



Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

**NS Reizigers
Directie**

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

Datum 18 juli 2014
Ons kenmerk CC/PA/TD-690
Onderwerp Wijzigingen dienstregeling najaar 2014

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Graag willen NS en ProRail gezamenlijk uw advies vragen over de maatregelen die wij willen nemen komend najaar. Doel van deze maatregelen is onze reizigers een betrouwbare en voorspelbare dienstregeling te bieden en hinder als gevolg van herfstomstandigheden maximaal te beperken. Achtereenvolgens staan wij stil bij:

1. een korte terugblik op de herfst van 2013
2. herfstmaatregelen voor 2014
3. wijzigingen vanaf wijzigingsblad september
4. specifieke maatregelen ter versterking van de capaciteit komend najaar

Vanwege de capaciteitsklachten tijdens het najaar van 2013 staan we in deze brief uitgebreider stil bij maatregelen m.b.t. de capaciteit (paragraaf 1.1 en paragraaf 4). Deze herfstadviesaanvraag bevat tevens de wijzigingen in de dienstregeling per (wijzigingsblad) september en oktober.

1. Terugblik 2013

Tijdens de herfst van 2013 hebben NS en ProRail gezamenlijk een pakket aan maatregelen getroffen, voortbouwend op de aanpak van de jaren daarvoor. Uit de evaluatie is gebleken dat deze herfstaanpak een positief effect heeft op de operationele prestaties voor de reiziger en daarmee hinder beperkt. Desondanks zien wij helaas als gevolg van herfstomstandigheden (o.a. najaarsstormen en gladheid) voor de reiziger nog altijd een kwaliteitsverschil tussen de herfst en andere jaargetijden. In deze paragraaf gaan wij hier nader op in.



1.1 Bijzonderheden

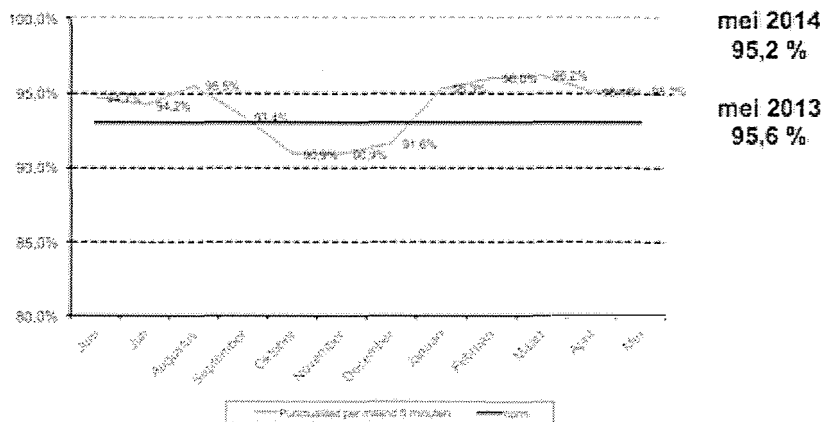
Onderstaande figuur illustreert de ontwikkeling van de punctualiteit over het afgelopen jaar met daarin -onder meer als gevolg van de twee grote stormen (28 oktober en 5 december) - een herkenbare dip in de punctualiteit afgelopen najaar. Drie zaken vielen in het bijzonder op in de herfstevaluatie van NS en ProRail:

