Vervoerplan 2014

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting Vervoerplan 2014 **3**

1 Strategie en mobiliteit **5**
1.1 Strategie NS middellange termijn 5
1.2 Dienstregeling 6
1.3 Decentrale overheden en andere stakeholders 8

2 Zorggebieden **9**
2.1 Scorecard 9
2.2 Op tijd rijden 10
2.3 Informatievoorziening 11
2.4 Reinheid 12
2.5 Veiligheid 13
2.6 Vervoercapaciteit 14
2.7 Toegankelijkheid 15

Bijlage 1 Definities en Meetsystemen (Instemming) **16**

Bijlage 2 Informatie-items bij Vervoerplan 2014 **22**

Bijlage 3 Weergave reactie Consumentenorganisaties **23**

Bijlage 4 Weergave reactie ProRail **23**

Bijlage 5 Weergave overleg IPO en SkVV **28**

Colofon **47**

Managementsamenvatting Vervoerplan 2014

In het Vervoerplan geeft NS aan hoe zij in 2014 invulling geeft aan de uitvoering van de in de vervoerconcessie beschreven zorgplicht. NS doet dit primair via haar bedrijfsonderdeel NS Reizigers, in dit Vervoerplan aangeduid als NS.

Strategie
NS levert dagelijks een bijdrage aan de bereikbaarheid en mobiliteit in Nederland en staat voor goed openbaar vervoer. Daartoe wil NS ervoor zorgen dat meer mensen vaker de groene trein nemen. Dat is goed voor Nederland en voor NS. Om dat te bereiken moet NS ervoor zorgen dat de trein voor klanten qua gemak en comfort minstens zo aantrekkelijk wordt als de auto én dat klanten NS aanraden bij anderen. De aankomende jaren wil NS klanten graag nog meer waar voor hun geld geven en de beste vervoerder in Nederland zijn en blijven.

Dienstregeling
NS is zich bewust van de maatschappelijke vraag naar meer en snellere verbindingen per trein. Ook vanuit (macro-)economisch perspectief (bereikbaarheid steden, economische centra en landsdelen) is deze vraag relevant.
Na de grote wijzigingen in de dienstregeling 2013 door de komst van de Hanzelijn optimaliseert NS in 2014 de dienstregeling door de kwaliteit te verhogen en op een aantal trajecten meer treinen te rijden. Tevens vindt een aantal aanpassingen plaats als gevolg van aangepaste veiligheidsmaatregelen en werkzaamheden op stations en aan infrastructuur.

Zorggebieden
NS geeft in de scorecard weer welke prestaties zij wil leveren in 2014 op de zorggebieden op tijd rijden, service verlenen (informatievoorziening en reinheid), veiligheid en redelijke kans op een zitplaats.

Grenswaarden Reikwijdte HRN	Realisatie 2012	Grenswaarde 2013	Grenswaarde 2014	Indicatie 2015-2018
Klantoordeel: op tijd rijden	48,9%	53,0%	53,0%	53,0%
Aankomstpunctualiteit 5 minuten	94,2%	93,0%	93,0%	93,0%
Reizigerspunctualiteit	91,5%	90,5%	90,5%	90,5-91%
Klantoordeel reisinfo bij 0 tot en met 15 minuten	93,7% [1)]	90-92%	91,0%	91-92%
Klantoordeel reisinfo bij meer dan 15 minuten	37,1% [1)]	36-38%	36,0%	36-45%
Informatie bij ontregeling in de trein (ongewogen)	58,4%	55,0%	60,0%	60-65%
Informatie bij ontregeling op het station (ongewogen)	78,9%	79,0%	80,0%	80-85%
Trefkans conducteur (ongewogen)	64,6%	65,0%	65,0%	65-66%
Klantoordeel reinheid interieur trein en stations	56,4%	55,0%	55,0%	55,0%
Standkwaliteit reinheid treinen en stations	90,5%	89,5%	90,0%	90,0%
Klantoordeel: sociale veiligheid trein en station totaal	78,3%	78,5%	78,5%	79,0%
Klantoordeel: zitplaatscapaciteit in de trein in de spits	69,6%	70,0%	70,0%	70,0%
Vervoerscapaciteit reizigers in de spits	98,9%	99,0%	99,0%	99,0%

[1)] Deze indicator maakte in 2012 geen deel uit van scorecard, de weergegeven scores zijn over 2012 verantwoord als informatie-item

Voor 2014 heeft NS als doel om het niveau van de objectieve prestaties vast te houden en negatieve uitschieters zo veel mogelijk te beperken.
Bij het bepalen van de grenswaarden is gezocht naar een balans tussen enerzijds het vasthouden dan wel verbeteren van de dienstverlening en de waardering van de klant en anderzijds het hanteren van realistische waarden en de onderlinge relatie tussen de zorggebieden en betaalbaarheid.

Bij het vaststellen van de grenswaarden 2014 zijn ook de huidige economische situatie (recessie) inclusief verwachtingen voor de komende jaren en het effect hiervan op de vervoersomvang en opbrengsten van NS meegenomen.

1 Strategie en mobiliteit

1.1 Strategie NS middellange termijn

NS levert dagelijks een bijdrage aan de bereikbaarheid en mobiliteit in Nederland en staat voor goed openbaar vervoer. Daartoe wil NS ervoor zorgen dat meer mensen vaker de groene trein nemen. Dat is goed voor Nederland en voor NS. Om dat te bereiken moet NS ervoor zorgen dat de trein voor klanten qua gemak en comfort minstens zo aantrekkelijk wordt als de auto én dat klanten NS aanraden bij anderen. De aankomende jaren wil NS klanten graag nog meer waar voor hun geld geven en de beste vervoerder in Nederland zijn en blijven.

Onze ambitie: voorbeeld van attente dienstverlening
Wanneer een reiziger bij NS in de trein stapt, levert hij de mogelijkheid om zelf te bepalen wat er met hem gebeurt voor een groot deel in en is hij sterk afhankelijk van onze dienstverlening. Om die reden is de ambitie van NS dat de wijze waarop NS met haar klanten omgaat, ervaren wordt als een voorbeeld van attente dienstverlening in Nederland. NS wil doorgroeien van een bedrijf dat dienstverlening centraal stelt naar een bedrijf waar klantgedrevenheid tot in de haarvaten is doorgedrongen en de klantbeleving- en waardering centraal staan. Voor NS betekent attente dienstverlening alertheid, oftewel toegewijde aandacht hebben voor onze dienstverlening aan de klanten, door boven verwachting te presteren in de interactie met de klanten. Dit houdt in dat onze medewerkers die service verlenen zich veel laten zien en laten horen, klanten open tegemoet treden en uitnodigend zijn om aangesproken te worden.

Gemak: aantrekkelijk alternatief voor de auto
Om meer mensen de trein te laten gebruiken, zal NS het reizen met de trein nog gemakkelijker moeten maken, zodat de trein een aantrekkelijk alternatief voor de auto is. NS wil de reiziger het 'tom-tomgevoel' geven, door ervoor te zorgen dat klanten zelf hun reis zo veel mogelijk kunnen beïnvloeden en altijd een handelingsperspectief hebben. Dat kan door reisinformatie te verbeteren, zowel in als buiten de trein, het gemak van de OV-chipkaart te verbeteren en het gebruik te verruimen over de gehele keten heen, betere aansluiting tussen de trein en ander (openbaar) vervoer bieden en meer treinen per uur te laten rijden, zodat reizigers het gevoel hebben op elk moment te kunnen vertrekken. Uiteraard zijn veiligheid en inpassing in het financiële klimaat waar de samenleving zich in bevindt hierbij belangrijke randvoorwaarden.

Verleiden: klanten raden NS aan bij anderen
Een automobilist verleiden om zijn auto te laten staan en de trein te nemen, wordt met name beïnvloed door de mate waarin onze klanten anderen aanbevelen om in de trein te stappen. Positieve ervaringen dragen hieraan bij. Negatieve uitzonderingen in de dienstverlening hebben een grote impact op de tevredenheid en of klanten NS aanbevelen bij anderen. Daarom is voor NS gemiddeld goed niet goed genoeg meer: voor onze reizigers is het essentieel dat NS ontregelingen van de reis zoveel mogelijk voorkomt en het aantal negatieve ervaringen van de reiziger verlaagt. NS wil haar reizigers niet meermaals teleurstellen en werkt er dagelijks aan om de prestaties structureel te verbeteren door de treindienst zo goed mogelijk uit te voeren, beter te anticiperen op tegenvallers en de vervelende gevolgen van ontregelingen te beperken. Dit houdt in dat NS zorgt dat klanten in ieder geval tijdig en juist geïnformeerd worden, dat reizigers goede opvang en nazorg krijgen en dat na een ontregeling zo snel mogelijk weer een voorspelbare treindienst wordt gereden.

NS wil de aantrekkelijkheid van de trein vergroten door het gemak, beleving en comfort te verhogen door:
- investeringen in verbeteringen van reisinformatie op diverse momenten en via verschillende kanalen;
- de keteninformatie thuis en onderweg te verbeteren;
- verbetering van het aanbod, onder andere door meer treinen aan te bieden, passend bij de langere termijn ambities van het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS);
- verbeteringen in de dienstregeling te realiseren. De verbeteringen die NS realiseert in 2014 staan in de volgende paragraaf;
- betaalgemak voor diensten met de OV-Chipkaart in het openbaar vervoer te verhogen. NS maakt het extra gemakkelijk voor klanten doordat zij met de nieuwe abonnementen van deur-tot-deur kunnen reizen of zij nu hun auto parkeren bij Q-Park of een OV Fiets nemen vanaf hun bestemmingsstation;
- investeringen in voor- en natransport;
- aantrekkelijke kortingen in de daluren en het aanbod uit te breiden door nieuwe reisdoelen aan te bieden.

Vervoeromvang
De gerealiseerde groei op het Hoofdrailnet in de afgelopen vijf jaar bedraagt gemiddeld circa 1,7%. Door de verwachte lage economische groei zal deze groei in 2014 maar ook in de volgende jaren onder druk staan.

Aansluiting strategie bij vervoerplan
In het Vervoerplan geeft NS aan hoe zij in 2014 invulling geeft aan de uitvoering van de in de vervoerconcessie beschreven zorgplicht. Dit wordt gedaan door te beschrijven hoe de dienstregeling eruit ziet en door per zorggebied aan te geven wat ontwikkelingen op dat gebied zijn. De strategie van NS en de ambities zoals hierboven beschreven strekken verder dan de zorgplicht. Bijvoorbeeld duurzaamheid, dat is één van de strategische thema's van NS. Op www.NS.nl en in het NS jaarverslag is hier meer informatie over beschikbaar. Naast de ambities die NS heeft voor de langere termijn, acteert NS op de huidige situatie en thema's die spelen bij reizigers en/of politiek, bijvoorbeeld het winterweerprogramma en diverse verbeterplannen in het kader van veiligheid. Deze onderwerpen worden wel genoemd in het vervoerplan maar hier wordt niet uitgebreid op ingegaan aangezien hier aparte informatiestromen voor zijn ingericht.

1.2 Dienstregeling

NS is zich bewust van de maatschappelijke vraag naar meer en snellere verbindingen per trein. Ook vanuit (macro-)economisch perspectief (bereikbaarheid steden, economische centra en landsdelen) is deze vraag relevant. NS speelt hier op in en wil reizigers graag een aantrekkelijke dienstregeling bieden. NS blijft, net als voorgaande jaren, mogelijkheden verkennen om het aanbod aan haar klanten verder te ontwikkelen. NS bouwt met de nieuwe dienstregelingen voort op de volgende voor klanten belangrijke kwaliteitskenmerken:
- Meer en snellere reismogelijkheden door een groter aanbod van treinen en bij voorkeur rechtstreekse verbindingen;
- Eenvoudige en voorspelbare dienstregeling;
- Een betrouwbare en punctueel uitvoerbare dienstregeling.

Bij het opstellen van de dienstregeling zijn deze kwaliteitskenmerken de belangrijkste onderwerpen bij het maken van commerciële overwegingen.

Dienstregeling 2014

Na de grote wijzigingen in de dienstregeling 2013 door de komst van de Hanzelijn wordt in de dienstregeling 2014 een beperkt aantal wijzigingen ingevoerd. NS wil klanten zo een vertrouwd en stabiel treinaanbod bieden. Er wordt een aantal (kleine) optimalisaties doorgevoerd die de kwaliteit van de (uitvoering van de) treindienst verhogen.

De belangrijkste verbeteringen

NS heeft de volgende wijzigingen doorgevoerd om de reiziger op een aantal Sprinter-trajecten betere verbindingen te bieden:

- De huidige Friese spitstrein tussen Leeuwarden en Wolvega gaat gedurende de gehele dag van Leeuwarden doorrijden naar Meppel, zoals afgesproken met de provincie Fryslân.
- Op werkdagen rijdt ook 's avonds een halfuurdienst met Sprinters op het traject Deventer – Almelo, zoals afgesproken met de provincie Overijssel.
- Tussen Utrecht en Geldermalsen gaan meer Sprinters rijden in de late avonduren.
- Tussen Dordrecht en Lage Zwaluwe rijdt een halfuurdienst met Sprinters. Hierdoor verschuiven de dienstregelingstijden van de Sprinter Breda-Dordrecht 15 minuten in de daluren en het weekend.
- In de daluren en het weekend biedt NS, mede op verzoek van de consumentenorganisaties die vertegenwoordigd zijn in het Locov, een doorgaande Sprinterdienst van Den Haag Centraal via Leiden naar Schiphol en verder. De Sprinters vanuit Haarlem rijden in deze periode niet verder dan Leiden Centraal (op werkdagen tot 20u rijden deze Sprinters van/naar Den Haag Centraal).

Naast de algemene dienstregelingswijzigingen is NS ook voornemens de treindienst gedurende de herfst robuuster te maken door aanpassing in de dienstregeling in die periode. Hiermee richt NS zich op het voorkomen van negatieve uitschieters.
NS gaat in 2014, na overleg met de gemeente Amersfoort, de dienstregeling in de nachten van vrijdag op zaterdag en van zaterdag op zondag tussen Utrecht en Amersfoort uit te breiden.

Werkzaamheden aan stations en infrastructuur

Evenals in 2013 zal de reiziger ook in 2014 vooral in het weekend en in de late avonduren te maken krijgen met de gevolgen van werkzaamheden aan het spoor. In 2014 wordt verder gewerkt aan de verbouwingen van stations en aanpassingen aan het spoor. Naast de sleutelprojecten op onder andere Amsterdam Centraal, Utrecht Centraal, Den Haag Centraal en Breda, vinden ook verbouwingen plaats in Den Bosch en Eindhoven. Daarnaast vinden ten oosten van Schiphol omvangrijke werkzaamheden plaats aan de infrastructuur. In verband met deze werkzaamheden zal de Sprinter Hoofddorp – Hoorn Kersenboogerd in een andere tijdligging rijden. Hierdoor zal de Intercity in de spits tussen Enkhuizen – Amsterdam Centraal niet meer in Hoorn Kersenboogerd kunnen stoppen.
De genoemde werkzaamheden zullen leiden tot vele buitendienststellingen. NS zal maximaal inzetten op reisalternatieven, adequate informatievoorzieningen en persoonlijke service.

