



locov 2008 - 192

## 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

<b>Datum</b>	14 augustus 2008	<b>Telefoon</b>	030 - 235 93 29
<b>Ons kenmerk</b>	CC/PA/LO-450	<b>Telefax</b>	030 - 235 61 93
<b>Onderwerp</b>	Besluit kleine wijzigingen lopende dienstregeling per 25 augustus 2008	<b>E-mail</b>	laurens.ohlenroth@ns.nl

Geachte dames en heren,

Hierbij danken wij u voor uw advies over kleine wijzigingen in de lopende dienstregeling 2008. NS heeft mede op basis van uw advies het volgende besluit genomen. Dit besluit volgt de volgorde van uw advies. U geeft aan positief te adviseren op punten, die niet in uw advies terugkomen.

**1. Herstel aansluiting Gouda**

U adviseert positief. NS besluit conform het voornemen.

**2. Herstel aansluiting Maastricht**

U adviseert positief. NS besluit conform het voornemen.

**3. Meer aansluitingen in Rotterdam Centraal**

U adviseert positief. NS besluit conform het voornemen.

**4. Extra treinen tussen Haarlem en Amsterdam**

U bent verheugd dat al vanaf 25 augustus extra treinen tussen Haarlem en Amsterdam Centraal gaan rijden. Daarnaast zou u graag zien, dat ook in de avondspits zo spoedig mogelijk extra treinen gaan rijden, omdat de treinen van Amsterdam Centraal naar Haarlem vaak zeer druk zijn.

De extra treinen in de avondspits kunnen nog niet rijden vanaf 25 augustus omdat NS op die tijdstippen nog niet voldoende personeel en materieel ter beschikking heeft. Zoals aangekondigd in het besluit over de basisuurpatronen (CC\PA\LO-442) gaan de door u gewenste treinen in de avondspits rijden vanaf 15 december 2008.

NS besluit conform het voornemen.

**5. Extra capaciteit Groningen/Leeuwarden – Utrecht – Den Haag / Rotterdam**

U adviseert positief. NS besluit conform het voornemen.

**6. Vakantiedienstregeling**

U adviseert positief en vraagt NS reizigers op de betreffende trajecten extra te informeren over de vakantiedienstregeling. Dat gebeurt in algemene zin met omroepberichten waarin



klanten gewezen worden op de aangepaste dienstregeling, en specifiek met affiches over de aanpassingen. Een voorbeeld van deze affiches is als bijlage aan deze brief toegevoegd. NS besluiten conform het voornemen.

#### **7. Bediening Utrecht Lunetten**

U adviseert positief, maar vraagt zich wel af of treinen c.q. reizigers vanaf 25 augustus a.s. straks twee minuten langer onderweg zijn tussen Culemborg en den Bosch.

Het is inderdaad correct dat klanten planmatig tussen Culemborg en den Bosch twee minuten langer onderweg zijn. De reden hiervan is dat de stoptrein Utrecht - Den Bosch, om de stop te Utrecht Lunetten in de treindienst Utrecht - Tiel v.v. mogelijk te maken, één minuut eerder moet vertrekken uit Utrecht. Dit om een noodzakelijke 'overkruis' van 4 minuten met de trein uit Tiel te Utrecht te kunnen realiseren (hierdoor ontstaat ook een exacte kwartierdienst bij vertrek te Utrecht).

Daar komt bij dat NS de speling in o.a. deze stoptreinen anders verdeelt over het baanvak om de punctualiteit te verbeteren. De treinen worden zoals dat heet 'opgejaagd', en in dit specifieke geval ontstaat een kleine negatieve speling te Culemborg. Beide wijzigingen samen leiden tot een vertrek van de stoptrein Utrecht - Den Bosch dat 2 minuten vroeger ligt te Culemborg.

Voor de dienstregeling 2009 (of zoveel eerder als mogelijk) onderzoeken we of het mogelijk is de stoptrein ook één minuut eerder in den Bosch aan te laten komen. Het is voor de punctualiteit niet nodig dat de minuut die de treinen eerder uit Utrecht vertrekken wordt toegevoegd aan de rijtijd. In de praktijk zal het zo zijn dat de trein ongeveer één minuut te vroeg in den Bosch aankomt. Hiermee wordt de reistijdverlenging tussen Culemborg en den Bosch in de praktijk (en ook zo snel als mogelijk planmatig, uiterlijk per dienstregeling 2009) beperkt tot één minuut.

NS besluit conform het voornemen.

