



NS Reizigers

Directie

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 12 november 2015
Ons kenmerk CC/PA/SvS-745
Onderwerp Reactie op uw brief aangaande uitdunnen
treindiensten

Telefoon 06 – 22 13 48 14
E-mail Susanne.vanSteenbergen@ns.nl

Geachte consumentenorganisaties,

Uw brief van 12 augustus jl., met kenmerk Locov 2015-165208, heb ik in goede orde ontvangen. In uw brief vraagt u mijn aandacht voor het uitdunnen van treindiensten en de hardheid van de jaardienstregeling. Een belangrijk onderwerp, omdat reizigers moeten kunnen vertrouwen op een voorspelbare treindienst. Dat ben ik van harte met u eens. Tijdens de Locov vergadering van 3 september jl. hebben wij reeds van gedachten gewisseld over dit onderwerp. In deze brief vat ik een en ander voor u samen.

Aanleiding van uw brief was de dienstregeling rondom SAIL Amsterdam in augustus. Voordat ik de meer algemene vraag beantwoord die ten grondslag ligt aan uw brief, ga ik kort in op dit specifieke geval.

Zomer 2015

NS heeft medio 2015 tijdens diverse grote evenementen zoals Koningsdag, GayPride en SAIL in Amsterdam, Veteranendag in Den Haag, de start van de Tour de France in Utrecht en de Vierdaagse in Nijmegen bovenop de normale dienstregeling extra en langere treinen gereden. In combinatie met de hoge temperaturen van deze zomer vraagt dit maximale inspanning en inzet van materieel en personeel. Hierbij heeft NS geconstateerd dat op enig moment een capaciteitsprobleem zou ontstaan. Wij hebben, zoals u ook vraagt in uw brief, alle opties verkend en deze gedurende de zomer ingezet. Zo heeft het rijdend personeel, om de diverse grote evenementen goed bereikbaar te maken, extra (weekend)diensten gewerkt en heeft kantoorpersoneel meegeholpen met het geven van informatie op stations. Dat bleek niet genoeg om tijdens de dagen van SAIL de grote stroom extra reizigers goed te kunnen vervoeren. Tijdens SAIL zijn ongeveer 450.000 extra reizigers bovenop de reguliere reizigers vervoerd.

Het laatste wat wij willen bij grote evenementen is, dat er door een gebrek aan vervoercapaciteit chaos ontstaat bij het vervoer van en naar het evenement. De spoorsector staat bij dergelijke evenementen voor de uitdaging om grote stromen (extra) reizigers te vervoeren. Daarbij was dit jaar extra bijzonder door twee grote extra evenementen, namelijk SAIL en de start van de Tour de France. U stelt in uw brief dat er hier geen sprake is van



overmacht, omdat NS ruim van te voren wist van deze evenementen. NS bepaalt inderdaad op basis van reizigersprognoses welke materiële en personele inzet nodig is. Dat doen wij ook ver van te voren, maar wij kunnen niet alles voorspellen. Zo kon het extra onderhoud van materieel als gevolg van de hitte en personeelsuitval niet in deze mate worden voorzien, waardoor NS extra materieel en personeel nodig. Daarnaast wil NS niet de hele zomer een aangepaste zomerdienstregeling rijden, ook al gaan er veel minder mensen met de trein in deze periode.

Concreet heeft NS in dit geval besloten voor twee kleinschalige lokale maatregelen: in de ochtend- en avondspits reden op de trajecten Nijmegen - Wijchen en Rotterdam - Gouda Goverwelle twee in plaats van vier Sprinters per uur. Daarbij is een zorgvuldige afweging gemaakt zodat zo min mogelijk reizigers beperkingen ondervinden. Reizigers zijn vroegtijdig geïnformeerd via de reisplanner en omroepen ter plaatse. Gegeven de beperkte reizigersomvang op deze trajecten, mede vanwege de zomervakantie, heeft een halfuursdienst kunnen volstaan om voldoende vervoercapaciteit aan te bieden, terwijl deze op andere plaatsen hard nodig was en ingezet kon worden. Uiteraard heeft NS vooraf onderzocht waar het plaatselijk schrappen van treinen mogelijk en verantwoord is om hinder voor reizigers te beperken. Het belang van reizigers staat bij eventuele aanpassingen van de dienstregeling (of het nu landelijk is of lokaal) altijd voorop.

Dienstregeling

Ieder jaar vraagt NS uw advies over de voorgenomen jaardienstregeling. Na de capaciteitsverdeling wordt deze ook vastgesteld. Deze dienstregeling vormt de basis en hier passen wij de reisplanner op aan, zodat onze reizigers weten waar zij aan toe zijn. Op vaste momenten kunnen hier aanpassingen op worden gedaan door de zogenoemde wijzigingsbladen. Indien wij in de jaardienstregeling extra treinen opnemen boven op de concessievereisten, vormen zij een integraal onderdeel van de dienstregeling. Het schrappen van treinen is een maatregel die NS nooit zomaar neemt of licht opvat.

De dienstregeling wordt alleen in specifieke gevallen in heel Nederland preventief aangepast. Bijvoorbeeld zoals op 27 december 2014 tijdens de heftige sneeuwval in het zuiden van het land. Op dat moment was er ook veel hinder op de wegen en voor het vliegverkeer in Brabant. Voor het landelijk aanpassen van de dienstregeling heeft NS met het ministerie van IenM duidelijke criteria afgesproken.

De aanpassingen van de dienstregeling bij evenementen zoals SAIL Amsterdam of zoals tijdens de hitte van afgelopen zomer waren kleine lokale aanpassingen en dienen uitsluitend als noodmaatregel. Het belang van de reiziger staat bij eventuele aanpassingen van de dienstregeling (of het nu landelijk is of lokaal) altijd voorop. Het aanpassen van de dienstregeling is niet iets waar wij eenvoudig toe overgaan. De dienstregeling wordt alleen aangepast wanneer het echt noodzakelijk is voor de betrouwbaarheid van het hele spoornetwerk of de veiligheid van de reiziger. Het is niet eerder voorgekomen dat NS planmatig treindiensten heeft moeten schrappen tijdens grote publieksevenementen. Wel komt het soms voor dat er in de bijsturing treindiensten beperkt worden geschrapt in verband met capaciteitsproblemen die niet voortkomen uit grote evenementen. In het recente verleden is het bijvoorbeeld voorgekomen op de Hoekse Lijn als gevolg van tijdelijke materieelkrapte. Dit is altijd een noodmaatregel die in de bijsturing wordt toegepast. Wij zijn het derhalve met u eens dat de jaardienstregeling zoals wij die jaarlijks aan u voorleggen onze basis en uitgangspunt vormt.



Ons kenmerk CC/PA/SvS-745

Pagina 3/3

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Marjan Rintel
Directievoorzitter NSR