NS Reizigers

Directie

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

De consumentenorganisaties in het LOCOV
t.a.v. de heer A. Frerichs
Postbus 20906
2500 EX Den Haag

Datum 26 april 2012
Ons kenmerk CC/PA/WS-616
Onderwerp Besluit inzake kleine wijzigingen dienstregeling 2012 ingaande 16 april 2012

Geachte dames en heren,

Wij vroegen u in onze brief van 27 maart jl. (kenmerk CC/PA/WS-615) om uw advies over een aantal mutaties in de dienstregeling per 16 april jl. Wij hebben uw advies hierop op 6 april jl. ontvangen, waarvoor onze dank.

Onderstaand geven wij onze reactie hierop:

Herstel Sprinter 5126 Roosendaal - Dordrecht op werkdagen
Wij nemen uw advies over. Onze insteek is inderdaad sneller en tijdig te komen tot het herstellen van ontbrekende treinen in de treindienst. Hiertoe doen wij voor aanvang dienstregeling extra analyses.

Verbeteren robuustheid Schiphol en Leiden
De overstap op Schiphol maken zou qua aanbod inderdaad logischer en wenselijker zijn. De capaciteit van Schiphol laat echter niet toe dat treinen daar langer dan strikt nodig stilstaan. Schiphol is een flessenhals in de capaciteit. Daarom moeten treinen daar zo snel mogen na in/uitstappen weer verder om filevorming rondom Schiphol te voorkomen.
Wachten op Amsterdam-Zuid leidde tot veel vertragingen en gemiste aansluitingen voor grote groepen reizigers tussen Amsterdam, Leiden en Den Haag en niet alleen in de betreffende series, maar ook in andere series die indirect werden geraakt. We verwachten dat het wachten op Hoofddorp die vertragingen sterk gaat verminderen en daarmee de betrouwbaarheid van de treindienst op deze belangrijke routes gaat verbeteren.
Reizigers worden op het voorgaande gewezen via de geëigende communicatiemiddelen.

Ten aanzien van de communicatie betreuren wij het dat er klanten verrast zijn door de wijziging in de dienstregeling. Mogelijk zijn de geëigende communicatiemiddelen in een aantal individuele gevallen onvoldoende. Intern zijn wij ons dan ook aan het beraden hoe wij dat bij een volgende wijziging zo veel mogelijk kunnen voorkomen.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Ingrid Thijssen
Directievoorzitter