



NS Reizigers

Directie

Hoofdgebouw IV
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 30 oktober 2014
Ons kenmerk CC/PA/TD-694
Onderwerp Besluit wijzigingen najaar 2014

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hartelijk dank voor uw advies van 26 augustus jl. (kenmerk Locov 2014-195501) over ons voorgenomen besluit met betrekking tot de herfstmaatregelen en wijzigingen in de dienstregeling najaar 2014. Graag ga ik in op uw advies.

Allereerst willen wij ingaan op uw algemene opmerking. Geplande en ongeplande wijzigingen of oneffenheden in de dienstregeling zijn voor alle klanten lastig maar zeker voor klanten met een functiebeperking. Wij richten onze energie dan ook niet alleen op het verbeteren van de service aan klanten met een functiebeperking in de reguliere situatie maar ook op het verbeteren van de service aan klanten met een functiebeperking in de situatie dat de treinreis anders loopt dan verwacht. In het kader van de verbetering van de reguliere situatie is de aanstaande verkorting van de aanmeldtijd (per 1 jan '15) een belangrijke stap voorwaarts. Ook breiden we op deze datum het aantal stations uit waar door NS assistentieverlening wordt aangeboden. Ook in het kader van de verbetering van de service bij geplande of ongeplande wijzigingen of oneffenheden in de dienstregeling zetten wij stappen om klanten met een functiebeperking beter te faciliteren. Zo zorgen we dat de omroepberichten in deze situaties duidelijk, kort en begrijpelijk zijn en we investeren in training van de spraakverstaanbaarheid van onze omroepmedewerkers. Ook testen we dit najaar een verstoringinformatiemodule die zowel visueel als auditief meer en specifiekere informatie aan onze klanten gaat geven bij ernstige verstoringen. Dit is een belangrijke stap voorwaarts voor al onze klanten maar omdat de informatie via het visuele en auditieve kanaal wordt aangeboden zijn klanten met een visuele of auditieve beperking hier in het bijzonder bij gebaat. Volgens de huidige planning gaan we vanaf volgend jaar de vruchten plukken van deze nieuwe module.

Klanten die assistentie hebben aangevraagd zijn in goede handen van de servicecentrale en de medewerker op het station die de assistentieverlening uitvoert. Zij hebben aandacht voor de klant en bewaken de reis van deze klant. Als een trein vertraagd is of naar een ander spoor gaat, dan volgen ze deze aanpassing. Dit proces loopt vrijwel altijd goed, maar het blijft mensenwerk waardoor in een enkele situatie de service soms niet optimaal is. Ook op het terrein van het bijsturen van klanten die assistentie hebben aangevraagd liggen er verbeteringen in het verschiet. Zo wordt vanaf 1 januari 2015 bij het boeken van assistentieverlening gebruik gemaakt van real time reisinformatie. Als gevolg hiervan is de boeking volledig up to date en kan de servicecentrale proactief bijsturen als het reisplan verandert. Daarnaast verbetert de service aan klanten met een functiebeperking op de genoemde datum doordat vanaf deze datum het gehele treinpersoneel en de machinist automatisch op de hoogte worden gebracht van de reis van een klant met een functiebeperking. In deze SMS wordt ook het hulpmiddel van de klant vermeld. Hierdoor kan het treinpersoneel alerter zijn op de aanwezige klant in bijvoorbeeld een scootmobiel.



Ook de veiligheidscentrale, die een cruciale rol speelt bij het bijsturen bij ernstige verstoringen, krijgt vanaf 1 september deze sms en is op deze wijze bekend met de aanwezigheid van een klant met een functiebeperking in de trein. Ook in het geval van een evacuatie hebben we verbeterstappen gezet om de evacuatie van klanten met een functiebeperking beter te laten verlopen. Bij de voorbereiding van een evacuatie wordt het treinpersoneel gebeld en tijdens dit gesprek wordt expliciet gevraagd naar de aanwezigheid in de trein van een klant met een functiebeperking. Vanaf 1 september van dit jaar worden de gegevens over de klant met een functiebeperking ook specifiek gelogd. Dit heeft als voordeel dat alle medewerkers die betrokken zijn bij de evacuatie en ondersteuning in één oogopslag zien dat er een klant met een functiebeperking in de trein aanwezig is. In overleg met deze klant wordt de, voor de klant, meest optimale oplossing gezocht.

Zoals u hierboven kunt lezen, werken wij op alle fronten aan het faciliteren van de reis van de klant met een functiebeperking en zijn er meer ideeën om de reis van de klant met een functiebeperking in de reguliere en afwijkende situatie comfortabeler en betrouwbaarder te maken. Over de meest recente plannen bent u in juni van dit jaar geïnformeerd. Volgend jaar informeren wij u nader over de verschillende stappen om deze doelgroep een zo aangenaam mogelijke reis te bieden.

1. Terugblik 2013

U geeft aan dat u het goed vindt dat NS en ProRail de problemen hebben geanalyseerd en lessen hebben getrokken, waarvoor onze dank.