1. Storm; in het najaar van 2013 heeft Nederland twee maal te maken gehad met een zware najaarsstorm. De zuidwesterstorm van 28 oktober 2013 was aanleiding voor NS en ProRail om de aangepaste dienstregeling in te zetten. Het proces rondom het inzetten van de aangepaste dienstregeling is - net als tijdens winter van 2012 op 2013 - goed verlopen. Tegelijkertijd begrijpen wij dat een aangepaste dienstregeling een offer vraagt van de reiziger en een appel doet op hun flexibiliteit. Toch heeft op de dag zelf de inzet van de aangepaste dienstregeling zich bewezen als belangrijke bijdrage aan de beheersbaarheid van de treindienst en het borgen van de veiligheid voor onze reizigers en personeel. Ondanks dat het treinverkeer op plekken moest worden stilgelegd voor de veiligheid, konden NS en ProRail in de omliggende regio's onze reizigers goed vervoeren. De storm op 5 december gaf vooraf geen aanleiding voor de inzet van een aangepaste dienstregeling. Wel moesten NS en ProRail, net als bij de eerste storm, op de dag zelf besluiten het treinverkeer regionaal tijdelijk stil te leggen voor de veiligheid van reizigers en personeel. Op basis van de ervaringen op beide stormdagen, is een traject gestart om richting de toekomst voor dergelijke weersomstandigheden verbeterde alterteringscriteria en maatregelen te kunnen definiëren, waarbij kennis en ervaring vanuit de winter- en herfstaanpakken worden meegenomen.
2. Werkzaamheden; in de herfstvakantie van 2013 (week 43) waren veel werkzaamheden gepland. In combinatie met het herfstweer, een verkeerde planning en een minder reizigersluwe periode dan verwacht leidde dit tot veel overlast voor onze reiziger in die week rondom Hilversum, Amersfoort en Utrecht. In de evaluatie kwam naar voren dat het proces van capaciteitsverdeling rondom evenementen en buitendienststellingen veel stappen en spelers kent. Er was te weinig integrale processturing. Daarom is voor 2014 de planning afgestemd met alle relevante stakeholders en vooraf ook gecheckt met verschillende experts. In 2013 was dit nog niet voldoende geborgd, maar vanaf 2014 is dit het standaardproces. Hierbij wordt nadrukkelijk gekeken naar uitvoerbaarheid, capaciteit en wordt standaard geëvalueerd om lessen te kunnen trekken.
3. Capaciteit; in de herfst van 2013 zag NS zich geconfronteerd met de nodige capaciteitsklachten. Het Locov is hier over geïnformeerd door middel van een brief van de directievoorzitter NSR (dd 5 december 2013, kenmerk EvS37). In deze brief werd stilgestaan bij zowel de oorzaken als de genomen maatregelen per december 2013. Afgelopen jaren is NS er in geslaagd om treinen steeds beter op maat te rijden dankzij een brede set aan data (zoals ov-chipkaart gegevens en tellingen) en geautomatiseerde planningsystemen. Dit heeft voordelen voor de reiziger en NS (bijvoorbeeld milieuvordelen door minder CO2-uitstoot, kostenvoordelen en verhoogde sociale veiligheid door minder lege treinen). Afgelopen najaar was echter duidelijk sprake van een te krappe planning op enkele drukke trajecten met veel hinder voor reizigers als gevolg. Ook structureel wil NS de capaciteit de komende jaren beter naar tevredenheid van reizigers inzetten. De periode van september tot december is altijd de drukste periode van het jaar voor NS en onze reizigers. Alle scholieren/studenten beginnen dan het nieuwe collegejaar en reizen veelal nog in de spits voor bijvoorbeeld hun eerste college-uur. In combinatie met het einde van de vakantieperiode en het herfstachtige weer is het dan -net als op de weg- drukker dan normaal. In combinatie met enkele bijzondere factoren die najaar 2013 speelden (enkele impactvolle



storingen/werkzaamheden, enkele verkeerde prognoses en andere materieelinzet op diverse trajecten) zorgde dit voor veel capaciteitsklachten zowel bij NS als bij Reizigersvereniging Rover. Daarom staan wij daar hieronder uitgebreid bij stil wat wij hier aan doen (paragraaf 4).

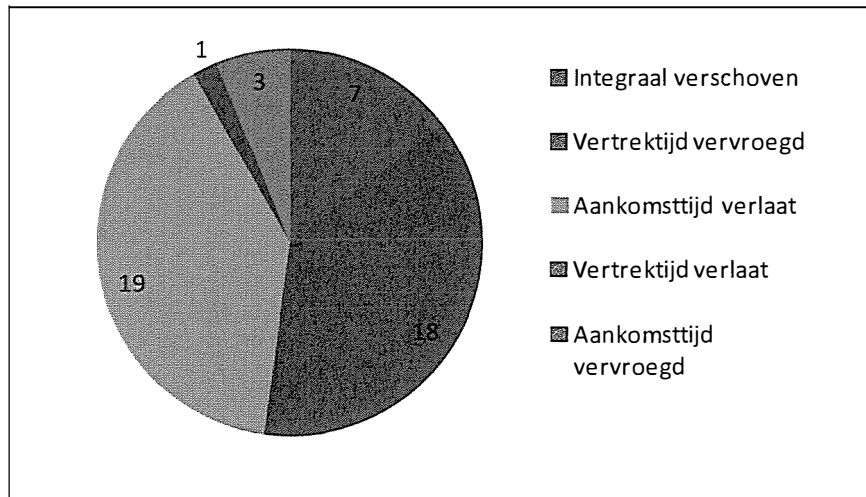
Punctualiteit binnen 5 minuten



1.2 Dienstregelingswijzigingen effectief

Vergelijkbaar met de herfst van 2012, is tijdens de herfstperiode 2013 (met ingang van het wijzigingsblad van oktober) op een aantal kritische herfsttrajecten een beperkte wijziging (van maximaal twee minuten) in de dienstregeling doorgevoerd. Dit zijn trajecten waarvoor de laatste jaren feitelijk is gebleken dat de geplande rijtijd tijdens de herfst niet haalbaar was. Door realistischer rijtijden te hanteren, verhogen we de betrouwbaarheid en voorspelbaarheid richting reizigers. Tevens verminderen we de kans op landelijke herfsthinder als gevolg van het 'uitwaai-effect' door eventuele vertragingen te isoleren op de herfsttrajecten.