Effecten aangescherpte veiligheidsregels

Veiligheid van reizigers en baanwerkers is van cruciaal belang. Hiertoe heeft ProRail haar veiligheidsregels aangescherpt met als gevolg dat ProRail vanaf 2014 structureel de onderhoudswerkzaamheden zal uitvoeren door in enkele nachten gedurende de werkweek op dubbelsporige baanvakken beide sporen buiten dienst te stellen. Voor NS leidt dit tot uitval van treinen aan de randen van de dag en op het nachtnet. NS, ProRail en de andere vervoerders werken nauw samen om de bijkomende overlast zoveel mogelijk te beperken. Consequenties voor de dienstregeling en de algehele dienstverlening van NS zijn echter onvermijdelijk. De reizigers krijgen te maken met extra reistijd en meer overstappen met name in de nacht. De gevolgen zijn het meest voelbaar op het nachtnet rond Schiphol, op het nachtnet tussen Den Haag en Rotterdam en de laatste treinen vanuit de regio Amsterdam naar Almere/Lelystad en Amersfoort.

NS zal inzetten op adequate informatievoorzieningen.
Naar aanleiding van de scherpere toepassing van de planningsnomen kan station Utrecht Lunetten in de richting Utrecht Centraal niet worden bediend door de Sprinters Tiel – Utrecht. Hierdoor wordt dit station 2 in plaats van 4 keer per uur bediend.

Dienstregelingen na 2014
Het voornemen van de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu is om NS de nieuwe hoofdrailnetconcessie 2015-2025 onderhands aan NS te gunnen. NS zal de afspraken die gemaakt zijn met het ministerie van Infrastructuur en Milieu in het kader van deze nieuwe concessie over de uitvoering van de dienstregeling uitvoeren. Zo zal NS in 2015 alle stations tot 20.00 uur minimaal twee keer per uur bedienen waar dat nu nog niet het geval is, en op vrijdag- en zaterdagavond zal NS latere treinen rijden vanuit de Randstad. Het aanbod op de HSl zal uitgebreid worden conform het plan dat NS heeft aangeboden aan het Ministerie van IenM en is goedgekeurd in de Ministerraad. Ook de afspraken die met regionale bestuurders zijn gemaakt in het kader van de dienstregeling zal NS nakomen.

1.3 Decentrale overheden en andere stakeholders

De decentrale overheden (verenigd in het IPO en SkVV) vormen voor NS een belangrijke partner om de uitdagingen op mobiliteitsgebied en aanpalende beleidsterreinen (ruimtelijke en economische regionale ontwikkeling) op te pakken.
NS heeft op regionaal niveau vrijwel dagelijks contacten met OV-autoriteiten (provincies, kaderwetgebieden) en gemeenten over een veelheid aan mobiliteit(-gerelateerde) onderwerpen. Dit betreft onder meer de regionale wensen voor aanpassingen van de (landelijke) dienstregeling, stationsontwikkeling, ketenvoorzieningen, ontwikkeling nieuwe infrastructuur en nieuwe verbindingen, uitbreiding van (trein-) diensten. Tenminste eenmaal per jaar heeft NS overleg met decentrale overheden over dienstregelingszaken (zie weergave van dit overleg in bijlage 5).

In het kader van de ontwikkeling van stations(gebieden) worden in afstemming en samenwerking met lokale overheden, ProRail en andere belanghebbenden, projecten gerealiseerd om de dienstverlening aan reizigers uit te breiden en te verbeteren. Denk hierbij onder meer aan verbetering van P+R voorzieningen en fietsenstallingen.

Daarnaast overlegt NS regulier met zowel ProRail als consumentenorganisaties over bijvoorbeeld het aanbod van vervoer, wijzigingen in het vervoersaanbod, dienstregelingsvraagstukken en de invulling van de zorggebieden zoals opgenomen in hoofdstuk 2. Tevens werkt NS samen met het ministerie van Infrastructuur en Milieu en ProRail aan de toekomstvisie op het spoor in het kader van de Lange Termijn Spooragenda en het Masterplan.

NS legt het concept Vervoerplan aan de verschillende organisaties voor ter beoordeling. Het Vervoerplan wordt in een thema-overleg besproken met de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov. De adviezen van de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov en de adviezen van ProRail zijn integraal opgenomen in bijlage 3 respectievelijk bijlage 4, inclusief de reactie van NS op de aangedragen punten.

2 Zorggebieden

In dit hoofdstuk geeft NS aan welke prestaties zij voornemens is te realiseren in 2014 op de in de concessie gedefinieerde zorggebieden die toezien op de basis van de dienstverlening: op tijd rijden, service verlenen (informatievoorziening en reinheid), veiligheid, redelijke kans op een zitplaats en toegankelijkheid.

2.1 Scorecard

NS heeft per zorggebied, met uitzondering van toegankelijkheid, een of meer indicatoren opgenomen in de scorecard. De scorecard bestaat uit zes klantoordelen (outcome, beoogd effect) en zeven objectieve procesindicatoren (output, effect op procesresultaat). Per indicator is een, door NS te behalen, grenswaarde bepaald. In bijlage 1 zijn de definities en meetsystemen weergegeven. Naast de indicatoren opgenomen in de scorecard is in bijlage 2 een overzicht van informatie-items weergegeven.

Grenswaarden Reikwijdte HRN	**Realisatie 2012**	**Grenswaarde 2013**	**Grenswaarde 2014**	**Indicatie 2015-2018**
Klantoordeel: op tijd rijden	48,9%	53,0%	53,0%	53,0%
Aankomstpunctualiteit 5 minuten	94,2%	93,0%	93,0%	93,0%
Reizigerspunctualiteit	91,5%	90,5%	90,5%	90,5-91%
Klantoordeel reisinfo bij 0 tot en met 15 minuten	93,7% [1)]	90-92%	91,0%	91-92%
Klantoordeel reisinfo bij meer dan 15 minuten	37,1% [1)]	36-38%	36,0%	36-45%
Informatie bij ontregeling in de trein (ongewogen)	58,4%	55,0%	60,0%	60-65%
Informatie bij ontregeling op het station (ongewogen)	78,9%	79,0%	80,0%	80-85%
Trefkans conducteur (ongewogen)	64,6%	65,0%	65,0%	65-66%
Klantoordeel reinheid interieur trein en stations	56,4%	55,0%	55,0%	55,0%
Standkwaliteit reinheid treinen en stations	90,5%	89,5%	90,0%	90,0%
Klantoordeel: sociale veiligheid trein en station totaal	78,3%	78,5%	78,5%	79,0%
Klantoordeel: zitplaatscapaciteit in de trein in de spits	69,6%	70,0%	70,0%	70,0%
Vervoerscapaciteit reizigers in de spits	98,9%	99,0%	99,0%	99,0%

[1)] Deze indicator maakte in 2012 geen deel uit van scorecard, de weergegeven scores zijn over 2012 verantwoord als informatie-item

Bij het bepalen van de grenswaarden is gezocht naar een balans tussen enerzijds het vasthouden dan wel verbeteren van de dienstverlening en de waardering van de klant en anderzijds het hanteren van realistische waarden en betaalbaarheid.

Voor 2014 heeft NS als doel om het niveau van de objectieve prestaties vast te houden en negatieve uitschieters zo veel mogelijk te beperken. Binnen het zorggebied informatievoorziening verhoogt NS de grenswaarde voor de indicator informatievoorziening bij ontregelingen in de trein van 55% in 2013 naar 60% in 2014 en dezelfde indicator voor de stations van 79% naar 80%. De grenswaarde voor de indicator klantoordeel informatievoorziening bij vertraging van 0 tot en met 15 minuten stelt NS vast op 91%; de bandbreedte is hiermee losgelaten. Voor standkwaliteit reinheid treinen en stations verhoogt NS de grenswaarde van 89,5% naar 90%. De overige grenswaarden behouden dezelfde waarde.

Bij het vaststellen van de grenswaarden 2014 zijn ook de huidige economische situatie (recessie) inclusief verwachtingen voor de komende jaren en het effect hiervan op de vervoersomvang en opbrengsten van NS meegenomen.

De objectieve procesindicatoren zijn door NS te beïnvloeden door voornamelijk financiële investeringen en procesaanpassingen zoals optimaal plannen en adequaat reageren op meldingen om de vervoerscapaciteit te beïnvloeden. De beschikbare ruimte voor aanpassingen wordt daarbij begrensd door de huidige infrastructuur en productiemiddelen.

De waardering van klanten wordt zowel door de prestaties van NS zelf als door externe factoren beïnvloed. NS staat voor goede prestaties waarbij de klant centraal staat. Om de overall opinie van klanten over NS te verbeteren, focust NS zich op het vasthouden dan wel verbeteren van de verschillende aspecten van de dienstverlening aan reizigers. Daarnaast richt NS zich op het verminderen van negatieve ervaringen en de impact van extreme situaties op de klantbeleving.

Hieronder wordt per zorggebied een korte toelichting gegeven over de ontwikkelingen en verwachtingen van de bijbehorende indicatoren.

2.2 Op tijd rijden

Het op tijd rijden van treinen - de 'punctualiteit' – opdat reizigers tijdig hun bestemming bereiken is een belangrijke doelstelling van NS in de dienstverlening aan klanten. NS vult dit zorggebied in door:

- een goede balans tussen een aantrekkelijke, betaalbare én betrouwbare dienstregeling;
- een klantvriendelijke én punctuele uitvoering en bijsturing van de dienstregeling in samenwerking met ProRail;
- inzet van betrouwbaar materieel in de dienstregeling;
- goede samenspraak met ProRail ten behoeve van een hoge betrouwbaarheid van de infrastructuur.

NS werkt voortdurend aan het verbeteren van de dienstverlening aan klanten. De aankomstpunctualiteit en de reizigerspunctualiteit worden direct beïnvloed door de uitvoering van de dienstregeling. Bij het opstellen van de dienstregeling worden commerciële afwegingen gemaakt zoals snellere reistijden tussen twee stations versus betrouwbaarheid en het aantal overstappen van reizigers. NS zoekt bovenal de juiste afweging tussen een aantrekkelijk, efficiënt, betrouwbaar en uitvoerbaar plan.

Door het toenemen van het aantal treinverbindingen in de afgelopen jaren en door de andere omgang met veiligheidsnormen, stellen de werkzaamheden op stations en aan het spoor NS voor een grote uitdaging. In samenwerking met ProRail wil NS het hoge niveau van punctualiteit behouden (93% voor aankomstpunctualiteit 5 minuten en 90,5% voor reizigerspunctualiteit).

De aanpak van NS is erop gericht om samen met ProRail enerzijds verstoringen zoveel mogelijk te voorkomen door preventieve maatregelen te nemen en anderzijds de gevolgen voor reizigers te beperken bij verstoringen. Daarnaast richt NS zich op een efficiënte planning, scherpte in de uitvoering en het benutten van ervaringen met het wegnemen van landelijke of lokale klant-knelpunten. In 2014 wordt de dienstregeling op kleine punten aangepast waardoor de bestendigheid tegen lichte verstoringen van het basisuurpatroon licht verbetert. Door de herfstdienstregeling te introduceren wil NS de dienstregeling structureel robuuster maken.

De procesindicator reizigerspunctualiteit is verder verfijnd binnen de huidige definitie. Daarnaast vindt er een onderzoek plaats naar de mogelijkheden om op basis van OV-chipkaart gegevens een nieuwe procesindicator reizigerspunctualiteit te ontwikkelen die beter aansluit bij de beleving en perceptie van reizigers.

Het klantoordeel op tijd rijden wil NS beïnvloeden door enerzijds te sturen op klantstromen en anderzijds door klantgericht te handelen in de dagelijkse uitvoering. In de bijsturing bij grote verstoringen blijft, gelijk aan voorgaande jaren, het op bestemming brengen van klanten belangrijker dan het volgens plan laten rijden van alle treinen. NS acht het echter niet mogelijk het klantoordeel op tijd rijden te verbeteren. De goede objectieve prestaties van de afgelopen jaren leiden tot een hoger verwachtingsniveau van klanten. Een waardering van een 7 of meer komt hierdoor bij goede objectieve prestaties steeds minder voor. De realisatie van het klantoordeel is ondanks de goede objectieve prestaties van de afgelopen jaren achtergebleven. Het vasthouden van de grenswaarde van 53% is hierdoor een enorme uitdaging.

2.3 Informatievoorziening

Invulling van het zorggebied
Reisinformatie is een essentiële dienst, die bij NS bijzondere aandacht krijgt. Goede middelen voor het vooraf plannen van een reis en heldere begeleiding tijdens de reis dragen in hoge mate bij aan toegankelijkheid en gemak van het openbaar vervoer. Bij verstoringen wil NS maximaal transparant zijn over de reismogelijkheden en -onmogelijkheden, zodat reizigers altijd, juist in lastige situaties, zelfstandig keuzes kunnen maken. NS vult het zorggebied reisinformatie in door:

- zeven dagen in de week, 24 uur per dag, actuele reisinformatie te verzorgen op stations, in treinen en bij reizigers thuis of op kantoor;
- verschillende kanalen en producten te gebruiken, met oog voor de behoeften van doelgroepen zoals ervaren en onervaren reizigers, ouderen en mensen met een beperking. NS loopt voorop met apps als de Reisplanner Xtra maar verstrekt ook persoonlijk informatie door servicemedewerkers op de stations en conducteurs in treinen;
- bij gepland werk aan het spoor, zorgen dat klanten vooraf op de hoogte zijn en hierover goede informatie kunnen vinden;
- het waarschuwen van reizigers voor verstoringen en bijzondere situaties zoals winterse omstandigheden, gebruik makend van bestaande en nieuwe media zoals Twitter, apps en SMS;
- tijdens grote verstoringen in de treindienst reizigers zo goed mogelijk te informeren over oorzaak, verwachte duur en mogelijke omreisroutes;
- het delen van actuele gegevens over het treinverkeer met derden, zodat zij deze kunnen integreren in hun dienstverlening. Dit zorgt voor een breed productaanbod, met onder andere deur-tot-deur reisinformatieproducten via onze partner 9292.

Toelichting op de indicatoren reisinformatie
NS meet al geruime tijd de objectieve kwaliteit van de informatie bij ontregeling in de trein en op de stations, in de indicatoren informatie bij ontregeling (IBO) in de trein en op het station. Deze worden bepaald door een steekproef van waarnemingen.

Vanaf 2012 meet NS de klantoordelen voor informatievoorziening bij vertraging van 0 tot en met 15 minuten en voor informatievoorziening bij vertraging van meer dan 15 minuten. Deze werden in 2013 voor het eerst als afrekenbare outputindicator meegenomen in het Vervoerplan, als vervanging van de verouderde klantoordelen IBO Trein en IBO Station. Voor de grenswaarde werd in 2013 voor de nieuwe klantoordelen een bandbreedte gehanteerd. Dit jaar is er voldoende ervaring opgedaan met deze klantoordelen om hier een grenswaarde voor op te geven.