2. Herfstmaatregelen 2014

Wij danken u voor uw overwegend positieve advies over de voorgenomen maatregelen. NS en ProRail voeren deze maatregelen uit conform onze adviesaanvraag.

U suggereerde mat64-materieel in te zetten tussen Gouda en Alphen in plaats van nu SGM2-treinen). Wij hebben deze optie onderzocht. Helaas is dit niet mogelijk gebleken, omdat het onderhoudsbedrijf van Mat '64 in Maastricht is gevestigd en er een goede en snelle uitwisseling tussen het onderhoudsbedrijf en het materieel nodig is. Dat is in het geval van de lijn Gouda – Alphen aan den Rijn niet logistiek inpasbaar gebleken. In onze adviesaanvraag hebben wij verder aangegeven te onderzoeken of magneetremmen inbouwen in SGM2-treinen een optie was of dat het koppelen van SGM2 aan een SMG3-trein ook mogelijk zou zijn. NS heeft besloten deze herfst uit te gaan van het koppelen van SGM2-treinen op die trajecten waar dit nodig is. Deze maatregel voorziet in de behoefte ter voorkoming van glij-incidenten.

3. Overige wijzigingen wijzigingsblad september en oktober

U adviseert positief. Conform ons advies voeren wij deze wijzigingen in.

4. Capaciteitsmaatregelen

Wij danken u voor uw steun en begrip voor de maatregelen om de capaciteit te verbeteren. NS herkent zich in de opmerkingen rondom te lange treinen en waardeert dat u op een dergelijke manier met NS meedenkt over dit onderwerp. Daar waar de monitoring van de bezetting van treinen zich nu nog met name baseert op meldingen van te drukke treinen, gaat het in- en uitchecken op de korte termijn mogelijkheden bieden om steeds beter zicht te krijgen op de bezetting van alle treinen. Dit gaat helpen om inzichtelijk te maken welke treinen 'te lang' worden gereden, wat NS vervolgens de mogelijkheid biedt om hierop in spelen en daardoor bijvoorbeeld beschikbaar komende treinen in te zetten op traject waar treinen aan de drukke kant zijn. Waarbij, zoals u zelf ook terecht concludeert, dit sterk afhankelijk is van de (vaak beperkte) logistieke mogelijkheden

U vraagt verder aandacht voor real time informatie over treinen die incidenteel in een duidelijk kortere samenstelling rijden dan reizigers gewend zijn. Inmiddels instrueren wij treinpersoneel hiermee rekening te houden in bijvoorbeeld de omroep, zodat wordt omgeroepen waarom de trein korter rijdt dan gepland, etc.



Om de treinen capaciteit verder te vergroten, zullen tijdelijk treinen uit onze reservevloot van het type DDAR3 (de niet omgebouwde DDZ) tijdelijk weer in dienst worden genomen, zoals wij u al eerder hebben gemeld. Naar verwachting zullen de eerste 11 stellen in december instromen en worden ingezet in de Sprinterserie 5400 Amsterdam Centraal – Haarlem – Zandvoort aan Zee en de Sprinterserie 4800 Amsterdam Centraal – Haarlem – Uitgeest. Het inzetgebied van deze treinstellen hangt samen met het feit dat de DDAR in Haarlem geserviced en onderhouden wordt. Verderop in de tijd zal dit verschuiven en zal de DDAR ook elders worden ingezet.

Wij willen graag benadrukken dat wij het waarderen dat Rover een actieve bijdrage levert aan het monitoren van de bezetting van treinen. De smartphone app (“meldpunt volle treinen”) en de vernieuwde website (www.volletreinen.nl) die Rover in samenwerking met NS heeft ontwikkeld, gaan helpen om meer en betere informatie te krijgen over de daadwerkelijke bezetting van treinen. Dit stelt NS in staat, indien mogelijk, hierop bij te kunnen sturen ten behoeve van onze reizigers. Inmiddels zijn acties ondernomen t.a.v. enkele treinen. Tegelijkertijd zal NS er moeten blijven wijzen dat staan in de spits op trajecten korter dan 15 minuten er ook bij hoort in ons drukke spoorbestel. Zoals bekend zijn sprinters hier bijvoorbeeld ook op ingericht waardoor er meer mensen meekunnen in de drukke spits. Ook blijven zich steringen voordoen waardoor er toch een andere trein komt dan gepland.

Reizigers stappen relatief vaak in bij een trap of lift of andere centrale plek op het perron. Met diverse maatregelen trachten wij spreiding over de trein te bevorderen. Dit gebeurt bijvoorbeeld door omroepberichten. Afgelopen jaar hebben daarnaast proeven plaatsgevonden met een extra versie van de Reisplanner Xtra in combinatie met een infrarood systeem in enkele treinen op de IJssellijn waardoor reizigers exact konden zien hoe hun trein er aan kwam (waar zit 1e klas, 2e klas, etc) en hoe druk het was (rood, oranje, groen). Momenteel wordt de business case onderzocht of dit systeem dit eventueel NS breed kan worden uitgerold. Hierover hebben we u ook in een themasessie op 9 september jl. over geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Hans Peters

Directeur Commercie