



## NS Reizigers

### Directie

Laan van Puntenburg 100  
Postbus 2025  
3500 HA Utrecht  
Nederland  
[www.ns.nl](http://www.ns.nl)

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de  
Consumentenorganisaties in het Locov

**Datum** 28 juli 2015

**Ons kenmerk** CC/PA/TD-731

**Onderwerp** Wijzigingen dienstregeling najaar 2015

Beste leden van het Locov,

Graag wil NS u informeren en 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. Deze brief zal achtereenvolgend ingaan op de volgende aspecten:

1. Adviesaanvraag wijzigingsblad september 2015.
2. Adviesaanvraag herfstmaatregelen per wijzigingsblad oktober 2015.
3. Informatie met betrekking tot capaciteit in de herfst.
4. Informatie met betrekking tot werkzaamheden en buitendienststellingen in het najaar.

### 1. Adviesaanvraag wijzigingsblad september 2015

#### *Aanpassen van de dienstregeling van de Sprinter Breukelen – Rhenen*

NS wil graag de aankomstpunctualiteit in Arnhem van de Intercity's uit de richting Utrecht vergroten. Hierdoor wordt de overstap op de treindienst richting Doetinchem en Winterswijk ook robuuster. De Intercity's Utrecht – Arnhem worden namelijk in sommige gevallen gehinderd door andere treinen op het baanvak, met name de Sprinter. Om de aankomstpunctualiteit van de Intercity's in Arnhem uit Utrecht te verbeteren, stelt NS voor om de Sprinter (Amsterdam Centraal-) Breukelen – Utrecht – Rhenen (serie 7400) met één tot twee minuten aan te passen. De kans op vertrekvertraging van de Intercity's wordt hiermee verkleind waardoor de Intercity's meer op tijd in Arnhem kunnen aankomen. De aanpassingen hebben geen gevolgen voor aansluitingen vanuit bussen.



De aanpassingen zijn als volgt:

| <b>Serie 7400 buiten de spits</b> | <b>Was</b>       | <b>Wordt</b>     |
|-----------------------------------|------------------|------------------|
| Breukelen                         | Vertrek .00/.30  | Vertrek .58/.28  |
| Maarsen                           | Vertrek .05/.35  | Vertrek .03/.33  |
| Utrecht Zuilen                    | Vertrek .09/.39  | Vertrek .07/.37  |
| Utrecht Centraal                  | Aankomst .13/.43 | Aankomst .11/.41 |
| Utrecht Centraal                  | Vertrek .14/.44  | Vertrek .13/.43  |
| Bunnik                            | Vertrek .20/.50  | Vertrek .19/.49  |
| Driebergen- Zeist                 | Vertrek .24/.54  | Vertrek .23/.53  |
| Maarn                             | Vertrek .30/.00  | Vertrek .29/.59  |
| <b>Serie 7400 in de spits</b>     | <b>Was</b>       | <b>Wordt</b>     |
| Amsterdam Bijlmer                 | Vertrek .46/.16  | Vertrek .45/.15  |
| Amsterdam Holendrecht             | Vertrek .49/.19  | Vertrek .48/.18  |
| Abcoude                           | Vertrek .52/.22  | Vertrek .51/.21  |
| Breukelen                         | Vertrek .30/.00  | Vertrek .59/.29  |
| Maarsen                           | Vertrek .05/.35  | Vertrek .04/.34  |
| Utrecht Zuilen                    | Vertrek .09/.39  | Vertrek .08/.38  |
| Utrecht Centraal                  | Aankomst .13/.43 | Aankomst .12/.42 |
| Utrecht Centraal                  | Vertrek .14/.44  | Vertrek .13/.43  |
| Bunnik                            | Vertrek .20/.50  | Vertrek .19/.49  |
| Driebergen-Zeist                  | Vertrek .24/.54  | Vertrek .23/.53  |
| Maarn                             | Vertrek .30/.00  | Vertrek .29/.59  |

#### *Verbeteren aansluitingen in Eindhoven*

In september wordt rond station Eindhoven nieuwe infrastructuur opgeleverd. Hierdoor kunnen de dienstregeling en het spoorgebruik in Eindhoven worden geoptimaliseerd, met als doel de aansluitingen ruimer en comfortabeler te maken ten opzichte van de vorige bouwfaseringsen. De Intercity uit Venlo (serie 1900) kan namelijk één minuut eerder aankomen in Eindhoven en de Intercity naar Schiphol kan één minuut later vertrekken uit Eindhoven.