Het toepassen van wijzigingen in de dienstregeling is najaar 2013 opnieuw effectief gebleken. De prestaties op de aandachtstrajecten tonen een positief effect van de extra rijtijd. Dit draagt bij aan een betrouwbaarder treindienst voor de reiziger. In totaal zijn er in 2013 op 48 plekken dergelijke aanpassingen gedaan, dat was meer dan in 2012. In de meeste gevallen zijn deze aanpassingen een vervroeging van de vertrektijd of een verlate aankomsttijd (zie de onderstaande figuur). De resultaten van deze aanpassingen zijn zorgvuldig bekeken. Zonder deze wijzigingen zou de punctualiteit tussen half oktober en half november 0,35% lager zijn geweest. Wel liet de analyse zien dat niet alle wijzigingen even effectief waren. Naar aanleiding daarvan brengt NS in 2014 het aantal aanpassingen in de dienstregelingen terug in vergelijking met 2013 met naar verwachting een zelfde positief effect op de punctualiteit.



Verdeling aanpassingen in de herfstdienstregeling

1.3 Bestrijding van gladheid loont

In de herfst ontstaat gladheid op de rails door onder andere bladeren, roest en vet in combinatie met de vochtige weersomstandigheden. Hierdoor hebben treinen minder grip op de rails. Een mogelijk gevolg is het doorglijden van treinen bij het remmen of een moeilijke acceleratie. Dit speelt bijvoorbeeld in bosrijke, maar ook in industriële gebieden in combinatie met vet- en olieafzetting op het spoor. Het is zeker niet uniek voor Nederland, al merken we de effecten hier veelal eerder door de grote drukte op het spoor. Machinisten passen door de gladheid hun rij- en remgedrag aan met iets langere rijtijden als gevolg. 'Sandite'¹ (aanbrengen van een soort stroef makende gel op de spoorstaven) is een maatregel om gladheid als gevolg van herfst specifieke omstandigheden te beperken en daarmee de betrouwbaarheid en de voorspelbaarheid van de dienstregeling voor de reiziger te vergroten. Het effect van Sandite is tweeledig: enerzijds minder feitelijke gladheid en anderzijds een psychologisch effect bij machinisten. Het uitvoeren van de Sandite-campagne in de herfst van 2013 is goed verlopen. Opnieuw is er in 2013 een positief effect van Sandite vastgesteld voor het bestrijden van gladheid, middels een relatieve reductie van het aantal gladheidsmeldingen. Dit effect is vergelijkbaar met 2012. Het daadwerkelijke effect op de feitelijke prestaties blijft lastig te meten. Sandite zal gladheid nooit volledig reduceren. Ook werkt het relatief kort en blijft het een kostbare maatregel.

1.4 Logistieke en veiligheidsmaatregelen goed uitgevoerd

Tijdens de herfst bestaat als gevolg van (extra) gladheid altijd een hogere kans op doorglijden. Behalve maatregelen ter bestrijding van gladheid, hebben wij ook maatregelen genomen ten aanzien van het materieel. Zo zijn sinds december 2012 alle ICM-III-treinstellen voorzien van magneetremmen. In 2013 zijn verder de SGM-III-stellen voorzien van magneetremmen. Dat betekende dat in de herfst van 2013 eigenlijk alleen de zogeheten Sprinter SGM-II nog niet geschikt was om te rijden op gladheidsgevoelige trajecten. Om deze reden is besloten om in de herfst van 2013 SGM-II, behoudens de stoptreinserie 6800, alleen gecombineerd in te zetten met ander SGM-materieel dat wel beschikt over magneetremmen. Daarnaast is ook ander materieel ingezet in plaats van SGM-II. Bij inzet van ander materieel is uiteraard rekening gehouden met de capaciteitsnormen en rijtijden die van toepassing zijn op die trajecten.

¹ Zie voor een impressie: <https://www.prorail.nl/nieuws/sandite-slim-recept-tegen-blad-op-het-spoor>



De alternatieve logistieke maatregelen zijn afgelopen herfst goed uitgevoerd. Hiermee is de kans op glijden relatief afgenomen, wat een positieve bijdrage heeft geleverd aan de veiligheid. Maar indirect ook aan de prestaties, omdat deze minder beïnvloed worden door aangepast rij- en remgedrag van machinisten.

1.5 Snoeien van groen

Sinds de herfst van 2013 is het snoeien van bomen en voorkomen van bladval een integraal onderdeel van de jaarlijkse herfstaanpak. De ambitie van deze maatregel is tweeledig. Ten eerste het verlagen van de kans op het omwaaien van bomen en takken op het spoor, waardoor het risico op storingen en veiligheidsincidenten zoveel mogelijk worden beperkt. De tweede doelstelling is het ontstaan van gladheid door bladeren op het spoor zoveel mogelijk te beperken. Een speciale evaluatie tijdens herfst 2014 gaat meer inzicht geven in de effectiviteit van de genomen maatregelen en meer structurele aanpak.