Ontwikkelingen en bijstelling grenswaarden
Eind 2012 is door overdracht van de informatieverstrekking op de stations van ProRail naar NS het volledige domein reisinformatie onder verantwoordelijkheid van NS gebracht. Daarmee is invulling gegeven aan de wens van de Minister om de reisinformatie in één hand, bij NS, onder te brengen. Vanaf de start is door NS veel aandacht besteed aan de integratie in de NS organisatie. Daarnaast is

hard gewerkt aan de verbetering van het systeem Infoplus, dat logistieke informatie automatisch vertaalt in reisinformatie, en meer bedieningsmogelijkheden heeft dan het oude systeem. In 2013 is de landelijke uitrol van dit systeem naar verwachting afgerond. De grenswaarde van informatievoorziening bij ontregelingen op het station verhoogt NS van 79% in 2013 naar 80% in 2014.

De kwaliteit van de informatie bij ontregeling in de trein is in de laatste jaren verbeterd door betere instructies voor de omroep in de trein en door het plaatsen van informatieschermen met vertragings- en overstapinformatie in treinen. In 2013 is de uitrol van schermen in de intercity's afgerond en is de stabiliteit van de achterliggende systemen verbeterd. De kwaliteit van de informatie in de trein groeit hierdoor verder. De grenswaarde van informatievoorziening bij ontregelingen in de trein verhoogt NS van 55% in 2013 naar 60% in 2014.

Bij ernstige ontregelingen is de reiziger terecht kritisch over de informatievoorziening. Bij grote verstoringen, zoals inzet van een aangepaste dienstregeling in de winter, slagen wij er steeds beter in reizigers tijdig te waarschuwen. Toch hebben we in 2013 gezien dat het klantoordeel voor informatievoorziening bij vertraging van meer dan 15 minuten aan de onderkant van de afgegeven grenswaarden ligt. Hier ligt een belangrijke uitdaging. De focus zal in 2014 liggen op de tekstuele informatie die wordt gegeven bij ernstige verstoringen via diverse media. Door snelle en correcte informatie over oorzaak en duur van de verstoring, waar mogelijk aangevuld met alternatieve reismogelijkheden, wil NS reizigers die nog niet onderweg zijn tijdig waarschuwen en het handelingsperspectief voor getroffen reizigers vergroten. Ook in de logistieke processen worden verbeteringen gerealiseerd waardoor de betrouwbaarheid van de maatregelen toeneemt. Deze verbeteringen vereisen doorzettingsvermogen over meerdere jaren. NS verwacht niet dat reizigers in ernstig verstoorde situaties een hoge waardering voor de informatievoorziening geven en stelt de grenswaarde op 36%.
Het klantoordeel voor reisinformatie bij minder dan 15 minuten vertraging is in 2013 stabiel gebleken. NS loopt voorop met een actuele informatie thuis en onderweg, onder andere via mooie toepassingen als de reisplanner Xtra en een auto-trein vergelijker op internet. NS blijft ook in 2014 verder ontwikkelen op dit vlak, met name met verbeteringen om de reis van deur tot deur te vergemakkelijken. NS verwacht dat dit oordeel hoog zal blijven en stelt de grenswaarde van het klantoordeel reisinformatie bij vertraging van 0 tot en met 15 minuten op 91%.

2.4 Reinheid

NS heeft als doel haar reizigers te vervoeren met schone treinen en via schone stations. NS geeft invulling aan het zorggebied door de stations en het materieel dagelijks te reinigen en periodiek specifieke schoonmaakwerkzaamheden uit te voeren. Hiervoor werkt NS samen met reinigingsbedrijven en ProRail.

In 2012 is de inwendige reiniging van treinen aanbesteed aan één landelijk schoonmaakbedrijf. Het uitgangspunt hierbij is dat het schoonmaakbedrijf zelf vernieuwende concepten bedenkt en initieert om de gewenste kwaliteit te behalen. De gemaakte afspraken tussen het schoonmaakbedrijf en NS zijn op basis van vooraf gedefinieerde en gekwantificeerde doelstellingen bij een bepaald kostenniveau. Op basis van de gekwantificeerde doelstellingen wordt de prestatie ten aanzien van 'reinheid trein' gerapporteerd en indien nodig bijgestuurd. Specifieke onderdelen van deze rapportage zijn o.a. reinheid van het toilet en van afvalbakken. In overleg met het schoonmaakbedrijf is een verbeterplan in werking gesteld, dat inmiddels heeft geleid tot een stijgende lijn in de kwaliteit.

Voor het reinigen van de stations zijn afspraken gemaakt met schoonmaakbedrijven. De gemaakte afspraken leiden ertoe dat de stations regulier worden gereinigd voor wat betreft de algemene

schoonmaak en afvalverwijdering. Periodiek vinden reinigingsbeurten plaats zoals het reinigen van het perronmeubilair, perronspoorreiniging en glasbewassing. Bekladding wordt binnen afgesproken termijnen verwijderd op storingsbasis.

NS verhoogt de grenswaarde voor standkwaliteit reinheid interieur treinen en stations van 89,5% in 2013 naar 90% in 2014.

Het klantoordeel reinheid interieur treinen en stations (55%) wordt slechts gedeeltelijk beïnvloed door daadwerkelijke reiniging van treinen en stations. Bij de waardering van treinen is bijvoorbeeld het type materieel van grote invloed. In 2014 zullen geen nieuwe materieelsoorten in gebruik worden genomen. Voor stations spelen factoren zoals verbouwingen een grote rol. Om deze redenen is geen verdere verbetering van het klantoordeel voorzien.

2.5 Veiligheid

Een sociaal veilige omgeving is een randvoorwaarde voor het veilig kunnen reizen van klanten en het veilig kunnen werken van medewerkers. NS geeft invulling aan haar aandeel in het zorggebied sociale veiligheid door:

- Het trainen van alle uitvoerende medewerkers in het omgaan met lastige situaties en het herkennen van (potentieel) verdachte situaties (awareness).
- Samenwerking en afstemming met het Openbaar Ministerie, Veiligheid en Justitie, Binnenlandse Zaken, gemeenten en andere vervoerders.
- Het inzetten van mensen en middelen (preventief en reactief) op die plaatsen, trajecten en tijden waar dit het meest nodig is (Service- en Veiligheidsteams).
- Het regisseren van de inzet van mensen middels de NS Veiligheidscentrale en de Landelijke Camera Toezicht Ruimte.

Service is de basis voor veiligheid. Dit kenmerkt zich onder meer door de nadruk op preventief handelen te leggen: duidelijk zichtbare en aanspreekbare medewerkers en goedverlichte en overzichtelijke vormgeving van treinen en stations. Andere kenmerken zijn inzet van personeel op specifieke locaties, tijden en situaties en samenwerking met partners in de veiligheidsketen waaronder de Nationale Politie.

NS blijft zich richten op het verbeteren van de objectieve veiligheid door het terugdringen van het aantal criminele (agressie, geweld) en niet-criminele (orde, rust) incidenten tegen reizigers, NS-medewerkers en eigendommen van NS en ProRail op stations (vandalisme, fraude en zwartrijden). Dit doet NS door op basis van informatie en in samenwerking met veiligheidspartners, de handhaving-keten zo effectief mogelijk in te richten.

De komende jaren blijft NS zich richten op het vasthouden van de veiligheidsbeleving van klanten en medewerkers, vooral in de avonduren. Dit gebeurt door het inzetten van mensen en middelen op die plaatsen, trajecten en tijden waar dit het meest nodig is. In 2014 is er extra aandacht voor sociale veiligheid in het kader van de gevolgen van het onderhoudsrooster waardoor meer verbussingen in de nacht plaatsvinden.

De veiligheidsbeleving van de reizigers wordt sterk beïnvloed door de andere zorggebieden met name reinheid en vervoerscapaciteit. In de trein zoekt NS naar het optimum tussen servicegericht handelen en optreden dan wel handhaven door de conducteur. Enerzijds wil NS haar klanten service bieden door vragen te beantwoorden, anderzijds wil NS zwart rijden, onterecht reizen in eerste klas en geluidsoverlast in de stilte-coupés verminderen. NS handhaaft de grenswaarde voor het klantoordeel sociale veiligheid van 78,5% in 2014.

NS werkt samen met ProRail continu aan het verbeteren van het niveau van spoorwegveiligheid en arbeidsveiligheid. NS heeft een Masterplan Safety, waarin beschreven is op welke wijze NS deze ambitie praktisch vorm geeft. Het ultieme doel is dat NS nul spoorwegveiligheidsongevallen en nul arbeidsongevallen veroorzaakt. Deze ambitie van permanente verbetering wordt in stappen gerealiseerd. Naar aanleiding van het ongeval van 21 april 2012 is een aantal spoorwegveiligheidsverbeteringen versneld. Voorbeelden hiervan zijn het verder professionaliseren van het planningsproces én verdere uitrol van ATBvv (Automatische Trein Beïnvloeding, verbeterde versie).Tevens werken ProRail en NS aan het STS-verbeterplan en is NS intensief betrokken bij de invoering van ERTMS. Deze plannen hebben een eigen besluitvormings- en informatiestructuur.

2.6 Vervoercapaciteit

NS wil reizigers een redelijke kans op een vervoerplaats bieden. NS maakt hierbij gebruik van een planningsproces waarbij op individueel treinniveau vraag en aanbod op elkaar worden afgestemd.

Om de reizigers voldoende vervoercapaciteit aan te bieden, is voldoende geschikt materieel nodig waarbij de inzet zo goed mogelijk is afgestemd op het verwachte aantal reizigers. Voor de ontwikkeling van de materieelvloot is de benodigde vervoercapaciteit in de spitsuren het uitgangspunt. Daarnaast streeft NS naar zo min mogelijk 'lege' vervoerplaatsen, uit overwegingen van kosten, duurzaamheid en bij lage bezetting ook uit overwegingen van sociale veiligheid. NS wil het treinmaterieel steeds meer 'op maat' inzetten. Hiertoe maakt NS een prognose van het aantal reizigers door middel van rekenkundige modellen waarbij als input een combinatie van gegevens uit reizigerstellingen uitgevoerd door conducteurs, OV-chipkaart, prognoses van de reizigersgroei en bijvoorbeeld vakantieperiodes worden gebruikt.

Naast het kiezen van een balans tussen kwaliteit en kosten wordt bij de materieelinzet ook rekening gehouden met logistieke randvoorwaarden. In het afstemmen van vraag en aanbod zijn onder meer de volgende randvoorwaarden aan de orde:

- maximale lengte van een trein (veiligheidsregels bepalen per materieeltype de maximale lengte van de treinen en treinen mogen niet langer zijn dan het kortste perron op het traject);
- minimale opvolgtijden tussen treinen (door seingeving en beveiligingssystemen moet bijvoorbeeld standaard drie minuten tijd tussen twee opeenvolgende treinen gepland worden);
- maximale baanvakbelasting (het maximale aantal treinen dat per uur over een baanvak kan rijden).

Door externe omstandigheden waaronder verstoringen in de treindienst kan het voorkomen dat het reizigersaanbod anders is dan verwacht of de trein niet in de geplande samenstelling rijdt. In 2014 focust NS zich op het verbeteren van de uitvoering. Hiertoe is NS in samenwerking met ProRail een programma gestart (het Masterplan waarvan redesign be- & bijsturing onderdeel is) om de besturing van de treindienst en daarmee ook de afstemming van de inzet van het materieel op de actuele reizigersstromen te verbeteren.

NS probeert zoveel mogelijk zicht te krijgen op de daadwerkelijke bezetting van treinen door de signalen van reizigers en personeel bij elkaar te brengen. Voor trajecten waar veel meldingen van volle treinen binnenkomen analyseert NS de situatie en onderzoekt de mogelijkheden om maatregelen te treffen.

NS wil reizigers stimuleren zich beter te verspreiden, zowel over de dag als over de trein. De reisplanner is hiertoe aangepast met een drukte-indicator waardoor reizigers de mogelijkheid hebben een andere trein of treinstel te kiezen.

Er is een proef uitgevoerd om reizigers door middel van een applicatie op de mobiele telefoon te informeren over de bezetting van de trein en op basis daarvan kan zien welk gedeelte van de trein de beste zitplaatskansen biedt. Tevens informeert NS binnen deze proef over de bezetting van de trein op station Den Bosch door middel van LED-borden.

NS heeft een Taskforce in het leven geroepen om de problematiek rondom te volle treinen aan te pakken.

NS handhaaft de doelstelling in 2013 voor vervoerscapaciteit in de spits op 99%. Uit onderzoek van NS is bekend dat klanten voor de zitplaatskans pas een hoge score geven (een cijfer boven de 7) als zij voldoende vrije ruimte om zich heen ervaren. Voorgaande betekent dat het halen van de grenswaarde van het klantoordeel zitplaatscapaciteit in de trein in de spits met 70% een uitdaging blijft.

2.7 Toegankelijkheid

Mobiliteit is een belangrijke voorwaarde voor maatschappelijke participatie. NS maakt reizen per trein daarom stapsgewijs toegankelijker voor mensen met een functiebeperking. Het eindbeeld is een geheel toegankelijk OV- en spoorsysteem. Voor het jaar 2014 heeft NS de volgende aandachtsgebieden vastgesteld:

- Toegankelijkheid van treinen: Nieuw te bestellen treinen zijn zelfstandig toegankelijk voor mensen met een functiebeperking. Voor treinen van het type Sprinter Light Train (SLT), dat voorzien is van een lage vloer, is door NS een onderzoek uitgevoerd naar de mogelijkheden om de resterende afstand tussen trein en perron te overbruggen. Hieruit blijkt dat een oplossing voor het overbruggen van de resterende kloof niet eenvoudig is. NS en het ministerie van Infrastructuur en Milieu zijn over adequate vervolgstappen in gesprek. Bij modernisering van bestaande treinen verbetert NS de toegankelijkheid voor mensen met een auditieve en/of visuele beperking.
- Reisinformatie: NS biedt reisinformatie in toenemende mate visueel en auditief aan, zowel via internet als op stations en in de treinen. Daarnaast exploreert NS in 2014 de mogelijkheden om in de toekomst reisinformatie te genereren over de inzet van zelfstandig toegankelijke treinen.
- Assistentieverlening: In het kader van het verbeteren van de assistentieverlening zet NS stappen om de vooraanmeldtijd voor de klant terug te brengen van 3 naar 1 uur. In 2014 start NS een pilot om de haalbaarheid en betrouwbaarheid van deze verbetering in de praktijk te toetsen. Daarnaast onderzoekt NS de mogelijkheid om het aantal stations waar assistentie verleend wordt uit te breiden.
- OV chipkaart: NS zet in 2014 vervolgstappen om de vindbaarheid en bruikbaarheid van de OVCP faciliteiten te vergroten voor klanten met een functiebeperking. In dit kader investeert NS onder andere in het verbeteren van de herkenbaarheid van de brede poort en in het uniformeren van de geluidssignalen van de OVCP-apparatuur.