Dit betekent dat de dienstregeling als volgt wijzigt:

| <b>Station Eindhoven</b> | <b>Was</b>       | <b>Wordt</b>     |
|--------------------------|------------------|------------------|
| Intercity uit Venlo      | Aankomst .29/.59 | Aankomst .28/.58 |
| Intercity naar Schiphol  | Vertrek .18/.48  | Vertrek .19/.49  |

#### *Proefroestrijden*

Om te voorkomen dat roest op de wissels ontstaat, worden wissels dagelijks bereiden. Dit kan in sommige gevallen echter tot vertraging leiden. Daarom wordt een proef gehouden om het zogenaamde *roestrijden* in de dienstregeling op te nemen op het traject Zwolle – Leeuwarden. Hierdoor krijgen reizigers een betrouwbaardere en voorspelbaardere dienstregeling omdat de extra reistijd is opgenomen in de dienstregeling en dus meer conform de gepresenteerde dienstregeling aan de klant wordt gereden. Na deze proef zal een evaluatie plaatvinden of dit inderdaad leidt tot een verbetering van de punctualiteit. Deze aanpassingen hebben geen gevolgen voor aansluitingen.

Het betreft de volgende treinen:

| <b>Treinnummer</b> | <b>Dag</b> | <b>Aanpassing</b>                                       |
|--------------------|------------|---|
| 12683              | Za/zo      | 2 minuten later aankomst te Leeuwarden                  |
| 12581              | Za/zo      | 2 minuten later vertrek te Meppel tot en met Leeuwarden |
| 12779              | Za/zo      | 1 minuut later aankomst te Leeuwarden                   |
| 12775              | Za/zo      | 2 minuten later aankomst te Leeuwarden                  |
| 12716              | Ma/vr      | 1 minuut eerder vertrek uit Leeuwarden                  |
| 12720              | Ma/vr      | 1 minuut eerder vertrek uit Leeuwarden                  |
| 12522              | Za         | 1 minuut eerder vertrek uit Leeuwarden                  |
| 12624              | Zo         | 1 minuut eerder vertrek uit Leeuwarden                  |
| 12728              | Za/zo      | 1 minuut eerder vertrek uit Leeuwarden                  |



#### *Aanpassing spooropstelling op Leiden Centraal*

In Leiden wil NS de spooropstelling in de richting van Den Haag Centraal en Den Haag HS aanpassen, om de treinen op een betere en klantvriendelijkere plaats langs het perron te laten stoppen. NS hoopt dat reizigers hierdoor comfortabeler kunnen reizen.

Dit betekent één minutenwijziging: om de aansluiting tussen de Sprinter uit Haarlem (serie 6300) op de Intercity naar Den Haag Centraal (serie (12)700) ook op werkdagen na 20:00 uur en in het weekend te garanderen, zal Intercity Leiden Centraal – Den Haag Centraal op die tijdstippen één minuut later vertrekken van Leiden Centraal naar Den Haag Centraal (overstap van spoor 9A naar 8B). De aansluiting overdag blijft gehandhaafd conform huidig (overstap van spoor 9B naar 8B).

De dienstregeling van deze Intercity (serie (12)700) ziet er 's avonds na 20:00 uur en in het weekend als volgt uit:

| Station           | Was              | Wordt            |
|-------------------|------------------|------------------|
| Leiden Centraal   | Vertrek .15/.45  | Vertrek .16/.46  |
| Den Haag Centraal | Aankomst .26/.56 | Aankomst .27/.57 |

#### *Realiseren van een aansluiting tussen twee vroege treinen*

NS wil graag in Leiden een aansluiting in de vroege ochtend van een nachttrein uit Rotterdam Centraal (trein 1422/11422) op de Sprinter naar Haarlem (trein 6304) bieden. Dit kan NS realiseren door de Sprinter Leiden Centraal – Haarlem één minuut later uit Leiden Centraal te laten vertrekken.

De dienstregeling van trein 6304 wordt dan als volgt:

| Station   | Was            | Wordt          |
|-----------|----------------|----------------|
| Leiden    | Vertrek 05:38  | Vertrek 05:39  |
| Voorhout  | Vertrek 05:43  | Vertrek 05:44  |
| Hillegom  | Vertrek 05:50  | Vertrek 05:51  |
| Heemstede | Vertrek 05:55  | Vertrek 05:46  |
| Haarlem   | Aankomst 06:00 | Aankomst 06:01 |