2. Herfstmaatregelen 2014

Voor de komende herfst bouwen NS en ProRail voort op de effectief gebleken maatregelen in voorgaande jaren. Tegelijkertijd blijft de herfst, net als in omringende landen, een kwetsbaar seizoen met een relatief lagere punctualiteit. Hieronder gaan wij achtereenvolgens in op:

- het aanpassen van de dienstregeling najaar 2014
- de toepassing van Sandite
- het snoeien van takken en bomen
- overige maatregelen najaar 2014

Wij zien dat voor structurele verhoging van frequenties op het spoor (Programma Hoogfrequent Spoor) aanvullende acties noodzakelijk zijn de komende jaren (zie ook de Lange Termijn Spoor Agenda + Beter en Meer). Dit is dan ook reden voor een innovatieprogramma van enkele miljoenen waarmee NS en ProRail samen met andere partijen in de spoorsector reeds zijn gestart (zie hieronder). Daarnaast worden voor storm (zie paragraaf 1.1) nieuwe criteria ontwikkeld, al is dit niet alleen specifiek voor de herfst. Op al deze extra maatregelen willen we komende jaren bouwen voor een nog stabielere treindienst voor de reiziger.

2.1 Dienstregelingswijzigingen

Een minuut maximaal

Ten opzichte van vorig jaar zullen tijdens de herfstperiode (wijzigingsblad oktober) wederom op (herfst)trajecten enkele kleine wijzigingen worden doorgevoerd in de dienstregeling voor iets meer speling. Echter, naar aanleiding van de evaluatie zal het aantal wijzigingen wel worden teruggebracht tot wijzigingen op negen trajecten die bewezen effectief zijn gebleken en daarmee maximale impact hebben ter verbetering van de punctualiteit. De wijzigingen zijn weergegeven in de hierna volgende tabel en bedragen maximaal één minuut. De aanpassingen hebben geen gevolgen voor aansluitingen. Deze aanpassingen worden gecommuniceerd via de reguliere reisinformatiemiddelen zoals NS.nl, de Reisplanner Xtra en bijvoorbeeld omroep op de stations.



Serie	Traject	Vertrek		Aankomst		Extra rijtijd
		was	wordt	was	wordt	
3100	Arnhem - Utrecht			.02/.32	.03/.33	+1
5400	Zandvoort - Haarlem	.39/.09	.38/.08	.50/.20	.49/.19	0
	Haarlem - Amsterdam	.51/.21	.50/.20			+1
6800	Maastricht - Sittard			.57/.27	.58/.28	+1
6900	Heerlen - Sittard			.09/.39	.10/.40	+1
7500	Arnhem - Ede	.37/.07	.36/.06			+1
7600	Arnhem - Zutphen	.24/.54	.23/.53			+1
9700	Rotterdam - Gouda			.31/.01	.32/.02	+1
500/12500	Utrecht - Amersfoort	.50/.20	.49/.19			+1
12700/12600	Leeuwarden - Zwolle	.04	.03			+1

Ander materieel

Per Wijzigingsblad oktober zijn qua materieel onder meer de onderstaande aanpassingen doorgevoerd waarvan er ook al een aantal per september zijn opgenomen.

- in de spits wordt op de Hoekse lijn (spoorlijn Rotterdam – Hoek van Holland) SGM3 ingezet i.p.v. SGM2. Per Wijzigingsblad oktober wordt ook de inzet op de RijnGouwelijn aangepast en wordt ook daar structureel gereden met SGM3 (zie paragraaf 2.3 voor de achtergronden).
- vier omlopen in de Sprinter Amersfoort – Amsterdam Centraal - Schiphol – Hoofddorp (serie 5800) rijden per Wijzigingsblad september met SGM5 i.p.v. SGM 6. Deze inzet voldoet aan de comfortnormering. Vorig jaar is ook met deze inzet gereden. Hierover zijn geen klachten ontvangen.
- sprinter 6800 tussen Sittard en Maastricht Randwijck gaat standaard rijden met 2x SGM2 i.p.v. Mat64. Hierdoor kan dit Mat64-materieel op reserve gezet aangezien dit materieel landelijk ingezet kan worden en SGM2 treinstellen niet.
- de inzet van ICRm-rijtuigen in Intercity 1900 Den Haag – Venlo zal worden vervangen door o.a. de verlengde nieuwe dubbeldekker Intercity (DDZ6). Tussen Zandvoort en Amsterdam Centraal zal DDAR (zie paragraaf 4) worden ingezet in plaats van SGM, waardoor meer capaciteit wordt geboden (zie bijlage 1 met achtergronden).

Vanzelfsprekend kan de materieelinzet wijzigen op de dag zelf als gevolg van bijvoorbeeld noodzakelijke bijsturingmaatregelen.

2.2 Gladheidbestrijding met Sandite en testen innovaties

Sandite

Ter bestrijding van gladheid wordt op herfstgevoelige trajecten (bepaald aan de hand van gladheidsmeldingen van machinisten in de afgelopen jaren) vanuit enkele reizigerstreinen gedurende de gladde periode voor de ochtend- en avondspits Sandite aangebracht. Deze Sanditecampagne is vergelijkbaar in opzet en omvang met afgelopen twee jaar (zie herfstadviesaanvraag vorig jaar voor meer informatie). Daarnaast is ook sprake van flexibele extra inzet bij de bestrijding van gladheid die zich voordoet op trajecten die niet structureel behandeld worden met Sandite.