Bijlage 1 Definities en Meetsystemen (Instemming)

Klanttevredenheidsonderzoek
Het klanttevredenheidsonderzoek is een continu onderzoek naar (de ontwikkeling van) de kwaliteit van de dienstverlening van NS (binnenland). Het klanttevredenheidsonderzoek omvat naast de klantoordelen, met uitzondering van reisinformatie bij 0 tot en met 15 minuten en meer dan 15 minuten vertraging, ook de procesindicatoren informatie bij ontregeling en trefkans conducteur.

In het Vervoerplan zijn in totaal zes klantoordelen opgenomen waarvan onderstaande vier deel uitmaken van het klanttevredenheidsonderzoek.

Klantoordeel op tijd rijden
Het percentage klanten dat een waardering van 7 of meer geeft voor het op tijd rijden van treinen.

Klantoordeel reinheid interieur treinen en stations
Het percentage klanten dat een waardering van 7 of meer geeft voor de reinheid van het interieur van treinen en stations. Deze indicator is samengesteld uit de twee klantoordelen: klantoordeel reinheid interieur trein (50%) en klantoordeel reinheid station (50%).

Klantoordeel sociale veiligheid
Het klantoordeel sociale veiligheid in de trein respectievelijk op het station overdag en in de avond is het percentage klanten dat hun veiligheidsbeleving in de trein respectievelijk op het station overdag en in de avond na 19:00 uur waardeert met een cijfer 7 of hoger. Het klantoordeel is het rekenkundig gemiddelde van vier separate klantoordelen met de volgende weging:
- 0,3 * klantoordeel sociale veiligheid in de trein overdag, voor 19:00 uur
- 0,2 * klantoordeel sociale veiligheid in trein avond, na 19:00 uur
- 0,25 * klantoordeel sociale veiligheid op het station overdag, voor 19:00 uur
- 0,25 * klantoordeel sociale veiligheid op het station avond, na 19:00 uur

Klantoordeel zitplaatscapaciteit in de trein in de spits
Het percentage klanten dat een waardering van 7 of meer geeft aan de beschikbaarheid van zitplaatsen in de spits.

De klantoordelen (subjectief, rapportcijfers door klanten in de trein gegeven) en de kwaliteitsmetingen (overwegend objectief, aan de hand van een checklist vastgesteld door eigen enquêteurs), waaronder informatie bij ontregelingen en trefkans conducteur vormen samen het klanttevredenheidsonderzoek. Het onderzoek wordt nagenoeg geheel uitgevoerd in opdracht van NS. In opdracht van het ministerie is in het verleden door onderzoeksbureau Sartorius een onderzoek naar de kwaliteit en onafhankelijkheid van het Klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De conclusie hiervan was dat de uitkomsten als objectief en betrouwbaar moeten worden gekwalificeerd; zij vormen een reële weergave van de kwaliteitsoordelen van de reizigers en zijn niet afhankelijk van de organisatie die het onderzoek uitvoert.

Het onderzoek is doorlopend van aard en betreft het gehele NS(Reizigers)-net. Het doel is om een gemiddeld beeld te creëren dat een juiste afspiegeling is van de kwaliteit van de NS-dienstverlening in en rond de trein.

Concreet betekent het dat in de steekproef alle dagen van de week, alle tijdblokken (uitgezonderd de uren voor 7:00 en na 23:00), alle regio's en vrijwel alle treinseries vertegenwoordigd zijn.
Van elk enquêteformulier/meetformulier worden detailgegevens vastgelegd als station, treinnummer, traject, datum, tijdstip, materieelsoort et cetera.

De omvang van het aantal metingen:
- De component reizigersoordelen (klantoordelen) bevat op dit moment circa 78.000 formulieren per jaar.
- De component kwaliteitsmetingen (procesindicatoren) bevat circa 7.800 metingen per jaar.

Voor de uiteindelijke rapportage worden de resultaten gewogen naar de realisatie van het vervoer. Aan de hand van andere interne NS-bronnen (de relatiematrices van afgelegde reizen op jaarbasis), weet NS bij benadering over welke afstanden en op welk tijdstip gereisd wordt op het NS-net. De steekproef uit het Klanttevredenheidsonderzoek wordt aangepast aan deze twee componenten door de resultaten te wegen.

Elk kwartaal wordt opnieuw de gerealiseerde steekproef geijkt aan dit vaste referentiekader, zodat steekproefonvolkomenheden geëlimineerd worden. Hierdoor en door de absolute omvang van de steekproef is gewaarborgd dat de uiteindelijke uitkomsten een goed beeld geven van de werkelijkheid 'buiten'.

Doordat per enquêteformulier/meetformulier veel detailgegevens beschikbaar zijn, kunnen in theorie al deze variabelen als ingang voor een rapport dienen. Eén van die variabelen betreft het hoofdrailnet. Verreweg het grootste deel van de steekproef heeft betrekking op het hoofdrailnet. Slechts enkele procenten van al deze waarnemingen betreft de overige NS-lijnen. Deze waarnemingen vallen buiten de hoofdrailnet-rapportage.
Een belemmering voor de mate van detail van weergeven van resultaten is het aantal waarnemingen dat bij dat gewenste detailniveau hoort. Zoals bij elk (markt)onderzoek, is het resultaat een benadering van de werkelijkheid. Hoe groter het aantal waarnemingen des te beter de 'waarheid buiten' benaderd wordt, des te kleiner de marges rond een gepresenteerd resultaat.

Informatievoorziening
Voor reisinformatie zijn sinds 2013 twee nieuwe klantoordelen opgenomen in het Vervoerplan.

Klantoordeel informatievoorziening bij vertraging van 0 tot en met 15 minuten
Het percentage klanten dat een waardering van 7 of meer geeft voor informatievoorziening in onvertraagde situaties en bij vertraging tot en met 15 minuten.

Klantoordeel informatievoorziening bij vertraging van meer dan 15 minuten
Het percentage klanten dat een waardering van 7 of meer geeft voor informatievoorziening bij vertraging langer dan 15 minuten.

Voor de klantoordelen informatievoorziening bij vertraging vanj 0 tot en met 15 minuten en informatievoorziening bij vertraging van meer dan 15 minuten wordt gebruik gemaakt van online dataverzameling. Middels een internetmonitor, uitgezet onder leden van het NS panel, wordt respons gegenereerd naar de klanttevredenheid over de reisinformatie die NS geeft tijdens de laatst gemaakte reis.
De respons wordt online verzameld en gecontroleerd op volledigheid van de ingevulde vragenlijsten.

- De component reizigersoordelen (klantoordelen) bevat circa 22.000 online enquête formulieren per jaar.
- De indicatoren waarover verantwoording wordt afgelegd aangaande de reisinformatie worden gebaseerd op reizen die hebben plaatsgevonden op het hoofdrailnet.
- Niet-NS reizen worden niet meegenomen.
- Uitsluitend reizen die in de laatste drie dagen hebben plaats gevonden worden meegenomen.

- De monitor wordt dagelijks online uitgevraagd om zo een compleet beeld te krijgen over alle dagen in het jaar.
- Om te zorgen dat de resultaten van de online monitor representatief zijn worden deze herwogen op de variabelen reismotief en leeftijd.

Procesindicatoren

Op tijd rijden

Aankomstpunctualiteit 5 minuten

De aankomstpunctualiteit van een trein geeft de mate aan waarin de trein op tijd aankomt op een vastgesteld station.

Het betreft het percentage treinen dat op de meetpunten arriveert, waarbij het verschil tussen de gerealiseerde aankomsttijd en de (in het dagplan) geplande aankomsttijd minder dan de normtijd bedraagt. Voor de internationale standaardnorm van 5 minuten geldt dat als het verschil tussen de geplande en gerealiseerde aankomsttijd gelijk of minder is dan 4 minuten en 59 seconden de trein als "op tijd" wordt beschouwd.

Een volledige beschrijving van de wijze waarop vertragingen en uitvoeringstijden van trein(activiteiten) in de systemen worden bepaald en vastgelegd, is te vinden in het document 'Uitvoeringstijden Treinactiviteiten in Vervoersgegevensbank VKL' (versie 1.2, december 2000, Verkeersleiding). Deze beschrijving geeft aan dat de methode statistisch verantwoord is.

De meetmethode is gebaseerd op automatische registratie van de passeertijd van een trein bij een omschreven meetpunt in de spoorweginfrastructuur vergeleken met de geplande tijd.

ProRail levert de punctualiteitcijfers met behulp van de applicatie TOP. Een volledige functionele beschrijving van de applicatie TOP is te vinden in de documenten:
- Functioneel Ontwerp TOP 2.0, versie 0.9, 23 januari 2001, Verkeersleiding A&M;
- Functioneel Wijzigingsdocument TOP 2.1, versie 0.4, 23 februari 2001, Verkeersleiding A&M.

De werking van de methode samengevat:
- Van alle treinen op het Hoofdrailnet stelt ProRail vast of de geplande aankomsten op de gespecificeerde meetpuntstations wel of niet zijn gerealiseerd;
- ProRail stelt de omvang van de eventuele vertraging vast;
- ProRail bepaalt het aankomstpunctualiteit percentage door het totaal aantal aankomsten met een vertraging van minder dan vijf minuten (per periode) te delen door het totaal aantal gerealiseerde aankomsten (per periode).

Reizigerspunctualiteit

De indicator reizigerspunctualiteit geeft weer voor welk percentage van de reizigers de treinreis is geslaagd. Dat wil zeggen dat de trein daadwerkelijk heeft gereden, minder dan vijf minuten vertraging bij aankomst had en de voor de overstappers geplande aansluiting is gehaald. Voor reizigerspunctualiteit wordt hetzelfde meetsysteem gebruikt als voor aankomstpunctualiteit uitgebreid met het meetsysteem voor aansluitingen. Voor de reizigerspunctualiteit worden de gemeten aankomsten en het aantal gereden treinen gewogen naar het aantal betrokken reizigers en de gemeten aansluitingen naar het aantal betrokken overstappers.

Effecten van een aangepaste dienstregeling op de reizigerspunctualiteit:
- Als de dienstregeling op de dag zelf wordt aangepast (door onverwachte verstoringen) of voor de volgende dag (verwacht extreem weer), worden de effecten op de aankomstpunctualiteit, percentage gereden treinen en gerealiseerde aansluitingen gemeten ten opzichte van de normale

dienstregeling. Dit wil zeggen dat aanpassing in de dienstregeling, waarbij NS treinen opheft en aansluitingen laat vervallen, tot uitdrukking komt in de prestaties aankomstpunctualiteit, gereden treinen, gerealiseerde aansluitingen en reizigerspunctualiteit.
- Als de aanpassingen van de dienstregelingen langer vooruit (vanaf 48 uur) zijn gepland worden de effecten op de aankomst- en reizigerspunctualiteit gemeten ten opzichte van deze aangepaste dienstregeling.

Informatievoorziening

Informatievoorziening bij ontregelingen in de trein ongewogen
Percentage van het totaal aantal gemeten ontregelingen in de treindienst, waarbij daarover in de trein informatie is gegeven via omroep en/of schermen.

Informatievoorziening bij ontregelingen op het station ongewogen
Percentage van het totaal aantal gemeten ontregelingen in de treindienst waarover informatie op het station is gegeven via omroep en/of schermen.

Bij de kwaliteitsmetingen informatie bij ontregelingen in de trein of op het station wordt eerst vastgesteld of sprake is van een ontregeling.

Als het gaat om de trein, dan wordt gemeten als één of een combinatie van de volgende aspecten zich voordoet:
- de trein drie minuten of meer te laat vertrekt, hoewel hij wel op tijd klaar stond;
- de trein stopt 'in het weiland' minimaal drie minuten;
- de trein drie minuten of meer te laat aankomt op een knooppuntstation.

Als het gaat om het station, dan wordt gemeten als één of een combinatie van de volgende aspecten zich voordoet:
- de trein staat te laat klaar (3 minuten of meer na de geplande vertrektijd);
- er is een spoorwijziging;
- er is een bestemmingswijziging;
- de trein gaat via een andere route rijden.

In deze situaties moet informatie gegeven worden. Het maakt daarbij niet uit of de informatie direct na de optredende ontregeling wordt gegeven of later. Op basis van metingen wordt het percentage berekend van het aantal keren dat bij een ontregeling informatie wordt gegeven.

Informatievoorziening bij ontregelingen in de trein ongewogen
Door enquêteurs vastgesteld percentage van ontregelingen, te weten vertrekvertraging, stop onderweg of aankomstvertraging waarbij in de trein informatie is verstrekt via omroep en/of schermen.

Informatievoorziening bij ontregeling op het station ongewogen
Door enquêteurs vastgesteld percentage van ontregelingen, te weten te laat (3 minuten of meer) klaar staan van trein voor vertrek, perron- of bestemmingswijziging, waarbij op het station informatie is verstrekt via omroep en/of schermen.

Trefkans conducteur (het aantal HC rondes per 30 minuten)
Het totaal aantal keren dat een hoofdconducteur in treinen is langsgekomen gedeeld door de totale werkelijke meettijd in treinen, uitgedrukt in aantal blokken van 30 minuten.

De trefkans conducteur is gebaseerd op een kwaliteitsmeting waarbij de enquêteur tijdens zijn rit op een bepaald traject in een bepaalde trein het aantal keren registreert dat een hoofdconducteur

langskomt, inclusief de tijdstippen. De enquêteur registreert ook de werkelijke begin- en eindtijd van zijn rit. De volgende punten zijn belangrijk:
- het gaat om een trefkans in treinen; de trefkans op het perron valt buiten deze beschouwing (dit is een ander aspect dat ook wordt gemeten);
- alle mogelijkheden om een hoofdconducteur aan te spreken tijdens een treinreis tellen mee; dus ook servicerondes of rondes door een rijtuig na vertrekprocedure, maar zonder controle op een geldig vervoerbewijs;
- al het treinpersoneel (ook medewerkers Service en Veiligheid) geldt voor de enquêteur als 'hoofdconducteur'.

Reinheid

Standkwaliteit reinheid interieur treinen en stations

Rekenkundig gemiddelde van drie indicatoren met de volgende weging:
- 0,5 * standkwaliteit interieur trein: de mate waarin de reinheid van het interieur van het materieel voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen op een willekeurig moment van de dag voor en gedurende de dienst.
- 0,4 * het percentage kwaliteitsmetingen waarbij de reinheid van het betreffende stationsobject (reguliere reiniging) met een voldoende (6 of hoger) wordt gewaardeerd.
- 0,1 * het percentage kwaliteitsmetingen waarbij de reinheid van het betreffende stationsobject (periodieke reiniging) met een voldoende (6 of hoger) wordt gewaardeerd.