## 2. Adviesaanvraag herfstmaatregelen per wijzigingsblad oktober

#### *Dienstregelingswijzigingen 2014 effectief*

In navolging op de herfstaanpak van voorgaande jaren, zijn tijdens de herfstperiode (gedurende het wijzigingsblad van oktober) op een aantal kritische herfsttrajecten beperkte wijzigingen (van één minuut) in de dienstregeling doorgevoerd. Daarbij is gekeken naar trajecten waar treinen er in de herfst structureel langer over doen dan in een referentieperiode waardoor de kans groter is dat treinen te laat aankomen. Door realistischer rijtijden te hanteren, verhogen we de betrouwbaarheid en voorspelbaarheid van ons product richting reizigers. Tevens verminderen we de kans op landelijke herfsthinder als gevolg van het 'uitwaai-effect' door eventuele vertragingen zo goed mogelijk te isoleren op de herfsttrajecten. Bij de bepaling van de minutenaanpassingen is het uitgangspunt dat bestaande aansluiting in het plan behouden blijven.

Het toepassen van wijzigingen in de dienstregeling is tijdens de herfst van 2014 opnieuw effectief gebleken. De prestaties op de aandachttrajecten tonen een positief effect van de extra rijtijd. Dit draagt bij aan een betrouwbaar product voor onze klanten. In de meeste gevallen zijn deze aanpassingen een vervroeging van de vertrektijd of een verlate aankomsttijd. De resultaten van deze aanpassingen zijn zorgvuldig bekeken. Het is helaas niet mogelijk om precies aan te geven hoeveel punctualiteit deze aanpassingen in de herfst opleveren. Het effect wordt namelijk bepaald door meerdere afhankelijkheden en



bovendien is het herfstweer ieder jaar weer anders verdeeld, zowel in hevigheid als in periode.

#### *Opnieuw dienstregelingswijzigingen op kritische trajecten in 2015*

Ook in 2015 wil NS tijdens de herfstperiode (vanaf het wijzigingsblad oktober) op (herfst)trajecten beperkte wijzigingen van één minuut doorvoeren in de dienstregeling. De wijzigingen zijn weergegeven in bijlage 1. Ook dit jaar geldt dat bestaande aansluitingen in het plan behouden blijven. Deze aanpassingen worden voorafgaand aan en bij aanvang van wijzigingsblad oktober gecommuniceerd via de reguliere reisinformatiemiddelen zoals NS.nl, de Reisplanner Xtra en posters en omroep op de stations.

#### *Overige herfstmaatregelen*

Voortbouwend op de succesvol gebleken aanpak van de afgelopen jaren, hebben NS en ProRail gedurende de herfst van 2014 een vergelijkbaar pakket aan maatregelen getroffen gericht op punctualiteit en veiligheid. Uit de herfstevaluatie is gebleken dat de aanpak een positief effect heeft op de operationele prestaties en beperkt daarmee de hinder voor de reiziger. Desondanks blijven herfstomstandigheden zoals storm en gladheid hun weerslag hebben op de prestaties van NS en kan hinder niet volledig weggenomen worden. De herfst blijft net zoals bij andere spoorwegbedrijven in binnen- en buitenland een kwetsbaar seizoen. Het nemen van gerichte maatregelen blijft daarom noodzakelijk.

Het inmiddels terugkerende pakket aan maatregelen zal ook in 2015 worden voortgezet en is op basis van de herfstevaluatie op punten aangescherpt en verbeterd. Maatregelen die we voor de komende herfst nemen;

- Kappen en snoeien van risicovolle begroeiing in de omgeving van het spoor;
- Sandite aanbrengen om gladheid op spoor te bestrijden t.b.v. punctualiteit (treinen kunnen beter remmen en aanzetten);
- Extra aandacht voor het vertrekproces in de herfst;
- Maatregelen m.b.t. de inzet van materieel zonder magneetremmen om de kans op doorglijden te verkleinen;
- Seintechische maatregelen;
- Maatregelen ten behoeve van snel herstel van materieel in de herfstperiode.

Naast deze maatregelen wordt een aantal aanvullende zaken beproefd in de komende herfst. Zo worden door NS, ProRail en Strukton deze herfst nadere beproevingen uitgevoerd met het behandelen van de rails met lasers. Ondanks onze inspanningen is het nog steeds mogelijk dat reizigers hinder ondervinden als gevolg van herfstweer.

### **3. Informatie met betrekking tot capaciteit in de herfst**

Graag wil NS u informeren over de treincapaciteit in de herfst van 2015.

NS heeft in het najaar van 2014 verbeteringen doorgevoerd in de planning en de inzet van het materieel, zoals vorig jaar toegelicht in de Locov-adviesaanvraag (kenmerk CC/PA/TD-690). Zo is de in- en uitcheckdata meer gebruikt om de materieelplanning aan te passen, is er extra aandacht geweest voor drukke trajecten en zijn er nieuwe manieren gekomen om in apps drukte te melden. De verschillende maatregelen vertaalden zich afgelopen najaar in een licht beter klantoordeel qua zitplaatskans.