In verband met de korte voorbereidingstijd voor wijzigingsblad oktober wordt een groot deel van de herfstmaatregelen al gepland bij wijzigingsblad september. Dit geldt ook voor het Sandite programma. Dit leidt tot de inzet van SGM in de Sprinter 4400 Nijmegen - Den Bosch, naast Mat'64 en DDZ.

Innovatieprogramma

Naast deze maatregelen wordt een aantal aanvullende zaken beproefd in de komende herfst. Om verdere groei op het spoor mogelijk te maken, moet het negatieve effect van de herfst op de punctualiteit namelijk nog verder worden teruggedrongen. Hiertoe doen NS, ProRail, Strukton en andere spoorpartners gezamenlijk deze herfst een proef met onder meer het met laser behandelen van Rails. Dit gebeurt met een trein en een speciale meetwagen om zo de effecten na behandeling met laser te monitoren. Hier zijn in het Verenigd Koninkrijk eerder proeven mee geweest die succesvol leken en gladheid (langer) leken terug te dringen evenals corrosie. Daarnaast wordt een proef gedaan met het met water behandelen van rails middels een watersproei-installatie (WSI) waardoor vuil en blaadjes minder hechten op voorhand en treinen de aangehechte laag er eenvoudig afrijden. Hier zijn eerder succesvol proeven mee gedaan door Plurel in een testopstelling. De twee tests worden waarschijnlijk verricht op het traject Driebergen-Arnhem of Arnhem-Zutphen waar de effecten nadrukkelijk worden gemeten. Ook de combinatie van maatregelen (laser, Sandite en WSI) wordt onderzocht. In totaal gaat het om een innovatieprogramma van enkele miljoenen. Wij zullen u berichten over de uitkomsten van deze eerste tests en eventuele uitbouw van deze aanpak indien de maatregelen effectief zijn.

2.3 Veiligheidsmaatregelen

Stop-door-schakeling

Om te voorkomen dat treinen bij het naderen van een station 'doorglijden' (door gladheid) en daarmee een overweg bereiken voordat de overwegbomen zijn gesloten, neemt ProRail op een aantal locaties maatregelen tijdens de herfst. Eén van die maatregelen is het aanpassen van de zogenaamde 'stop-door-schakeling'. Deze schakeling zorgt er voor dat wanneer treinreizigers op een station in- en uitstappen, de overweg niet al die tijd dicht ligt. Deze schakeling komt alleen voor bij overwegen die vlak achter of voor een station liggen. De maatregel die ProRail neemt is op een zeer beperkt aantal overwegen deze schakeling uit te zetten, waardoor de overweg dicht zal gaan zodra een trein het station nadert. Hierdoor liggen de spoorbomen langer dicht. Er worden bij de overwegen borden geplaatst om weggebruikers hierop te wijzen, vragen om hun begrip en roepen hen op de waarschuwingssignalen niet te negeren en gesloten spoorbomen nooit te passeren. De BOA's van ProRail zullen extra surveillances uitvoeren om te controleren op overtredingen.

Materieel

In de herfst gelden extra veiligheidsmaatregelen t.a.v. het doorglijden van materieel. NS is voornemens ook in de SGM2-treinen magneetremmen in te bouwen en dit voor de herfst van 2015 af te ronden. Daarmee zijn dan alle treinen voorzien van magneetremmen. Een investeringsvoorstel wordt nu voorbereid. In de tussentijd wordt op een aantal bekende gladde trajecten SGM3 ingezet in plaats van SGM2. Dit type is dus al wel voorzien van magneetremmen. Een andere optie is de inzet van SGM 2 en SGM3 gekoppeld. Op het traject tussen Alphen en Leiden betekent de inzet van SGM3 dat de capaciteit teruggaat van vier naar drie bakken, omdat koppelen van SGM2 en SGM3 daar niet mogelijk is gebleken vanwege de lengte van de perrons. De totale capaciteit op het traject tussen Alphen en



Leiden in de spits is recent echter vergroot, door meer inzet van VIRM in de Intercity 8800 tussen Utrecht Centraal en Leiden Centraal waarmee dit deels wordt ondervangen.

2.4 Snoeien van groen

Dit jaar zal het programma Takken en bladeren nog gericht worden ingevoerd en wordt parallel een evaluatie opgezet om het effect van deze maatregel beter in kaart te kunnen brengen.

3. Overige wijzigingen vanaf wijzigingsblad september

Maastricht

Intercity 800 uit Amsterdam Centraal komt sinds het begin van dienstregeling 2014 vier minuten later aan in Maastricht dan in dienstregeling 2013. Dit leidt tot verminderde aansluitingen in Maastricht op de bussen. In overleg met Rover en Veolia is vastgesteld dat het al zou helpen als we één tot twee minuten eerder kunnen aankomen te Maastricht. Het is vooralsnog niet mogelijk om de rijtijd in te korten met twee minuten, maar wel met een minuut. De tweede minuut blijkt niet mogelijk: een eerder vertrek uit Sittard is dan noodzakelijk maar dat is niet mogelijk vanwege een overkruising.