De standkwaliteit reinheid interieur trein is zowel onderverdeeld naar tijdvenster (materieel voor aanvang dienst en tijdens dienst) als naar onderstaande categorieën:
- reizigersruimten (onder andere vloeren, stoelen, deuren en afvalbakken)
- personeelsruimten (onder andere vloeren, stoelen, deuren en afvalbakken)
- balkon (onder andere vloeren, stoelen, deuren en afvalbakken)
- sanitair (onder andere vloeren, deuren en toiletpot met zitting)

De onderliggende kwaliteitseisen zijn per element gedefinieerd.

Het reguliere schoonmaakonderhoud van stations wordt uitgevoerd op alle stations in Nederland. De frequentie van de reguliere reiniging hangt samen met de omvang van het station en het aantal in- en uitstappers per station. De stations worden minimaal één keer per twee weken schoongemaakt. De grote stations met veel in- en uitstappers hebben de hoogste frequentie en worden twee keer per dag, zeven dagen per week (730 reinigingen per jaar) gereinigd. Daartussen zitten allerlei vastgestelde variaties. De frequentie van reiniging wordt bijgesteld indien nodig.
Tijdens de reiniging vindt algemene schoonmaak plaats en afvalverwijdering.

Het periodieke reinigen van de stations is afhankelijk van stationstype en aantal in- en uitstappers:
- perronsporen worden minimaal één keer per jaar en maximaal twee keer per week gereinigd
- stationsmeubilair wordt minimaal een keer per maand en maximaal iedere dag gereinigd
- glasbewassing vindt minimaal zes keer per jaar plaats, onafhankelijk van stationstype en aantal in- en uitstappers

De meting van het reinigingsproces op stations vindt plaats op basis van het Praktisch Kwaliteit Meetsysteem (PKM). De metingen worden uitgevoerd door een extern bureau.

De PKM metingen betreft een objectieve meting om vast te stellen of het schoonmaakprogramma volgens afspraak is uitgevoerd. De PKM vindt plaats aan de hand van een meetformulier. Dit meetformulier is gebaseerd op afspraken over schoon te maken ruimtes inclusief reinheidseisen. Alle stations worden gemeten. Metingen vinden zowel doordeweeks als in het weekend plaats. De gehanteerde meetfrequentie is:
- Kathedralen, Mega en Plusstations 1 keer per maand

- Basis en Halte stations 3 keer per jaar

Vervoerscapaciteit

De procesindicator wordt in twee stappen berekend.

1. Kans op een plaats in de spits.
   Deze kans wordt berekend door de werkelijk aangeboden capaciteit te delen door het werkelijk aantal reizigers op het teltraject. De kans bedraagt maximaal 100%
2. De weging van de kansen per trein met reizigers per trein.
   De weging wordt berekend door per teltraject de kans (maximaal 100%) te vermenigvuldigd met het aantal reizigers, deze uitkomsten worden bij elkaar opgeteld en gedeeld door de som van alle reizigers.

Vervoerplaatsen per traject

Het aantal vervoerplaatsen per materieeleenheid is bekend. Op basis van de gereden materieeleenheden volgens het VKL-systeem van ProRail en de comfort normeringen per deeltraject stelt NS de werkelijk aangeboden capaciteit per deeltraject vast.

Reizigers per traject

De conducteurs geven via de Rail Pocket aan wat per teltraject een indicatie van het aantal reizigers in de trein is.

Bijlage 2 Informatie-items bij Vervoerplan 2014

Informatieve indicatoren 'algemeen'
Algemeen klantoordeel

Informatieve indicatoren zorggebied 'op tijd rijden'
Aankomstpunctualiteit 3 minuten norm (87%) (*)
Gerealiseerde aansluitingen
Gereden treinen (98,5%) (*)

Informatieve indicatoren zorggebied 'informatievoorziening bij ontregeling'
Klantoordeel informatievoorziening bij ontregeling
- Klantoordeel informatievoorziening bij ontregelingen in de trein
- Klantoordeel informatievoorziening bij ontregeling op het station

Klantoordeel aanspreekbaarheid ambulante service medewerker
Klantoordeel aanspreekbaarheid NS personeel in de trein

Informatieve indicatoren zorggebied 'reinheid'
Klantoordeel reinheid interieur trein en stations
- Klantoordeel reinheid interieur trein
- Klantoordeel reinheid stations

Standkwaliteit reinheid treinen en station
- Schoonmaak station regulier
- Schoonmaak station periodiek
- Standkwaliteit reinheid treinen

Informatieve indicatoren zorggebied 'sociale veiligheid'
Klantoordeel sociale veiligheid trein en station totaal
- Klantoordeel sociale veiligheid trein avond
- Klantoordeel sociale veiligheid station avond
- Klantoordeel sociale veiligheid trein overdag
- Klantoordeel sociale veiligheid station overdag

(*) Waarde is toegevoegd om de consistentie tussen Vervoerplan NS en Beheerplan ProRail ten aanzien van de waarde van deze gezamenlijke indicator te kunnen vaststellen. De indicator gereden treinen correspondeert met de indicator uitval HRN in het beheerplan van ProRail.

Bijlage 3 Weergave reactie Consumentenorganisaties

In onderstaande bijlage is het advies van de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov integraal opgenomen. NS bedankt de consumentenorganisaties voor het uitgebreide advies op het Vervoerplan 2014. Om de lezer een goed inzicht te geven in de reactie van NS, is per alinea of samenhangend deel, in cursief de reactie door NS opgenomen.

1. Strategie en mobiliteit
Het Vervoerplan 2014 wijkt voor wat betreft de inhoud en doelen niet veel af van het Vervoerplan voor 2013. Wij steunen uw strategische doelen. Wij zien ook graag een grotere rol voor de milieuvriendelijkere trein weggelegd in alle verplaatsingen die mensen maken. Ook uw ambitie om de trein op het gebied van gemak en comfort minstens zo aantrekkelijk te maken als de auto onderschrijven wij van harte. Hoewel de ambities prima zijn, zien wij voor de uitvoering enkele knelpunten.

Uw organisatie wil in de toekomst een voorbeeld van attente dienstverlening zijn. Hiervoor moeten NS-medewerkers goed zichtbaar en uitnodigend aanwezig zijn en klanten open en servicegericht tegemoet treden. Wij zijn blij met deze ambitie, want ook wij willen graag een menselijk en gastvrij openbaar vervoer. Hier tegenover staat naar onze mening de trend dat steeds meer servicebalies worden gesloten. Op de kleinere stations treffen reizigers geen NS-medewerkers meer. Hiervoor zijn OV Chipkaartpoortjes, kaartautomaten en service- en alarmzuilen in de plaats gekomen.

Reactie NS:
NS is verheugd dat de ambitie van attente dienstverlening wordt onderschreven. Toegewijde aandacht voor de dienstverlening aan de klanten acht NS zo belangrijk omdat NS de klant maximaal regie op zijn reis willen bieden. Daartoe heeft NS een scala aan middelen en servicemedewerkers om in te zetten. Afhankelijk van de behoefte van de klant en het klantaanbod kijkt NS per station en per situatie wat nodig is om de juiste service te bieden. Dit alles op een zodanige wijze dat de bedrijfsvoering ook nog rendabel is.

Op elk station is NS aanwezig met reisinformatieschermen, de NS verkoopautomaat, een Service & Alarmzuil en een Informatie bord. Bij elke NS verkoopautomaat kan de klant desgewenst via een gratis telefoonnummer hulp op afstand ontvangen. Afhankelijk van het klantaanbod is op stations een informatiebalie aanwezig, waar klanten op weg worden geholpen met hun servicevragen en/of een Tickets & Service winkel voor klanten die behoefte hebben aan persoonlijk verkoop en service. Alleen in het geval dat het aantal lokethandelingen onder de met u afgesproken norm valt kan een persoonlijk verkooppunt gesloten worden.

Naast deze fysieke hulpmiddelen ziet NS de laatste jaren een enorme toename in het gebruik van digitale servicemiddelen, zoals de Reisplanner extra (app), NS online, mijn NS, etc. Indien noodzakelijk vinden de klanten ook de weg naar de telefonische klantenservice.
Met dit pallet aan moderne servicemiddelen denkt NS de komende jaren de attente dienstverlening verder te kunnen versterken.

U streeft naar een groter reisgemak en ziet betere reisinformatie, naast betere aansluitingen en een hogere treinfrequentie, als één van de manieren om dit te bereiken. Wij denken dat beperkingen van overstap- en wachttijd inderdaad een belangrijke bijdrage leveren aan reiscomfort. Reisinformatie, mits op orde, kan inderdaad gemak bieden. Maar bij gemak hoort ook een eenvoudig verkrijgbaar toegangskaartje of reisrecht. Dat bepaalt mede de toegankelijkheid van de trein. In onze optiek is het gebruik van het OV in Nederland voor een aantal groepen reizigers (o.a. mensen met een beperking, ouderen en incidentele reizigers) de laatste jaren moeilijker geworden. Dit zit hem vooral in de

aanschaf van het reisrecht. Wij pleiten er dan ook voor om het losse kaartje en straks de wegwerp OV-chipkaart op een heldere en eenvoudige wijze aan te bieden.

Reactie NS:
NS wil voor haar klanten graag eenvoudig verkrijgbare toegangskaartjes ofwel reisrecht beschikbaar stellen. De drager hiervan is de OV-chipkaart. Met de OV-chipkaart met automatisch opladen en het nieuwe portfolio abonnementen is een belangrijke stap gezet in deze richting. Samen met de andere vervoerders en TLS zijn de laatste tijd ook service verbeteringen doorgevoerd rondom de OV-chipkaart. U constateert terecht dat mensen met een beperking, ouderen en incidentele reizigers met de OV-chipkaart nog geen goed alternatief hadden. Dit is een van de redenen dat NS het papieren kaartje in stand heeft gehouden. Voor alles is het NS eraan gelegen om steeds meer doelgroepen te verleiden van het OV gebruik te maken. Samen met u is gewerkt aan makkelijk verkrijgbare toegangskaartjes c.q. reisrecht. De OV Chip plus voor mensen met een beperking, makkelijk verkrijgbare Keuzedagen voor ouderen en de voorziene introductie van de eenmalige chipkaart bij balies en in de automaat is hier het resultaat van. Dit laatste product zal net als het papieren kaartje helder en eenvoudig te verkrijgen zijn. Op dit moment werken vervoerders samen in het NOVB verder aan het identificeren van mogelijke verbeteringen in de service aan de klant rondom de OV-chipkaart.

<u>Werkzaamheden aan het spoor</u>
Wij begrijpen nut en noodzaak van onderhoud. Toch zijn wij bezorgd en teleurgesteld over de vele buitendienststellingen die ons in 2014 staan te wachten. Wij vragen ons af of partiële buitendienststellingen, ondanks een mogelijk langere doorlooptijd, niet klantvriendelijker zijn dan gehele buitendienststellingen. Wij vrezen dat langdurige buitendienststellingen de reizigers op termijn de auto in jagen. Wij kunnen ons voorstellen dat u voor het zelfde dilemma staat en denken graag met u mee bij de afwegingen om te kiezen voor de buitendienststellingen. Mocht er een buitendienststelling plaatsvinden, dan benadrukken wij het belang van voldoende vervangend vervoer (ook bij ongeplande verstoringen), goede reisinformatie en communicatie. Ook vragen we u bij buitendienststellingen rekening te houden met de gevolgen voor mensen met beperkingen. Daarbij gaat het zowel om fysieke bereikbaarheid en toegankelijkheid van vervangend vervoer als begrijpelijke informatie voor mensen met verstandelijke beperkingen.

Reactie NS:
NS wordt als één van de vervoerders geconsulteerd door ProRail inzake de wijze waarop werkzaamheden worden gepland en geprogrammeerd. Los van nut- en noodzaak van de werkzaamheden probeert NS hierin zo goed mogelijk de belangen van onze klanten te behartigen, waarbij totale klanthinder (aantal dagen overlast, extra reistijd, communiceerbaarheid, mogelijkheden voor alternatief vervoer) wordt meegenomen in de beoordeling van de alternatieven. Ook speelt NS in het vormgeven van het alternatief vervoer zo goed als mogelijk in op de wensen van alle klantgroepen, uiteraard met inbegrip van klanten met beperkingen.
Uiteraard staat NS open voor uw aanbod om mee te denken in de wijze waarop werkzaamheden worden uitgevoerd. In dit overleg dient ProRail betrokken te worden. Dit is in lijn met de aanbevelingen van de Commissie Döbken.

<u>Decentrale overheden en andere stakeholders</u>
Wij zijn blij met het intensieve overleg tussen NS en de decentrale overheden over de dienstregelingen en aansluitingen en de ontwikkeling van stationsgebieden. Wij hopen dat dit overleg een goede samenwerking in de OV-sector bevordert. Aankomst- en overstapgarantie, ook wanneer een reiziger met verschillende vervoerders reist, is voor de reiziger van groot belang.

Reactie NS:
NS onderschrijft het belang van een goede samenwerking in de OV-sector om het belang van de reiziger te behartigen.

2. Zorggebieden

Op tijd rijden
Wij juichen verdere verfijning van de indicator reizigerspunctualiteit toe en blijven graag betrokken bij deze ontwikkelingen.

Reactie NS:
Door middel van de reguliere themasessies zal NS u op de hoogte houden van de ontwikkelingen.

Informatievoorziening
U heeft ambities de informatievoorzieningen te verbeteren. Met name wanneer het gaat om ernstige ontregelingen. Wij zijn met u eens dat dit aspect extra inzet vereist. Bij een (ernstige) verstoring is een handelingsperspectief of een alternatief reisplan voor de reiziger van belang. De reizigers moeten op zijn minst weten waaraan zij toe zijn. Hiervoor is actuele informatie onontbeerlijk. Dit geldt natuurlijk voor alle stations, dus ook kleine stations zonder loketten en personeel. In dit geheel moeten we de basisinformatie niet vergeten. In onze optiek is deze nog niet geheel op orde. Wij missen aandacht hiervoor in het Vervoerplan. Wij adviseren u te werken aan twee programma's, één die op korte termijn de basis op orde brengt en één waarin men werkt aan verbeteringen. Wij vertrouwen erop dat u erin slaagt de informatievoorziening het komend jaar op alle vlakken te verbeteren.

Reactie NS:
Actuele reisinformatie in zowel onverstoorde als verstoorde situaties is van groot belang voor een soepele en ontzorgde reis. Uit klantonderzoeken blijkt dat reizigers met name behoefte hebben aan informatie in verstoorde situaties, onder meer over de actuele situatie op het spoor en alternatieve reismogelijkheden. Informatie geeft de reiziger autonomie en vergroot zijn handelingsperspectief. Vandaar dat NS bij dat aspect van de reisinformatie hoge prioriteit legt de komende periode. Dit neemt niet weg dat daarnaast ook gewerkt wordt aan het in stand houden en verbeteren van de kwaliteit van de reisinformatie in onverstoorde omstandigheden, de 'basisinformatie' op stations en via alle andere kanalen waarover NS actuele reisinformatie aanbiedt (o.a. in treinen, via diverse digitale servicemiddelen en publieke media). Op basis van monitoring van processen, evaluaties en bijsturing wordt stelselmatig gewerkt aan verbetering van processen en (reisinformatie-)diensten. Deze verbeteractiviteiten zijn vast onderdeel van de reguliere (verbeter-)processen binnen NS die binnen de desbetreffende afdelingen zijn belegd.