De herfst is traditioneel de drukste periode voor NS: zowel forensen als studenten gaan (weer) aan de slag na de vakantie. Door de herfstige weersomstandigheden zoals gladheid of



storm, is het een seizoen met veelal meer vertraging. Deze effecten zullen ook deze herfst effect hebben op de drukte in de trein en de algehele ervaring van reizigers.

#### *Betere prognoses*

Voor de planning van de lengte van de treinen heeft NS sinds de zomer van 2014 (start van verplicht in- en uitchecken) steeds meer de beschikking over OV-Chipkaart-gegevens waardoor de prognoses zijn verbeterd en op basis waarvan inmiddels veel treinen zijn verlengd. In de planning voor komende herfst is daarnaast rekening gehouden met historische gegevens en analyses van trajecten waar in het verleden relatief veel meldingen zijn geweest.

#### *Wederom inzet van maximaal aantal treinen*

Voor het najaar 2015 bouwt NS voort op de ervaringen van de herfst van 2014. Zo wordt wederom de maximale hoeveelheid ingezet, dit resulteert dit najaar in iets meer bakken dan vorig jaar. Er blijft een kleine reserve beschikbaar voor bijsturing, in het geval van problemen op het spoor en om bij klachten acuut bij te springen.

#### *Betere informatie voor reiziger*

Naast een zo goed mogelijke planning is NS bezig met een aantal extra diensten via de Reisplanner Xtra waardoor reizigers hun reis nog beter kunnen plannen en eventuele drukte kunnen voorkomen. Zo is sinds half juli informatie beschikbaar in de Reisplanner Xtra (voor Android-gebruikers, iPhone-versie volgt) over het materieeltype en de lengte van de trein. Al naar gelang de individuele behoefte kunnen reizigers dus eventueel kiezen voor een trein eerder of later. In de komende periode wil NS informatie meer persoonlijk maken via de app. Via ons personeel op de trein geven we daarnaast steeds vaker uitleg als een trein onbedoeld korter is dan gepland om de reiziger meer inzicht te geven. Op onze website wil NS meer informatie geven over de planning en waarom staan in de spits op drukke trajecten onontkoombaar is.

#### *Reizigershinder rondom Utrecht en enkele andere regio's*

Als gevolg door beperkingen in de infrastructuur kan NS dit najaar op sommige trajecten en sommige tijdstippen minder lange treinen inzetten dan gewenst. Zo hebben de werkzaamheden rond Utrecht Centraal effect op de treinsamenstellingen op de trajecten Utrecht – Den Haag en Utrecht – Rotterdam (zoals eerder in de brief met kenmerk CC/PA/TD-717 aan u is toegelicht). De Intercity's tussen Alkmaar en Amsterdam kunnen op sommige tijdstippen in een kleinere samenstelling rijden dan gewenst als gevolg van beperkte opstelcapaciteit in Noord-Holland. Tussen Den Bosch en Utrecht Centraal kunnen de treinen als gevolg van logistieke beperkingen niet langer worden gepland. Via communicatie naar reizigers zetten we in op betere spreiding over treinen en in treinen. Ook zijn sommige omliggende treinen juist extra versterkt om dit op te vangen.

#### *Vooruitblik*

NS heeft vanwege het behoud van onder andere de OV-studentenkaart en de daardoor beperkte reservecapaciteit met spoed extra sprinters besteld. Deze komen naar verwachting vanaf december 2016 op het spoor. In 2016 stromen ook treinen uit van het type Materieel '64. Om dit op te vangen, is NS druk bezig DDM1-dubbeldekkers (elf treinen met in totaal 44 rijtuigen) weer op te knappen. Ook worden andere opties verkend in het kader van het u bekende programma 'vervoercapaciteit naar tevredenheid'. NS zal u later uitgebreid informeren over de materieelinzet in 2016.