Station	Was	wordt
Maastricht	.06/.36	.05/.35

Hengelo

In de dienstregeling van 2014 is de overstap van de Sprinter 7900 uit Enschede op de stoptrein 31200 naar Zutphen van spoor 2b naar 2a twee minuten, terwijl drie minuten wenselijk is. In de verdeling van de rijtijd tussen Enschede en Hengelo is ruimte gevonden, waardoor de Sprinter één minuut eerder kan aankomen in Hengelo maar de vertrektijd uit Enschede gelijk blijft.

Station	Was	Wordt
Enschede	Vertrek .04/.34	Vertrek .04/.34 (gelijk)
Hengelo	Aankomst .14/.44	Aankomst .13/.43

Schiphol

Om de punctualiteit van de Intercity 3500 tussen Schiphol en Utrecht te verbeteren en om achterliggende treinen minder te hinderen, wil NS deze trein een minuut eerder uit Schiphol en Amsterdam Zuid laten vertrekken.

Station	Was	Wordt
Schiphol	Vertrek .17/.47	Vertrek .16/.46
Amsterdam-zuid	Aankomst .24/.54	Aankomst .23/.53
Amsterdam-zuid	Vertrek .25/.55	Vertrek .24/.54

Leiden Centraal

De dienstregeling van nachtnettreinen Schiphol – Leiden Centraal v.v. in de nachten waarin een onderhoudsrooster tussen Schiphol en Amsterdam actief is, is aangepast. Hierdoor wordt in Leiden Centraal een ruimere overstap geboden. De overstap is verruimd met één tot twee minuten.



Breda en Gilze-Rijen

Rond en op het station van Breda vinden werkzaamheden plaats. Als gevolg van een nieuwe fase in de werkzaamheden zal de basisspooropstelling van Breda worden aangepast. Om dit te realiseren, zal de Sprinter 13600 vanuit Breda richting 's-Hertogenbosch één minuut later uit Breda vertrekken. De vertrektijd vanuit Gilze-Rijen wordt daarom ook met een minuut verlaast. Vanaf station Tilburg Reeshof is de dienstregeling ongewijzigd.

station	Was	Wordt
Breda	Vertrek .24/.54	Vertrek .25/.55
Gilze-Rijen	Aankomst .00/.30	Korte stop .01/.31

4. Capaciteitsmaatregelen najaar 2014

Vanwege de vele capaciteitsklachten najaar 2013 staan wij hier uitgebreider bij stil.

4.1 Gerichte versterking van treinen komende herfst

De ervaringen van afgelopen najaar zijn nog eens kritisch bekeken ten behoeve van de voorbereiding voor de komende herfst. Ten opzichte van de planning van vorig jaar (2013) versterkt NS komende herfst (2014) in de ochtendspits op werkdagen in totaal circa 30 procent van de treinen. Voor de avondspits geldt een vergelijkbaar percentage. Op de drukste momenten in de ochtend- en avondspits bieden we hiermee 6.000 meer zitplaatsen dan in 2013. Dit gebeurt om maximaal in te spelen op de grotere vraag tijdens de herfst. De versterkingen concentreren zich met name op de vorig jaar gesignaleerde trajecten waar zich tekorten voordeden (zowel sprinters als intercity's). Bijlage 1 geeft een indruk van de planning dit jaar ten opzichte van vorig jaar. Op enkele trajecten zouden wij ook graag versterkingen hebben ingezet waar dit echter niet mogelijk is gebleken. Bijvoorbeeld vanwege logistieke, veiligheid of technische redenen.

Wij hechten er aan te benadrukken dat zelfs met deze maximale uitbreiding van de capaciteit het altijd druk zal blijven na de zomervakantie en tijdens de herfst. Als reizigers terug zijn van zomervakantie weten wij uit onderzoek bovendien dat het qua beleving ook vaak weer even wennen is aan het reizen in de (drukke) spits. Daarnaast kan het bij verstoringen (of vanwege nachtelijke werkzaamheden) soms anders lopen dan gepland en komt een andere trein voorrijden. Ook is het in de eerste trein na storingen veelal druk. Juist in de herfst is de kans hierop groter door de bekende terugloop van de punctualiteit. In het algemeen heeft NS als uitgangspunt dat reizigers een zitplaats hebben in Intercity's waar ze langer in reizen dan 15 minuten. In de spits houdt NS in de planning in de tweede klas ook rekening met stapplaatsen, net als in de bus, tram of metro. De spits is immers de drukste periode van de dag waarin we ca. 600.000 reizigers vervoeren in enkele uren. De totale vloot kan niet enkel en alleen op deze piekbelasting worden afgestemd omdat dit zowel bedrijfseconomisch als maatschappelijk (milieukosten en prijs van het treinkaartje) niet rendabel is met een gemiddelde bezetting over de dag van iets boven de 30%.

Om de in bijlage 1 genoemde versterkingen mogelijk te maken wordt de materieelbeschikbaarheid gemaximaliseerd. Zo worden vanaf dit najaar -in afwachting van de instroom van nieuwe sprinters (SNG)- in totaal 19 treinstellen van het type DDAR tijdelijk weer in dienst genomen. De eerste treinstellen stromen na onderhoud bij NedTrain in vanaf september. Verder worden onder meer de materieelreserves die NS heeft maximaal ingezet ten behoeve van de komende herfst.