Reinheid
U meldt in het Vervoerplan dat u voor de schoonmaak van de treinen goede afspraken heeft met één landelijke schoonmaakpartner. Wij ontvangen signalen dat de uitvoering van deze afspraken de laatste tijd minder is geworden. Wij zien in het Vervoerplan graag terug dat u hiervan werk maakt.

Reactie NS:
De overgang naar één landelijke schoonmaakpartner eind 2012 was een omvangrijk proces. In de beginfase heeft dit invloed gehad op de kwaliteit van de reinheid van het interieur van de treinen. In overleg met de schoonmaakpartner is een verbeterplan in werking gesteld, dat inmiddels heeft geleid tot een stijgende lijn in de kwaliteit. NS zal de ontwikkelingen actief blijven volgen en waar nodig aanvullende actie ondernemen om aan de gestelde grenswaarde te blijven voldoen.

Sociale veiligheid
NS ziet de inzet van menselijk toezicht als een belangrijke factor om de sociale veiligheid te vergroten. Dit zijn wij met u eens. Wij denken dat aanwezigheid van personeel kan bijdragen aan een gastvrijer en aangenamer OV.

Reactie NS:
NS onderschrijft het belang van de aanwezigheid van personeel gecombineerd met beschikbare middelen en zet deze in op die plaatsen, trajecten en tijden waar dit het meest nodig is.

Vervoerscapaciteit
U streeft naar capaciteit op maat met zo min mogelijk lege plekken. Wij vragen hierbij wel uw aandacht voor een mogelijk te zuinige aansturing. Wij worden regelmatig overspoeld met klachten over te volle of te kleine treinen. Nu de vakanties zijn afgelopen, zet deze trend weer door. Wij hebben begrip voor rijden op maat, maar dat moet logistiek wel goed geregeld zijn. Indien nodig moet u tijdig extra capaciteit kunnen inzetten. Reizigers moeten kunnen rekenen op een comfortabele reis en een redelijke kans op een zitplaats.

Reactie NS:
NS zet haar materieel inderdaad optimaal in; niet te veel en te lange treinen om kosten en milieu te sparen maar wel voldoende om alle reizigers een vervoerplaats te kunnen bieden. NS volgt de treinbezetting via tal van signalen. Hiertoe behoren de gebruikelijke reizigerstellingen, meldingen van personeel, meldingen van klanten via de klantenservice en via Twitter. Ook de meldingen die we via u ontvangen worden als signaal meegenomen. Hiermee kan NS de bezetting van treinen nauwgezet volgen zodat er maatregelen kunnen worden genomen. Afhankelijk van de mogelijkheden en de ernst van de situatie wijzigt NS de materieelinzet nog diezelfde dag, de volgende week of met ingang van het eerstvolgende wijzigingsblad van de dienstregeling.

Toegankelijkheid
Wij zijn blij met alle inzet om de toegankelijkheid van de trein te vergroten. Wij willen hierbij wel wijzen op het belang van een eenduidige inrichting van trein en station en een consistente wijze van aanbieden van de reisinformatie. Het steeds moeten zoeken naar informatie omdat deze per treintype verschilt, is voor verschillende typen reizigers een forse opgave. Wellicht kunt u samen met andere vervoerders de mogelijkheden verkennen voor een zoveel mogelijk eenduidige aanbieding van reisinformatie voor mensen met een visuele of auditieve beperking.

Reactie NS:
NS richt zich op het op een consistente wijze van aanbieden van reisinformatie. Op stations is dit gerealiseerd door de verstrekking van reisinformatie in één hand onder te brengen bij NS en doordat de Infoplus-middelen allemaal in beheer en bezit van ProRail zijn. Overleg met de andere vervoerders over reisinformatie op stations vindt plaats binnen het DCRI (Diensten Centrum Reisinformatie).
Met betrekking tot het aanbieden van reisinformatie in treinen heeft NS de afgelopen jaren gewerkt aan het verbeteren van de reisinformatie door schermen te installeren in het materieel. De verantwoordelijkheid voor de invulling van reisinformatievoorziening in de trein bij andere vervoerders ligt echter niet bij NS. Wel is in 2012 het project 'Flankerend beleid toegankelijkheid OV-keten' gestart waarbij vorm gegeven wordt aan maatregelen die op korte termijn bijdragen aan het toegankelijker maken van het openbaar vervoer. Onderdeel hiervan is het aanbieden van eenduidige reisinformatie voor mensen met een visuele of auditieve beperking. Het project valt onder de verantwoordelijkheid van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu en heeft in nauw overleg met NS Reizigers en de CG-Raad gestalte gekregen. Bij het project is een groot aantal partijen betrokken zoals de CG-Raad, de Oogvereniging, regionale spoorvervoerders, ProRail, vertegenwoordigers van stads- en streekververvoerders, het ministerie van VWS en BZK, kennisinstituten, VNG en SKVV.

Bijlage 4 Weergave reactie ProRail

In onderstaande bijlage is de reactie van ProRail integraal overgenomen.

Met belangstelling heeft ProRail kennis genomen van het concept-Vervoerplan 2014 dat u met uw brief d.d. 6 augustus 2013 aan ProRail ter advisering aanbood, in het kader van de consultatie voorafgaand aan de vaststelling van dit Vervoerplan.

ProRail onderschrijft van harte de ambitie van NS om reizigers een aantrekkelijke dienstregeling te bieden, met meer en snellere reismogelijkheden, een eenvoudige en voorspelbare dienstregeling, die betrouwbaar en punctueel uitvoerbaar is. Om dit te realiseren werken wij dagelijks op alle fronten met NS samen. Daarbij zijn duurzaamheid en de verhoogde aandacht voor veiligheid waar NS en ProRail zich gezamenlijk voor inspannen een belangrijk aandachtspunt.

Bij de beoordeling van het concept-Vervoerplan heeft ProRail zich beperkt tot alleen die onderdelen die de activiteiten van ProRail als beheerder van de hoofdspoorwegen raken. Tevens is ook gelet op de coherentie van het Vervoerplan met het Beheerplan dat ProRail opstelt.

NS heeft in een mondeling overleg een toelichting gegeven op het concept-Vervoerplan en ProRail heeft gelegenheid gekregen om haar punten met betrekking tot het Vervoerplan toe te lichten. NS heeft aangegeven dat enkele onderdelen van het Vervoerplan naar aanleiding van dit overleg een ten opzichte van het concept gewijzigde inhoud zullen krijgen. In die situatie geeft het concept-Vervoerplan ProRail geen aanleiding tot verdere opmerkingen.

ProRail spant zich er graag voor in om in samenspel met NS de bijdragen te leveren die nodig zijn voor het veilig realiseren van de ambities die in het Vervoerplan zijn neergelegd.

Reactie NS:
NS is zeer tevreden over de wijze waarop ProRail en NS hebben samengewerkt aan de afronding van het Vervoerplan. Het overleg over het Vervoerplan heeft ertoe geleid dat er een aantal wijzigingen is doorgevoerd. Het genoemde samenspel dat nodig is voor het realiseren van de ambities gaat NS graag aan.

Bijlage 5 Weergave overleg IPO en SkVV

Toelichting

In het overleg over de dienstregeling van 2014 met de regio in 2013 zijn drie belangrijke wijzigingen van belang:

1) De indeling van de regio's van NS is gewijzigd. De regio Randstad Zuid is opgedeeld. Het gebied rond Utrecht valt nu onder regio Randstad Noord en de corridors Leiden - Den Haag - Rotterdam - Dordrecht en Den Haag/Rotterdam /Leiden- Utrecht vallen nu onder regio Zuid. Dit is verwerkt in deze weergave van het overleg over de dienstregeling 2014.
2) De besluiten met betrekking tot de internationale verbindingen richting België en Frankrijk hebben in 2013 veel impact gehad op de daadwerkelijk gereden dienstregeling. De discussie over de te rijden dienstregeling in 2014 loopt op dit moment nog met het ministerie van Infrastructuur en Milieu. In deze weergave van het overleg wordt hier geen informatie over gegeven. De wensen van de betrokken regio's zijn overigens heel helder als het gaat om verbindingen met België en Frankrijk.
3) Traditioneel benut ProRail de nachtelijke uren om onderhoudswerkzaamheden uit te voeren. Voorheen werd ’s nachts één spoor buiten dienst genomen en konden op nabijgelegen sporen treinen blijven rijden. ProRail hanteert vanaf 2014 nieuwe veiligheidsregels waardoor een traject geheel buiten dienst wordt genomen door ProRail. Hierdoor kunnen op sommige trajecten ’s nachts doordeweeks geen treinen rijden. Dit geldt bijvoorbeeld voor het nachtnet tussen Schiphol en Amsterdam (drie nachten) en tussen Rotterdam en Den Haag (twee nachten). NS brengt de nachtelijke reiziger op deze trajecten op zijn bestemming door treinen om te leiden, pendeltreinen in te zetten en bussen te rijden. De overige dagen en in het weekend rijden de nachttreinen als normaal. ProRail zal samen met NS voor 2015 bezien hoe de impact op de dienstregeling verder geoptimaliseerd kan worden.

Samenvattend

Het overzicht geeft per regio voor iedere corridor aan welke dienstregeling in 2013 gereden is, het wensbeeld van de regio voor 2014, de geplande dienstregeling 2014 en zo nodig een korte toelichting. Aangezien dienstregeling 2014 grotendeels gelijk is aan 2013 is er slechts een beperkt aantal highlights te melden:

a) In regio Noordoost wordt de Sprinterbediening tussen Zwolle en Meppel uitgebreid. In de dienstregeling 2014 is de knoop Wierden aangepast om een meer robuuste overstap te krijgen. Verder wordt in nauwe samenwerking met de regionale overheden gewerkt aan diverse plannen die qua eventuele realisatie na 2014 aan de orde zijn (verdere product verbetering Leeuwarden - Meppel/Zwolle, knoop Zwolle, Staphorst, Barneveld-Noord, aansluiting Arnhem-Nijmegen op Nachtnet, etc.)
b) In regio Zuid spelen diverse discussies over frequentieverhogingen, een nieuw station Eindhoven Airport, de toekomst van het nachtnet in Brabant en de mogelijke decentralisatie van een aantal lijnen in Limburg.
c) In regio Randstad-Noord is veel aandacht besteed aan de wijzigingen in 2014 voor Hoorn Kersenboogerd. De wens om tot kortere wachttijden voor de Sprinters op Weesp te komen hangt samen met de ontwikkelingen binnen OV Saal. De discussie over Intercitystops op Hoofddorp is in bestuurlijk overleg tussen gemeente Haarlemmermeer en NS in 2013 nieuw leven ingeblazen.
d) Het reguliere overleg tussen NS en de regionale overheden betreft de dienstregelingen voor de periode 1-2 jaar. Naar aanleiding van het bestuursakkoord van NS met OV-bureau Randstad wordt in zowel de Noord- als de Zuidvleugel van de Randstad stappen genomen om verder vooruit te kijken en het gesprek te voeren over de integraliteit van ruimtelijke ontwikkeling, infrastructuur en dienstregeling. Ook buiten de Randstad worden deze gesprekken opgestart.

Dienstregeling 2013	Wensbeeld regio Noord voor 2014	Dienstregeling 2014	Bijzonderheden/opmerkingen
Corridor Amsterdam/Schiphol-Flevoland/Hilversum/Amersfoort en Utrecht-Flevoland			
Lelystad– Amsterdam CS / Schiphol			
2x Intercity Lelystad – Almere Centrum-Amsterdam Centraal - Schiphol-Leiden/ Vlissingen	2x Intercity Lelystad - Amsterdam Centraal stop op Almere Buiten	2x Intercity Lelystad – Almere Centrum-Amsterdam Centraal - Schiphol-Leiden/ Vlissingen	Wens stop intercity op Almere Buiten is binnen de drgl niet mogelijk/wenselijk volgens NS omdat we daarmee relatief veel klanten extra reistijd geven Gedurende 2013 is intensief gemonitord op capaciteit en extra materieel ingezet.
2x Intercity Groningen/Leeuwarden -Zwolle-Lelystad-Almere Centrum- Schiphol - Den Haag Centraal	2x spits Intercity's Groningen - Lelystad - Schiphol (-Den Haag) vanaf Almere 4x heen in de ochtendspits en 4 x terug in de avondspits	2x Intercity Groningen/Leeuwarden -Zwolle-Lelystad-Almere Centrum- Schiphol - Den Haag Centraal	Na 22.00 uur rijdt deze Intercity tot Lelystad en gaat dan verder als Intercity Lelystad -Almere Centrum-Amsterdam Centraal en verder.v.v. Regio is verheugd over deze uitbreiding. De Intercity's stoppen niet meer op Almere Buiten. Regio heeft zorg over de treinbezetting. De regio wil graag weten wanneer deze frequentiesprong alsnog wordt gemaakt en vraagt aandacht voor de zitplaatscapaciteit van de sprinters. Gedurende 2013 is intensief gemonitord op capaciteit en extra materieel ingezet. Discussie over frequentiesprong vindt plaats in het kader van OV SAAL en komt aan de orde als de infrastructuur van OV SAAL KT gereed komt. .
2x Sprinter Zwolle-Lelystad-Almere Centrum – Amsterdam Centraal	2x sprinter Almere Oostvaarders - Amsterdam Centraal	2x Sprinter Zwolle-Lelystad-Almere Centrum – Amsterdam Centraal	Deze sprinter bedient de nieuwe stations Almere Poort,Dronten en Kampen Zuid.
2x Sprinter Almere Oostvaarders - Amsterdam Zuid- Hoofddorp (- Leiden Centraal)	2x sprinter Lelystad - Hoofddorp	2x Sprinter Almere Oostvaarders -Amsterdam Zuid- Hoofddorp (- Leiden Centraal)	In de spitsen rijdt de Sprinter door naar Leiden v.v. NB: in de 2013 rijdt de Sprinter uit Utrecht-Hilversum-Hoofddorp door ri Den Haag Centraal
2x Intercity Almere Oostvaarders -stop tot Naarden Bussum - Hilversum – Hilversum Sportpark – Utrecht Overvecht – Utrecht Centraal	2x zonetrein Almere Oostvaarders-stop tot Naarden Bussum - Hilversum - Hilversum Sportpark - Utrecht Centraal	2x Intercity Almere Oostvaarders -stop tot Naarden Bussum - Hilversum – Hilversum Sportpark – Utrecht Overvecht – Utrecht Centraal	Na 20.00 uur en op zondag rijdt deze Intercity 1x per uur. De regio pleit voor versnelling van de verbinding tussen Flevoland en Utrecht. Reactie NS: een maakbare versnelling, waarbij alle regionale wensen gehonoreerd moeten worden, is momenteel niet mogelijk vanwege beschikbare infracapaciteit in combinatie met het aantal reizigers/goederentreinen. Regio is content met de doortrekking van deze trein naar Oostvaarders, waardoor voor een deel van Almere de rechtstreekse verbinding met Utrecht wordt hersteld.
Nieuwe stations, Dronten en Kampen Zuid. Deze stations worden 2x per uur bediend door de Sprinter tussen Zwolle en Lelystad. Nieuw station Almere Poort. Dit station wordt 6x per uur per richting bediend.		Nieuwe stations, Dronten en Kampen Zuid. Deze stations worden 2x per uur bediend door de Sprinter tussen Zwolle en Lelystad. Nieuw station Almere Poort. Dit station wordt 6x per uur per richting bediend.	