#### **8. Dienstregelingwijzigingen ten behoeve van een robuuste uitvoering**

U adviseert NS – voor zover dit niet reeds gebeurt – om ook kleine aanpassingen met andere vervoerders af te stemmen. NS overlegt regelmatig met andere vervoerders en bespreekt dan ook kleine wijzigingen. Het effect van kleine wijzigingen op elkaars klanten wordt zo goed mogelijk geschat, en meegenomen in de afweging. Hierbij zoeken we naar de, per saldo, beste oplossing voor de klant.

#### **9. Werkzaamheden Hemboog**

U adviseert positief en vindt het wenselijk om servicemedewerkers op station Amsterdam Sloterdijk minder mobiele reizigers zo nodig te helpen bij de overstap van de ingekorte stoptrein (treinserie 3300) op de sneltrein (treinserie 2600) en v.v.

Ook NS wil dat reizigers hun overstap kunnen halen. Daarom nemen wij uw voorstel over en zullen voor de duur van deze maatregel (service)medewerkers inzetten op station Amsterdam Sloterdijk om reizigers te assisteren bij het overstappen. Daarnaast wil NS de reizigers goed informeren over deze nieuwe overstapmogelijkheid; naast aangepaste adviezen in de reisplanner, zullen de reizigers met affiches en folders op deze verandering geattendeerd worden. U ziet niet graag, dat de extra stop van de treinserie 2600 (Intercity Amsterdam Centraal – Den Haag Centraal) in Hoofddorp ten koste zou gaan van de overstapmogelijkheid in Leiden op de sneltreinserie 2200 richting Delft – Rotterdam Centraal. Wij kunnen u geruststellen: deze overstap blijft gehandhaafd. De aankomst- en vertrektijden van de serie 2600 te Leiden worden niet aangepast.

NS besluit conform het voornemen.



#### 10. Ombouw station Arnhem

U adviseert positief en gaat ervan uit dat reizigers met vooruitbetaalde vervoerbewijzen zich in dit geval kunnen beroepen op artikel 8.6 van de AVR-NS.

Het artikel 8.6 van de AVR NS geeft een reiziger het recht om de vervoersovereenkomst te ontbinden in het geval dat de wijziging van de dienstregeling tot gevolg heeft dat de prestatie die de NS levert wezenlijk afwijkt van de prestatie van voor de wijziging. De ombouw van station Arnhem en specifiek in dit geval het "knippen" van de stoptrein Ede-Wageningen - Zutphen, heeft grote impact op de reizen die tussen stopstations langs dit traject worden gemaakt. Wij zijn van mening dat de prestatie van NS daardoor wezenlijk zal afwijken van de prestatie zoals reizigers die voorafgaand aan de werkzaamheden met NS zijn overeengekomen. In dit geval kunnen reizigers met een abonnement of vooraf aangekochte vervoersbewijzen naar onze mening een beroep doen op artikel 8.6 AVR-NS en hun treinkaartje inleveren voor restitutie.

Met inachtneming van voorgaande besluit NS conform voornemen.

#### 11. Dienstregelingswijzigingen t.b.v. ProRail-onderhoudsrooster

U merkt op dat (wijzigingen in) het onderhoudsrooster de dienstregeling voor de reiziger stapje voor stapje onoverzichtelijker maakt. Uitzondering op het patroon worden volgens u steeds meer de regel.

NS herkent het door u gesignaleerde probleem en vindt het eveneens een ongewenste ontwikkeling. Een groot deel van de afwijkingen ontstaat omdat we samen met ProRail proberen een nachtelijk onderhoudsgat te maken. Hierbij is de insteek van ProRail een vaste tijdsduur van 5½ uur, terwijl de ruimte tussen de laatste en eerste trein kleiner is. NS pleit dan ook voor meer maatwerk.

Daarnaast zijn deze onderhoudsroosters een relatief nieuw fenomeen waarin nog regelmatig aanpassingen plaatsvinden.

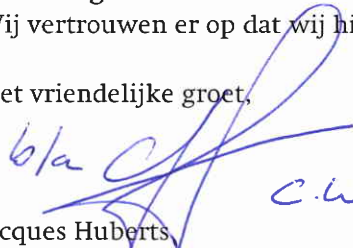
Wij werken voor 2009 bewust aan het wegwerken van zoveel mogelijk afwijkingen, maar verwachten dat er desondanks een flink aantal zullen restereren (een onderhoudsgat op maandag kan betrekking hebben op een ander traject dan op dinsdag waardoor de mogelijkheden niet gelijk zijn).

NS besluit conform het voornemen.

#### Afsluiting

Wij vertrouwen er op dat wij hiermee ons besluit voldoende hebben toegelicht.

Met vriendelijke groet,

  
Jacques Huberts  
Directievoorzitter

  
C.W. Smulders