4.2 Aanvullende acties komende herfst

NS onderneemt met het oog op de herfst nog enkele aanvullende acties:

- 'Tellers': NS zet begin september extra 'tellers' in op de drukste trajecten om te kijken of alle reizigersprognoses en aannames kloppen en de in de bijlage genoemde versterkingen werken en echt nodig zijn of –indien mogelijk- ingezet kunnen worden op bijvoorbeeld andere trajecten.
- Studenten: NS onderneemt in navolging van andere vervoerders enkele (publicitaire) acties om bijvoorbeeld studenten te bewegen zoveel mogelijk buiten de spits te reizen indien dit voor hen tot de mogelijkheden behoort. Daarnaast wordt samen met OCW gekeken naar de benutting van het OV door studenten in de toekomst.
- Omroep in de trein ter verduidelijking van specifieke situaties: treinen zijn soms korter als gevolg van storingen in bijvoorbeeld de infrastructuur, defecten aan het materieel of rangeerwerk dat 's nachts niet heeft kunnen plaatsvinden als gevolg van nachtelijke werkzaamheden. Ons treinpersoneel is geïnstrueerd om – mocht een trein onverwacht korter zijn – hieraan in de omroep in de trein extra aandacht te besteden richting reizigers, zodat duidelijk is dat we er alles aan doen om in ieder geval een trein voor te laten rijden, maar deze helaas korter is dan door ons gewenst.
- Bevorderen van spreiding: in de drukte-indicator in de Reisplanner (Xtra) is inmiddels eenvoudig te zien hoe druk het is in de verschillende treinen op basis van onze laatste inzichten (dit staat aangegeven met 1,2 of 3 poppetjes), want soms is een trein eerder of later verrassend rustig. Wij geven deze drukte-indicator extra aandacht in de klantcommunicatie, zodat een reiziger, wanneer zijn agenda dat toelaat, er voor kan kiezen een andere trein te nemen en zo een beter spreiding op de dag te bewerkstelligen en de spits waar mogelijk te ontlasten.
- Meer en betere stuurinformatie voor een steeds betere planning: NS test in aanvulling op de drukte-indicator ook een nieuwe knop op de Reisplanner Xtra waarmee reizigers deze herfst meldingen door kunnen geven aan NS over hun treinreis en eventueel te drukke treinen. Deze feedbackknop wordt getest en -indien succesvol- naar verwachting ook uitgebouwd met andere meldingen die reizigers over hun specifieke trein kunnen doorgeven. Ook breidt Rover, in overleg met NS, het meldpunt volle treinen uit met een eenvoudige nieuwe App. Door deze twee maatregelen krijgt NS, naast bijvoorbeeld OV-chipkaart gegevens, de beschikking over meer en vooral betere stuurinformatie uit de eerste hand om bij te sturen indien treinen structureel te vol zijn. Naar personeel en klanten wordt teruggekoppeld –o.a. online op ns.nl– wat er met de meldingen gebeurt of wat er aan de hand was.

4.3 Ook structurele maatregelen: capaciteit naar tevredenheid;

Bovengenoemde maatregelen vloeien voort uit de activiteiten van een speciaal opgezette Taskforce n.a.v. de vele klachten tijdens de herfst van 2013. Onder regie van deze Taskforce zijn in december 2013 al eerder diverse versterkingen doorgevoerd.

Voor de middellange en lange termijn is NS verder aan het onderzoeken hoe we de beschikbare capaciteit tot grotere tevredenheid van reizigers kunnen plannen, inzetten en benutten, omdat wij zien dat er nog teveel onvolkomenheden optreden en wij klachten blijven zien. In het kader van dit nieuwe programma wordt onder meer gewerkt aan een steeds betere uitvoering van de materieelplanning, betere prognoses en een mogelijk



vastere inzet van specifieke treinen op de diverse trajecten, zodat de klant beter weet waar hij/zij aan toe is. Ook de klantbehoefte versus de mogelijkheden van NS (gegeven bijv. de kosten van materieel) worden binnen dit programma kritisch tegen het licht gehouden. Verder wordt landelijke uitrol van de eerder op de lijn Zwolle-Roosendaal succesvol beproefde *iNStapp* overwogen. Door real time informatie over de trein die er aan komt en hoe druk die is wordt de spreiding van reizigers verbeterd zo is gebleken tijdens de proef. Ook heeft NS door het infraroodsysteem nog betere informatie voor structurele verbetering van de planning en de bijsturing

NS ontwikkelt verder onder regie van het Ministerie van IenM en ten behoeve van de nieuwe concessie nieuwe prestatie-indicatoren waar het gaat om de bezetting van treinen. Dit moet zorgen voor sterkere sturing en beter inzicht in de prestaties t.a.v. de bezetting van treinen en het effect op de reiziger. Over de uitkomsten van dit integrale traject en de mogelijke verbeteringen voor de reiziger die hier op langere termijn uit voortvloeien informeer ik u graag middels het vervoerplan 2015, waarin expliciet stil wordt gestaan bij dit verbeterprogramma en de timing daarvan.

