

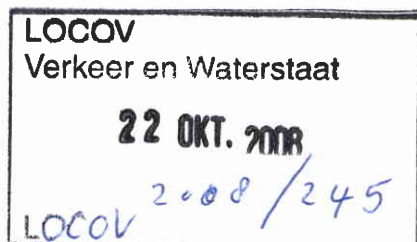


NS Reizigers

Directie

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

Aan de vertegenwoordigers van
consumentenorganisaties in het LOCOV



Datum 21 oktober 2008
Ons kenmerk CC\PA\LO-459
Onderwerp Besluit kleine wijzigingen dienstregeling
per 6 oktober 2008

Telefoon 030 - 235 93 29
Telefax 030 - 235 61 93
E-mail laurens.ohlenroth@ns.nl

Geachte dames en heren,

Hierbij danken wij u voor uw snelle advies (LOCOV 2008/227, d.d. 2 oktober 2008) over kleine wijzigingen per 6 oktober 2008 in de lopende dienstregeling.

NS heeft mede op basis van uw positieve advies de voorgestelde wijzigingen per 6 oktober doorgevoerd.

Naast uw positieve advies plaatst u ook twee kritische kanttekeningen over de gevolgde procesgang, waar ik hierna op in zal gaan.

Uw kanttekening dat de vele tussentijdse wijzigingen de betrouwbaarheid van het spoorboekje en andere vormen van vooraf geregistreerde reisinformatie aantast delen wij met u.

Wij zullen te beginnen in 2009 nog kritischer zijn in het zoeken naar de balans om enerzijds de dienstregeling tussentijds te verbeteren voor onze klanten, en anderzijds de dienstregeling voor de klanten tevens transparant en voorspelbaar te houden. Daar waar het kan is het streven een verbetering mee te nemen naar het meest logische tijdstip, te weten de start van een nieuwe dienstregeling in december. Daar waar het niet kan wachten tot dit tijdstip willen wij het aantal wijzigingen dat voor de klant relevant is en de frequentie hiervan beperken.

Uw andere kanttekening om de adviesaanvragen tijdig aan te leveren ondersteunen wij ook. Bij de reguliere adviesaanvragen respecteren wij de termijn van zes weken, bij adviesaanvragen die gaan over tussentijdse verbeteringen van de lopende dienstregeling gaan wij de afgesproken adviestermijn van minimaal twee weken respecteren.

Met vriendelijke groet,

Jacques Huberts
Directievoorzitter