Amersfoort-Hilversum-Amsterdam Centraal / Schiphol			
2x Intercity (Deventer)- Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Centraal - Hoorn - Enkhuizen	2x Intercity Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Centraal	2x Intercity (Deventer)- Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Centraal - Hoorn -Enkhuizen Spitstoevoegers stoppen vanaf 2014 niet meer in Hoorn Kersenboogerd.	De Intercity's rijden in de spitsen na Amersfoort door van en naar Deventer. Tevens rijden 7x per dag in beide ri. in het zelfde dienstregelingspad tot Amsterdam Centraal Internationale treinen van en naar Duitsland.(heeft het zelfde stopregime en is open voor binnenlandse reizigers) Ivm werkzaamheden te Amsterdam Riekenpolder aansluiting verschuift de dienstregeling van de spr Hoofddorp - Hoorn Kersenboogerd in de tijd. Om de dienstregeling in de spits passend te krijgen (ivm de extra spits IC's Enkhuizen - Amsterdam) moeten ook op het enkelspoor tussen Hoorn en Enkhuizen de aankomst en vertrektijden van de IC's worden aangepast. De spits IC moet vanuit Hoogkarspel doorrijden te Hoorn Kersenboogerd om op tijd te kunnen vertrekken uit Hoorn om aldaar de Sprinter naar Hoofddorp voor te kunnen blijven.
2x Intercity Enschede/Amersfoort Schothorst-Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Zuid - Schiphol	2x Intercity Amersfoort - Hilversum – Amsterdam Zuid – Schiphol	2x Intercity Enschede/Amersfoort Schothorst-Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Zuid - Schiphol	1x per uur rijdt deze Intercity van en naar Enschede en 1x per uur keert deze Intercity op Amersfoort Schothorst.
2x Sprinter Utrecht Centraal - Hilversum - Amsterdam Zuid – Schiphol-Leiden-Den Haag Centraal	2x sprinter Utrecht C - Hilversum - Amsterdam Zuid - Hoofddorp - Leiden	2x Sprinter Utrecht Centraal - Hilversum - Amsterdam Zuid – Schiphol-Leiden-Den Haag Centraal	Deze sprinter rijdt niet op zaterdag en zondag én op door de weekse dagen niet na 20.00 uur op het traject Leiden - Den Haag Centraal. (= gelijk Vervoerplan 2012). NB: in de 2012 reed de Sprinter uit Almere Oostvaarders door ri Den Haag Centraal.
2x Sprinter (Amersfoort Vathorst)-Amersfoort - Amsterdam Centraal-Hoofddorp	2x sprinter (Amersfoort-) Hilversum - Amsterdam Centraal (in een goede kwartierligging in de drgl)	2x Sprinter (Amersfoort Vathorst)- Amersfoort - Amsterdam Centraal-Hoofddorp	Door de afronding van werkzaamheden op station Amsterdam Centraal kan deze Sprinter weer doorgetrokken worden naar Amsterdam Sloterdijk-Hoofddorp Deze Sprinter rijdt van maandag t/m vrijdag tot 19.30 uur door naar en van Amersfoort Vathorst. N.B. Deze sprinter gaat nu ook stoppen op Amsterdam Science Park. Regio betreurt het dat sprinterreizigers te maken krijgen met reistijdverlenging als gevolg van inhaling bovenop de verbeterde bediening van Science Park. Regio wenst inzicht hoe deze verslechtering in de toekomst ongedaan wordt gemaakt.Regio vraagt daarnaast aandacht voor de vervoerscapaciteit van deze sprinters in de spits.Deze discussie wordt gevoerd in het kader van inhaling Weesp en gereedkomen van infrastructuur OV SAAL KT.
Utrecht CS-Baarn			
2x Sprinter Utrecht Centraal – Baarn		2x Sprinter Utrecht Centraal - Baarn	
Stations waar Intercity stopt: Amersfoort, Hilversum, Almere Centrum, Lelystad Centrum, Duivendrecht (alleen richting Schiphol - Amersfoort/Lelystad), Amsterdam	Intercitystations: Hilversum, Naarden-Bussum, Almere Buiten, Almere Centrum, Duivendrecht, Amsterdam Zuid, Schiphol, Lelystad Centrum	Stations waar Intercity stopt: Amersfoort, Hilversum, Almere Centrum, Lelystad Centrum, Duivendrecht (alleen richting Schiphol - Amersfoort/Lelystad), Amsterdam Zuid, Schiphol.	Zie eerdere opmerkingen over vervallen IC-stop Almere Buiten.

Zuid, Schiphol. N.B. de Intercity Almere Oostvaarders - Utrecht stopt in Almere op alle stations, op Naarden -Bussum, Hilversum Sportpark en Utrecht Overvecht.		N.B. de Intercity Almere Oostvaarders -Utrecht stopt in Almere op alle stations, op Naarden - Bussum, Hilversum Sportpark en Utrecht Overvecht.	
Corridor Gouda/Utrecht – Amsterdam Centraal/Schiphol			
4x Intercity Utrecht Centraal – Amsterdam Amstel - Amsterdam Centraal (4x door naar Alkmaar waarvan 2x door naar Den Helder)	4x Intercity Utrecht Centraal – Amsterdam Centraal (2x door naar Haarlem, 2x door naar Alkmaar / Den Helder)	4x Intercity Utrecht Centraal – Amsterdam Amstel - Amsterdam Centraal (4x door naar Alkmaar waarvan 2x door naar Den Helder)	Na 20.00 uur en op zondag gaan er 2 Intercity's door op het traject Amsterdam Centraal - Alkmaar/Den Helder, waarbij een extra stop op station Heiloo wordt gemaakt. De regio vraagt aandacht voor de krappe aansluiting tussen de boot/bus vanuit Texel en de trein van Den Helder naar Amsterdam.Regio constateert dat deze kan worden verruimd door kritisch te kijken naar stationnementstijd in Alkmaar in zuidelijke richting. In verband met het enkelspoor tussen Den Helder en Alkmaar is later vertrek uit Den Helder niet mogelijk.
4x Intercity Utrecht Centraal – Amsterdam Bijlmer Arena - Amsterdam Zuid - Schiphol (2 x vanaf richting Eindhoven en 2 x vanaf richting Arnhem)	4x Intercity Utrecht Centraal – Schiphol	4x Intercity Utrecht Centraal – Amsterdam Bijlmer Arena - Amsterdam Zuid - Schiphol (2 x vanaf richting Eindhoven en 2 x vanaf richting Arnhem)	Na 21.00 uur wordt de frequentie 2x per uur.
4x Sprinter Utrecht Centraal – Breukelen	2x sprinter Utrecht Centraal – Amsterdam Centraal - Uitgeest (evt. doorkoppelen van RandStadSpoor)	4x Sprinter Utrecht Centraal – Breukelen	Na 20.00 uur en in het weekend is de frequentie 2 x per uur. In Breukelen 2 x per uur een overstap van de Sprinter uit Utrecht op de Sprinter de ri Woerden naar Amsterdam Centraal. In de spitsen rijden 2 van de 4 Sprinters (uit Rhenen) door naar Amsterdam Centraal en verder naar Uitgeest.~~.~~In Utrecht Centraal rijden de sprinters door in de richting van Veenendaal. De regio handhaaft de wens uit de regelmatige kwartierdienst, zoals die reeds wordt geboden tussen Uitgeest en Amsterdam Centraal, ook op het trajectdeel tussen Amsterdam en Breukelen te realiseren, i.p.v. de huidige ongelijkmatige verdeling van treinen over het uur. NS deelt dit wensbeeld. Wanneer de vervoergroei in het dal in de sprintermarkt tussen Breukelen en Amsterdam voldoende is, is frequentieverhoging wenselijk. Door het grote aanbod van IC's op het traject Amsterdam / Amsterdam Zuid - Utrecht resteert er een marginale sprintermarkt.
2x Sprinter Rotterdam-Woerden – Amsterdam Bijlmer Arena – Duivendrecht – Amsterdam Amstel – Amsterdam Centraal-Uitgeest	2x Intercity Rotterdam Centraal - Woerden – Bijlmer – Duivendrecht – Amstel – Amsterdam Centraal	2x Sprinter Rotterdam-Woerden – Amsterdam Bijlmer Arena – Duivendrecht – Amsterdam Amstel – Amsterdam Centraal-Uitgeest	
Stations waar de Intercity's stoppen: Amsterdam Bijlmer (uitsluitend de Intercity's van en naar Schiphol), Amsterdam Amstel, Amsterdam Zuid	Intercitystations: Amsterdam Bijlmer Arena, Amsterdam Amstel	Stations waar de Intercity's stoppen: Amsterdam Bijlmer (uitsluitend de Intercity's van en naar Schiphol), Amsterdam Amstel, Amsterdam Zuid	

Corridor Zandvoort/Uitgeest – Haarlem/Amsterdam			
2x Sprinter Zandvoort- Haarlem - Amsterdam Centraal	2x Intercity Haarlem – Amsterdam Centraal – Utrecht e.v.	2x Sprinter Zandvoort- Haarlem - Amsterdam Centraal	Deze Sprinter gaat stoppen op het nieuwe station Halfweg-Zwanenburg. Regio is verheugd met bediening Halfweg - Zwanenburg 4x p/u.
2x Sprinter Uitgeest – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x sprinter Uitgeest – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x Sprinter Uitgeest – Haarlem – Amsterdam Centraal	Deze Sprinter gaat stoppen op het nieuwe station Halfweg-Zwanenburg. Na 20.00 uur rijdt de Sprinter vanaf Haarlem-Uitgeest door naar Alkmaar en 1x/uur door naar Hoorn
	2x sprinter Zandvoort – Haarlem		Zie sprinter Amsterdam Centraal - Zandvoort. NB: gedurende de zomermaanden juni, juli en augustus rijden er extra "strandtreinen" 2x/uur tussen Haarlem en Zandvoort van ca 10.00 uur tot 19.30 uur.
Nieuw station Halfweg-Zwanenburg. Dit station wordt 4x per uur bediend door de sprinters tussen Amsterdam Centraal en Haarlem		Nieuw station Halfweg-Zwanenburg. Dit station wordt 4x per uur bediend door de sprinters tussen Amsterdam Centraal en Haarlem	
4x Intercity … Leiden-Haarlem-Amsterdam Centraal (zie corridor Dordrecht-Amsterdam)		4x Intercity … Leiden-Haarlem-Amsterdam Centraal (zie corridor Dordrecht-Amsterdam)	
Stations waar de Intercity's stoppen: Haarlem, Amsterdam Sloterdijk	Intercitystations: Heemstede Aerdenhout, Haarlem, Amsterdam Sloterdijk	Stations waar de Intercity's stoppen: Haarlem, Amsterdam Sloterdijk	
Corridor Dordrecht-Rotterdam-Den Haag-Leiden-Schiphol/Haarlem-Amsterdam			
HSA/Internationaal			Omdat het voorstel voor een internationale dienstregeling op dit moment voorligt bij het ministerie van IenM, wordt hier geen verdere informatie gegeven over internationale verbindingen richting België/Frankrijk
2 keer per uur rijden NS Hispeed treinen (Fyra) op de HSL tussen Amsterdam Centraal -Schiphol en Breda. Aangevuld met 10x per dag Thalys (Amsterdam - Parijs) .			Mede op aandringen van de regio is sinds januarie 2013 de de toeslag op het traject tussen Amsterdam Centraal en Schiphol afgeschaft.
Leiden-Schiphol-Sloterdijk-Amsterdam (exclusief internationale treinen)			
2x Intercity Dordrecht-Rotterdam Centraal - Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x Intercity Rotterdam Centraal - Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x Intercity Dordrecht-Rotterdam Centraal - Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal	Deze Intercity rijdt tot ca 22.00 uur. (Vlissingen-Leiden-Schiphol-Amsterdam Centraal-Lelystad blijft rijden)
2x Intercity Vlissingen/Dordrecht-Rotterdam Centraal - Leiden - Schiphol- Amsterdam Centraal-Almere Centrum-Lelystad	2x Intercity Den Haag Centraal - Leiden – Haarlem – Alkmaar – Hoorn	2x Intercity Vlissingen/Dordrecht-Rotterdam Centraal - Leiden - Schiphol- Amsterdam Centraal-Almere Centrum-Lelystad	
2x Sprinter Den Haag Centraal - Leiden – Haarlem	2x sprinter -- Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x Sprinter Den Haag Centraal - Leiden – Haarlem	