5. Slot

De evaluaties van de herfstaanpak van 2011, 2012 en 2013 hebben aangetoond dat bovenstaande maatregelen de kwaliteit van ons product verhogen tijdens de herfst. Tegelijkertijd zien wij dat deze kwaliteit nog niet constant is over het jaar heen. De herfst is en blijft net als bij collega-spoorvervoerders in binnen- en buitenland een kwetsbaar seizoen. Vandaar ook de hierboven beschreven extra maatregelen zoals het innovatieprogramma en de uitbreiding van de capaciteit op enkele specifieke trajecten. Zoals u zult begrijpen is het ondanks onze inspanningen nog steeds mogelijk dat reizigers hinder kunnen ondervinden.

Ik vertrouw er op 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. In september is bovendien afgesproken nog separaat door te spreken over capaciteit naar aanleiding van alle genomen maatregelen en de eerste effecten daarvan.

Met vriendelijke groet,

Mede namens  Wim Knopperts Wvd. Directeur Operatie ProRail,

Wim Fabries

Directeur Vervoer
NS Reizigers



Bijlage: De herfstversterkingen

Tabel: treinen september 2014 t.o.v. treinen september 2013
(totale week)

Capaciteit	Aantal treinen	Procentueel
Groter	8.167	29,7%
Gelijk	14.076	51,1%
Kleiner	4.771	17,3%
Nieuwe treinnummers	520	1,9%
Totaal	27.534	100,0%

Toelichting

- Versterkingen; de ten opzichte van 2013 meer dan 8.000 versterkte treinen per week concentreren zich met name op specifieke spitsreinen (ochtend en avond) waar zich eerder problemen hebben voorgedaan qua capaciteit. Op het drukste moment van de spits biedt NS 6.000 extra stoelen t.o.v. vorige herfst. Enkele van de versterkingen waren al doorgevoerd per december 2013 of in de eerste helft van 2014. Voor een zuiver beeld is herfst 2013 in bovenstaande tabel vergeleken met 2014. Met deze maatregelen zet NS het reservematerieel maximaal in en zijn verdere uitbreidingen daarmee nog maar zeer beperkt mogelijk.
- Versterkte sprinters; betreft o.a. versterkingen op de Flevolijn (sinds april 2014) en diverse andere sprintertrajecten rondom en naar Amsterdam en Schiphol. Ook in de regio zijn één of meerdere sprinters versterkt, zoals op het traject Nijmegen – Den Bosch, vanuit Veenendaal richting de Randstad en bijvoorbeeld in Twente.
- Intercity's; op diverse intercitytrajecten zijn versterkingen doorgevoerd zoals op trajecten vanuit Arnhem, Amersfoort, Groningen, Leeuwarden en Enschede naar de Randstad en vice versa. Ook binnen de Randstad zijn Intercity's versterkt, o.a. de Intercity Leiden-Utrecht en de Intercity Amsterdam-Haarlem-Rotterdam-Dordrecht. Buiten de Randstad rijden de treinen op de IJssellijn (Zwolle-Roosendaal) met een constantere en hoge vervoercapaciteit.
Noot: de treinen met 9 Intercity-rijtuigen op Den Haag – Venlo worden vervangen door o.a. de verlengde nieuwe dubbeldekker Intercity (DDZ6). Dit moet voldoen volgens laatste planning/prognoses.
- Ander materieel; op sommige trajecten wordt na de zomer geschikter materieel ingezet, zoals dubbeldekkers (DDZ en DDAR). Dit gebeurt op Venlo-Den Haag (zie hiervoor) en Zandvoort-Amsterdam (DDAR in plaats van SGM voor meer capaciteit).
- Niet versterkt; op ca. negen specifieke treinen konden verder helaas geen versterkingen worden doorgevoerd zoals treinen 12522 (Leeuwarden-Zwolle), 6022 (Geldermalsen-Utrecht), (2054) Utrecht-Gouda, 6061 (Utrecht-Geldermalsen), 2648 (Roosendaal-Bergen op Zoom), 11763 (Den Haag CS – Gouda), 4754 (Amsterdam-Zaandam), 3163 (Utrecht – Ede Wageningen), 3565 (Schiphol-Utrecht). Dit hangt veelal samen met logistieke redenen, perronlengtes of veiligheidstechnische redenen. Via o.a. de Reisplanner met de drukte-indicator wordt spreiding over de spits gestimuleerd. Ook worden studenten gestimuleerd buiten de spits te reizen.
- Prognoses en uitvoering monitoren; meer dan 50% van de treinen kon volgens de huidige inzichten/prognoses gelijk gebleven of kleiner worden (17%). Om al deze inschattingen echter goed te monitoren worden begin september ook extra 'tellers' ingezet om de prognoses te verifiëren voor komende herfst of met het oog op de periode vanaf december. Specifieke risico-trajecten worden extra gemonitord.