het feit dat dit niet maakbaar, in tijd, procedure en uitwerking, zou zijn geweest, hebben we er vanuit reizigersperspectief juist bewust voor gekozen om de basisstructuur van de dienstregeling in stand gehouden. Dit heeft de volgende voordelen:

- NS houdt de rechtstreekse verbindingen in stand, waardoor reizigers niet onnodig hoeven over te stappen.
  - o Voorbeelden zijn: Groningen/Leeuwarden - Den Haag/Rotterdam; Nijmegen – Den Helder, Enschede – Schiphol/Den Haag, Rotterdam – Uitgeest.
- De dienstregeling is herkenbaar voor reizigers omdat de vertrektijden zo veel als mogelijk worden gehandhaafd.
- De bestaande overstapknopen worden behouden. NS biedt daarom een aantrekkelijk netwerk met soepele overstappen voor reizigers, vaak cross-platform.
  - o Voorbeelden IC-knopen: Utrecht Centraal, Leiden Centraal, Zwolle, Arnhem Centraal, Almere Centrum, Amersfoort Centraal.
  - o Voorbeelden knopen tussen NS en regionale vervoerders: Arnhem Centraal, Zwolle, Zutphen, Almelo, Groningen, Leeuwarden, Amersfoort Centraal.
  - o Voorbeelden knopen tussen Intercity's en Sprinters: Gouda, Arnhem Centraal, Rotterdam Centraal, Hoorn, Zaandam en Leiden Centraal.
  - o Voorbeelden knopen NS-netwerk op buitenlandse vervoerders: Maastricht, Venlo, Enschede.
- De dienstregeling is dusdanig afgeschaald dat NS ook makkelijk weer kan opschalen.

Uiteraard zijn er optimalisaties mogelijk, dit geldt met name voor de tijddiggingen op de afgeschaalde tienminutendienstregeling. Maar het verlagen van frequenties heeft per definitie gevolgen voor aansluitingen op bepaalde stations.

NS zou het liefst de Intercity's op de tienminutentrajecten in een kwartierligging willen rijden op het moment dat er vier Intercity's in plaats van zes Intercity's per uur rijden. Hiervoor is echter een structurele herplanning van de Dienstregeling voor nodig. NS heeft op dit moment onvoldoende plancapaciteit om deze wijziging door te voeren. NS bestudeert voor Dienstregeling 2024 hoe hier mee om te gaan en informeert u over de uitkomsten.



### **Wijzigingen ten opzichte van de adviesaanvraag**

NS heeft mede naar aanleiding van de adviezen van consumentenorganisaties en decentrale overheden de volgende wijzigingen doorgevoerd ten opzichte van de adviesaanvraag:

- Vanaf 11 december is de planning van de dienstregeling en materieelinzet robuuster dan in de afgelopen periode. NS spant zich in om dit niveau in 2023 te continueren.
- NS voert de voorgestelde afschaling in de spits op woensdag niet door. Dit betekent dat de intercity's tussen Utrecht Centraal en Rotterdam Centraal, Utrecht Centraal en Den Haag Centraal, Amsterdam Centraal en Den Haag Centraal en tussen Lelystad en Dordrecht vier keer per uur rijden in de woensdagochtend- en avondspits.
- Aanvullend zal de Intercity tussen Almere Centrum en Amsterdam Centraal op woensdag en vrijdag de hele dag blijven rijden, om dit mogelijk te maken rijdt de Intercity tussen Lelystad en Dordrecht (serie 2400) op vrijdag niet meer in de spits tussen Schiphol Airport en Lelystad.
- Tussen Amersfoort Centraal en Deventer rijdt NS overdag tussen de spitsen drie Intercity's per uur in plaats van twee keer per uur zoals vermeld in de adviesaanvraag. Hiermee blijft de huidige frequentie in stand.
- NS blijft tussen Amsterdam Centraal en Hoofddorp in het weekend vier Sprinters rijden in plaats van twee Sprinters per uur zoals vermeld in de adviesaanvraag. NS zal dit zo snel als mogelijk doorvoeren.
- Waar mogelijk biedt NS op station Baarn in beide richtingen een aansluiting tussen de Sprinter van/naar Hilversum en de Sprinter van/naar Soest. Om dit ook in de late avonduren te realiseren is een uurdienst nodig, hierdoor rijden Sprinter 5587 (vertrek 23:37 uur van Utrecht richting Baarn) en Sprinter 5582 (vertrek 23:24 uur van Baarn richting Utrecht) niet.
- NS heeft op een aantal trajecten enkele treinen toegevoegd in de vroege ochtend om het bedieningsniveau op stand te houden.
- NS is voornemens op diverse stations wachttijdregelingen in te stellen zodat aansluitende treinen bij vertraging extra lang blijven wachten op stations om aansluiting te blijven bieden vanuit de vertraagde trein. Dit betreft onder andere stations Leiden Centraal en Utrecht Centraal. NS is hierover in overleg met ProRail.

Helaas heeft NS veel andere adviezen om de frequentie te verhogen niet kunnen overnemen, omdat NS op dit moment onvoldoende personeel heeft, met name het tekort van hoofdconducteurs raakt de uitvoering van de treindienst. NS begrijpt uw wens om ook op andere trajecten de frequentie te herstellen naar het niveau van Dienstregeling 2022. Zodra dit mogelijk is, schaaft NS uiteraard de dienstregeling weer op.

Daarnaast heeft NS een tweetal correcties ten opzichte van de adviesaanvraag:

- De frequentie van de Sprinter tussen Amsterdam Centraal en Uitgeest is in de spits vier keer per uur en daarbuiten twee keer per uur.
- Tussen Utrecht en Arnhem stopt de Intercity Schiphol Airport – Arnhem extra in Veenendaal – De Klomp om dit station te blijven bedienen. Om dit inpasbaar in de dienstregeling te krijgen, vertrekt deze Intercity één minuut eerder uit Utrecht Centraal richting Arnhem Centraal. Hierdoor is de aansluiting van de intercity uit Amsterdam Centraal in de spits helaas niet meer mogelijk. Reizigers uit Amsterdam Centraal richting Ede-Wageningen kunnen gebruik maken van de Intercity die circa tien minuten eerder uit Amsterdam vertrekt.



### Ten slotte

Met het continueren van de dienstregeling 2022 in 2023 zet NS tijdelijk een stap terug, dat is moeilijk. Toch is dat niet het einde van onze ambities en gelukkig heeft de trein de toekomst. NS heeft de ambitie om zich maximaal in te blijven spannen voor de reiziger door steden en landsdelen te verbinden en Nederland duurzaam bereikbaar te houden. Iedere reiziger die instapt, helpt bij het tegengaan van klimaatverandering. Iedere forens met een treinabonnement scheelt een tweedehandsauto op de weg en iedereen met een nieuwbouwwoning verdient een treinstation op fietsafstand.

NS blijft graag in gesprek met u over de ontwikkeling van de dienstregeling voor de komende jaren, mede in relatie tot het personeelstekort.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Jacco van der Tak

Directeur Communicatie & Corporate Affairs