#### 4. Informatie met betrekking tot werkzaamheden en buitendienststellingen in het najaar

Ook tijdens de herfstperiode staan buitendienststellingen gepland. In onderstaande tabel treft u de buitendienststellingen aan die langer dan 24 uur in beslag nemen. Voor de alternatieve reisadviezen verwijzen wij graag naar ns.nl. Ruim voorafgaande aan deze periode zullen wij de reizigers via diverse communicatiekanalen op de hoogte stellen van de werkzaamheden en informatie bieden over de alternatieve mogelijkheden.

| Regio          | Locatie                                   | Start      | Eind       | Duur (uren) | Bijzonderheden                   |
|----------------|---|------------|------------|-------------|----------------------------------|
| Noordoost      | Bameveld Noord                            | 17-10-2015 | 18-10-2015 | 28          |                                  |
| Noordoost      | Bameveld Centrum                          | 17-10-2015 | 18-10-2015 | 40          |                                  |
| Noordoost      | Emplacement Zwolle                        | 17-10-2015 | 24-10-2015 | 172         | Ook werkdagen                    |
| Noordoost      | Groningen - Leeuwarden                    | 17-10-2015 | 20-10-2015 | 76          |                                  |
| Noordoost      | Marienberg-Coevorden                      | 17-10-2015 | 26-10-2015 | 220         |                                  |
| Noordoost      | Arnhem perron 1                           | 24-10-2015 | 26-10-2015 | 52          |                                  |
| Noordoost      | Emmerich - Zevenaer                       | 23-10-2015 | 26-10-2015 | 52          |                                  |
| Noordoost      | Empel Rees – Wesel in Emmerich-Oberhausen | 23-10-2015 | 26-10-2015 | 54          |                                  |
| Noordoost      | Emmerich - Zevenaer                       | 26-10-2015 | 20-11-2015 | 618         | Langloer                         |
| Noordoost      | Emmerich grens - Emmerich                 | 24-10-2015 | 17-11-2015 | 592         | Langloper                        |
| Noordoost      | Zuidhorn                                  | 23-10-2015 | 26-10-2015 | 76          |                                  |
| Noordoost      | Hemmen-Dodewaard                          | 31-10-2015 | 2-11-2015  | 52          |                                  |
| Noordoost      | Arnhem perron 1                           | 28-10-2015 | 2-11-2015  | 124         | Langloper                        |
| Noordoost      | Arnhem Zuid                               | 28-10-2015 | 30-10-2015 | 52          |                                  |
| Noordoost      | Elst                                      | 28-10-2015 | 2-11-2015  | 124         | Ook werkdagen                    |
| Noordoost      | Tiel - Elst Aansluiting                   | 28-10-2015 | 1-11-2015  | 100         | Ook werkdagen                    |
| Regio          | Locatie                                   | Start      | Eind       | Duur (uren) |                                  |
| Randstad Noord | Utrecht CS (sporen 14, 15)                | 17-10-2015 | 19-10-2015 | 52          |                                  |
| Randstad Noord | Utrecht CS sporen 5, 6 en 7, 8)           | 17-10-2015 | 19-10-2015 | 52          |                                  |
| Randstad Noord | Amsterdam – Haarlem                       | 17-10-2015 | 19-10-2015 | 52          |                                  |
| Randstad Noord | Haarlem (wissel 39)                       | 17-10-2015 | 18-10-2015 | 40          |                                  |
| Randstad Noord | Spaarnebrug (spoor 101, 102, 103)         | 17-10-2015 | 20-10-2015 | 76          | Inclusief een werkdag            |
| Randstad Noord | Almere Oostvaarders – Lelystad Centrum    | 24-10-2015 | 26-10-2015 | 50          |                                  |
| Randstad Noord | Emplacement Enkhuizen                     | 24-10-2015 | 26-10-2015 | 52          |                                  |
| Randstad Noord | Enkhuizen - Hoorn                         | 23-10-2015 | 26-10-2015 | 76          | Inclusief een werkdag            |
| Randstad Noord | Weesp – Almere Oostvaarders               | 23-10-2015 | 26-10-2015 | 76          | Inclusief een werkdag            |
| Randstad Noord | Utrecht -Maarsse                          | 1-11-2015  | 2-11-2015  | 28          |                                  |
| Randstad Noord | Amsterdam sporen 11B, 12B en 13B)         | 31-10-2015 | 9-11-2015  | 220         | langloer/alleen spoorwijzigingen |
| Randstad Noord | Amsterdam Bijlmer Arena - Abcoude         | 31-10-2015 | 2-11-2015  | 51          |                                  |
| Randstad Zuid  | Schiedam - Hoek van Holland               |            |            | 52          |                                  |
| Zuid           | Tilburg Universiteit-Tilburg              | 17-10-2015 | 19-10-2015 | 52          |                                  |
| Zuid           | Bunde                                     | 24-10-2015 | 29-10-2015 | 124         | Ook werkdagen                    |
| Zuid           | Sittard                                   | 24-10-2015 | 26-10-2015 | 56          |                                  |

Ik vertrouw erop 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.

Met vriendelijke groeten,

Marjan Rintel