4x/uur Intercity Den Haag Centraal-Leiden waarna 2x/uur door via Haarlem naar Amsterdam Centraal en 2x/uur door naar Schiphol-Amsterdam Zuid-Lelystad -Zwolle-Groningen/Leeuwarden.(zie corridor Flevoland).	4x Intercity Leiden – Schiphol – Amsterdam Centraal (2x vanaf Rotterdam Centraal en 2x vanaf Den Haag Centraal)	4x/uur Intercity Den Haag Centraal-Leiden waarna 2x/uur door via Haarlem naar Amsterdam Centraal en 2x/uur door naar Schiphol-Amsterdam Zuid-Lelystad -Zwolle-Groningen/Leeuwarden.(zie corridor Flevoland).	Na 22.00 uur 2x/uur (Den Haag Centraal-Leiden-Haarlem-Amsterdam Centraal blijft rijden).De regio stelt vast dat de corridorbediening via Haarlem wordt ingeruild voor een alternerende treinbediening tussen Leiden en Amsterdam (2x p.u. via Haarlem + 2x p.u. via Schiphol, beiden geldend vanuit Den Haag Centraal en Dordrecht/Vlissingen). Consequentie daarvan is dat Lelylaan zijn directe verbinding met Den Haag Centraal verliest. Dat betreurt de regio. Daarentegen behoudt Schiphol zijn rechtstreekse verbinding met Den Haag HS en krijgt rechtstreekse verbindingen met Delft en Schiedam. En die met Dordrecht, Roosendaal en Vlissingen terug. Dit is positief, evenals het gegeven dat Haarlem – Amsterdam 4x per uur met IC's en 4x per uur met sprinters bediend blijft worden. De regio betreurt wel dat de spreiding over het uur van de IC's tussen Schiphol en Den Haag verandert van een kwartierdienst naar een 9/21 ligging. NS deelt het wensbeeld van een kwartierdienst. Dit geeft het dilemma weer waarin NS opereert tussen Amsterdam en Leiden
2 x Sprinter Hoofddorp-Amsterdam Sloterdijk- Zaandam-Hoorn Kersenboogerd	2x sprinter Hoofddorp-Lelylaan-Sloterdijk-Zaandam-Hoorn Kersenboogerd	2 x Sprinter Hoofddorp-Amsterdam Sloterdijk-Zaandam-Hoorn Kersenboogerd	
2x Sprinter Hoofddorp-Amsterdam Centraal-Amersfoort (Amersfoort Vathorst)	2x sprinter Hoofddorp - Amsterdam Centraal	2x Sprinter Hoofddorp-Amsterdam Centraal-Amersfoort (Amersfoort Vathorst)	Door afronding van werkzaamheden op station Amsterdam Centraal kan weer een doorgaande sprinterverbinding geboden worden. Vanuit de regio ligt er op termijn de wens conform de BOR-afspraken om te komen tot vier directe verbindingen tussen Hoofddorp en Amsterdam Centraal.
Leiden-Schiphol-Weesp			
2x Sprinter Den Haag Centraal-Leiden-Amsterdam Zuid – Hilversum - Utrecht	2x sprinter Leiden – Nieuw Vennep - Hoofddorp - Amsterdam Zuid – Hilversum In stille uren in plaats van de Sprinter uit Haarlem de Sprinter uit Weesp/Schiphol laten rijden naar Den Haag Centraal.	2x Sprinter Den Haag Centraal-Leiden-Amsterdam Zuid – Hilversum - Utrecht	Deze sprinter rijdt niet op zaterdag en zondag èn op door de weekse dagen niet na 20.00 uur op traject Leiden -Den Haag Centraal (de sprinter Haarlem-Leiden-Den Haag Centraal blijft wel rijden gelijk vervoersplan 2012).
2 x Sprinter Leiden Centraal - Hoofddorp - Amsterdam Zuid - Almere Oostvaarders (zie bij die corridor)	+ treinen van Hoofddorp naar Lelystad, Schiphol naar Hilversum (zie bij die lijnen)	2 x Sprinter Leiden Centraal - Hoofddorp - Amsterdam Zuid - Almere Oostvaarders (zie bij die corridor)	
Stations waar de Intercity's stoppen, Schiphol, Amsterdam Lelylaan, Amsterdam Sloterdijk, Heemstede-Aerdenhout, Haarlem	Intercitystations: Hoofddorp, Schiphol, Amsterdam Lelylaan, Amsterdam Sloterdijk	Stations waar de Intercity's stoppen, Schiphol, Amsterdam Lelylaan, Amsterdam Sloterdijk, Heemstede-Aerdenhout, Haarlem	Regio blijft van mening dat de toevoeging van een IC-stop te Hoofddorp vanuit de richting Utrecht een reële en maakbare wens is. Bovendien wordt hierdoor een directe verbinding per IC tussen Hoofddorp en Bijlmer-ArenA tot stand gebracht. NS wil hierin meedenken rekening houdend met ontwikkelingen in het HOV-netwerk, de opening van de Noord-Zuidlijn en de bediening van de Westtak. (evt. uitvoering op zijn vroegst in

			2017)
Corridor Den Helder/Hoorn/Enkhuizen - Amsterdam Centraal/Schiphol/Haarlem			
Enkhuizen - Amsterdam / Schiphol			
2x Intercity Enkhuizen – stop tot Hoorn – Amsterdam Sloterdijk-Amsterdam Centraal-Amersfoort/Deventer	2x Intercity Enkhuizen – stop tot Hoorn – Amsterdam Centraal	2x Intercity Enkhuizen – stop tot Hoorn – Amsterdam Sloterdijk-Amsterdam Centraal-Amersfoort/Deventer	Intercity's vanaf Hoorn stoppen niet te Zaandam.
2x spits Intercity Enkhuizen – stop tot Hoorn – Amsterdam Sloterdijk-Amsterdam Centraal (4x heen in ochtendspits en 4x terug in avondspits)	2x spits Intercity Enkhuizen – stop tot Hoorn – Amsterdam Centraal (4x heen in ochtendspits en 4x terug in avondspits)	2x spits Intercity Enkhuizen – stop tot Hoorn – Amsterdam Sloterdijk-Amsterdam Centraal (4x heen in ochtendspits en 4x terug in avondspits) Deze stoppen niet meer op Hoorn Kersenboogerd.	Ivm werkzaamheden te Amsterdam Riekenpolder aansluiting verschuift de dienstregeling van de spr Hoofddorp - Hoorn Kersenboogerd in de tijd. Om de dienstregeling in de spits passend te krijgen (ivm de extra spits IC's Enkhuizen - Amsterdam) moeten ook op het enkelspoor tussen Hoorn en Enkhuizen de aankomst en vertrektijden van de IC's worden aangepast. De spits IC moet vanuit Hoogkarspel doorrijden te Hoorn Kersenboogerd om op tijd te kunnen vertrekken uit Hoorn om aldaar de spr naar Hoofddorp voor te kunnen blijven.
2x Sprinter Hoorn Kersenboogerd - Amsterdam Sloterdijk-Hoofddorp	2x sprinter Hoorn Kersenboogerd - Hoofddorp	2x Sprinter Hoorn Kersenboogerd - Amsterdam Sloterdijk-Hoofddorp	Ivm werkzaamheden te Amsterdam Riekenpolder aansluiting verschuift de dientsregeling van de spr Hoofddorp - Hoorn Kersenboogerd in de tijd. Om de dienstregeling in de spits passend te krijgen (ivm de extra spits IC's Enkhuizen - Amsterdam) moeten ook op het enkelspoor tussen Hoorn en Enkhuizen de aankomst en vertrektijden van de IC's worden aangepast. De spits IC moet vanuit Hoogkarspel doorrijden te Hoorn Kersenboogerd om op tijd te kunnen vertrekken uit Hoorn om aldaar de spr naar Hoofddorp voor te kunnen blijven. 8 minuten extra overstaptijd Sprinter op IC te Hoorn. Wel verbeterde aansluitingen op Zaandam.
Den Helder - Amsterdam			
2x Intercity Den Helder – Castricum – Amsterdam Centraal - Utrecht e.v.	2x Intercity Den Helder – stop tot Castricum – Amsterdam Centraal - Utrecht e.v.	2x Intercity Den Helder – Castricum – Amsterdam Centraal - Utrecht e.v.	Na 20.00 uur en op zondag stopt deze Intercity ook op station Heiloo
2x Intercity (Schagen –) Alkmaar – stop tot Castricum - Amsterdam Centraal – Utrecht Centraal e.v.	2x Intercity (Schagen –) Alkmaar – Amsterdam Centraal	2x Intercity (Schagen –) Alkmaar – stop tot Castricum - Amsterdam Centraal – Utrecht Centraal e.v.	Deze Intercity rijdt in de spitsen door naar- en van Schagen en rijdt niet na 20.00 en niet op zondag tussen Amsterdam Centraal - Alkmaar.
	2x Intercity Alkmaar – stop tot Castricum- Schiphol - Hoofddorp (extra stop te Krommenie of Wormerveer)		De regio is tevreden met de verbeterde overstaptijd op Sloterdijk voor reizigers tussen Alkmaar en Schiphol. De gevraagde Intercity's Alkmaar-Schiphol kunnen niet rijden a.g.v. maximale baanvakbelasting op het traject Westtak/Schiphol. Extra rijden naar Amsterdam Centraal heeft weinig meerwaarde en is bedrijfseconomisch niet wenselijk. Dit geldt tevens voor het extra rijden naar Schiphol.

4x Sprinter Uitgeest - Amsterdam Centraal	4x sprinteren Uitgeest - Amsterdam Centraal (2x richting Utrecht)	4x Sprinter Uitgeest - Amsterdam Centraal	Na 20.00 uur en in het weekend rijden de Sprinters tussen Uitgeest -Amsterdam Centraal 2x per uur. Vanaf Amsterdam Centraal rijden deze treinen door; 2x richting Amsterdam Zuidoost , Breukelen/Rotterdam en de spitsen aangevuld met 2 x richting Amsterdam Zuidoost-Breukelen/Utrecht.
(Hoorn) - Alkmaar- Haarlem			
2x Intercity Hoorn – stop tot Uitgeest – Haarlem	2x Intercity Hoorn – stop tot Uitgeest – Haarlem - Leiden - Den Haag Centraal	2x Intercity Hoorn – stop tot Uitgeest – Haarlem	Deze Intercity rijdt tot 20.00 uur.
2x Sprinter Uitgeest - Haarlem - Amsterdam Centraal		2x Sprinter Uitgeest - Haarlem - Amsterdam Centraal	Na 20.00 uur rijdt de Sprinter 2x per uur door naar Alkmaar en vanuit Alkmaar verder 1x per uur stoppend door naar Hoorn.
Stations waar intercity's stoppen:			
Den Helder, Alkmaar, Heiloo*, Castricum, Zaandam (uitsluitend Intercity's ri Alkmaar), Amsterdam Sloterdijk, Uitgeest*, Beverwijk, Hoorn, Haarlem. Tussen Den Helder en Alkmaar worden alle stations door Intercity's bediend. (*) = niet alle intercity's stoppen	Intercitystations: Heiloo, Castricum, Zaandam, Amsterdam Sloterdijk, Beverwijk, Alkmaar, Hoorn, Haarlem	Den Helder, Alkmaar, Heiloo*, Castricum, Zaandam (uitsluitend Intercity's ri Alkmaar), Amsterdam Sloterdijk, Uitgeest*, Beverwijk, Hoorn, Haarlem. Tussen Den Helder en Alkmaar worden alle stations door Intercity's bediend. (*) = niet alle intercity's stoppen	
Regio Utrecht			
Utrecht - Amersfoort			
2 Intercity's Rotterdam - Utrecht - Amersfoort - Zwolle - 1x/u Groningen / 1x/u Leeuwarden 2 Intercity's Den Haag - Utrecht - Amersfoort Schothorst (1x/u) / Enschede (1x/u) 2 Sprinters Utrecht - Amersfoort - Zwolle		2 nachten in de week (vrijdag en zaterdag) 3 treinen per nacht 2 Intercity's Rotterdam - Utrecht - Amersfoort - Zwolle - 1x/u Groningen / 1x/u Leeuwarden 2 Intercity's Den Haag - Utrecht - Amersfoort Schothorst (1x/u) / Enschede (1x/u) 2 Sprinters Utrecht - Amersfoort - Zwolle	NS en gemeente Amersfoort hebben de potentie in de nacht onderzocht en zijn tot de conclusie gekomen dat genoemde nachten & tijdstippen de meeste potentie hebben. In principe contract afspraken voor 3 jaar. Regelmatig evaluatie momenten om te beoordelen hoe het gaat
Utrecht - Geldermalsen/Tiel			
2 Sprinters Utrecht - Tiel 2 Sprinters Utrecht - 's Hertogenbosch		2 Sprinters Utrecht - Tiel (ri. Ut niet stoppend op Utrecht Lunetten) 2 Sprinters Utrecht - 's Hertogenbosch	Wensbeeld NS is 4x/u bediening Utrecht Lunetten richting Utrecht, maar door verscherpte toepassing van planningsnormen niet inpasbaar in de dienstregeling (vanaf eind 2015 mogelijk als dive-unders ten zuiden van Utrecht gereed zijn).
Utrecht - Woerden			
4 Sprinters (op werkdagen tot 20u) tussen Utrecht en Woerden waarvan er 2 stoppen op Utrecht Leidsche Rijn	4 Sprinters tussen Utrecht en Woerden. Opening station Leidsche Rijn (bediening 4x/u)	4 Sprinters (op werkdagen tot 20u) tussen Utrecht en Woerden waarvan er 2 stoppen op Utrecht Leidsche Rijn	Wensbeeld NS is ook 4x/u bediening van Utrecht Leidsche Rijn maar past niet op infrastructuur. De benodigde infrastructuur voor de bediening Leidsche Rijn 4x per uur is op z'n vroegst 2018 gereed.hor Op werkdagen tot 20u wordt Utrecht Leidsche Rijn 2x/u bediend door de Sprinters Utrecht - Woerden. Buiten deze periode wordt Utrecht Leidsche Rijn 2x/u bediend door de Sprinters Utrecht - Den Haag Centraal
Veenendaal - Utrecht - Breukelen			
2 Sprinters Rhenen - Utrecht - Breukelen (in	gehele dag 2 Sprinter Utrecht -	2 Sprinters Rhenen - Utrecht - Breukelen (in spits	

spits door naar Amsterdam Centraal) 2 Sprinters (in spits vanaf Veenendaal Centrum -) Utrecht - Breukelen.	Breukelen - Amsterdam	door naar Amsterdam Centraal) 2 Sprinters (in spits vanaf Veenendaal Centrum -) Utrecht - Breukelen.	
Utrecht - Hilversum - Almere/Zuidtak			
2 Sprinters Utrecht - Weesp - Zuidtak - Schiphol 2 Intercity's Utrecht - Almere Oostvaarders	Op termijn 4 Sprinters per uur.	2 Sprinters Utrecht - Weesp - Zuidtak - Schiphol 2 Intercity's Utrecht - Almere Oostvaarders	
Utrecht - Baarn			
2 Sprinters Utrecht - Baarn	2 Sprinters per uur.	2 Sprinters Utrecht - Baarn	Regio studeert op losknippen Utrecht - Baarn; vertramming en verknoping in Bilthoven aan HOV richting De Uithof.
Intercitystations			
Stations waar de Intercity's stoppen: Utrecht Centraal, Amersfoort, Driebergen-Zeist*, Veenendaal de Klomp*, 's Hertogenbosch, Woerden (alleen IC Leiden-Utrecht), Utrecht Overvecht*, Hilversum Sportpark*, Hilversum * niet alle Intercity's stoppen		Stations waar de Intercity's stoppen: Utrecht Centraal, Amersfoort, Driebergen-Zeist*, Veenendaal de Klomp*, 's Hertogenbosch, Woerden (alleen IC Leiden-Utrecht), Utrecht Overvecht*, Hilversum Sportpark*, Hilversum * niet alle Intercity's stoppen	
Dienstregeling 2013	**Wensbeeld regio Noordoost voor 2014 e.v.**	**Dienstregeling 2014**	**Bijzonderheden/opmerkingen**
Corridor Zwolle – Leeuwarden/Groningen			
Zwolle - Leeuwarden			
2 Intercity's Leeuwarden - Zwolle waarvan 1 als Sprinter tot Zwolle. In de spits van maandag tot en met vrijdag Sprinter tussen Leeuwarden en Wolvega. Vanaf april is de Sprinter Leeuwarden - Wolvega gewijzigd naar Leeuwarden - Meppel v.v. Intercity 's rijden alternerend Schiphol-Den Haag via Hanzelijn en Rotterdam via Veluwelijn. Intercity's bieden in Zwolle crossplatform overstappen op Intercity's uit Groningen.	Extra Sprinter Leeuwarden-Meppel zoals overeengekomen. Vanaf 2015 e.v. toewerkend naar 2 snelle Intercity's en twee Sprinters" Optimalisatie wachttijd Zwolle voor Intercity's richting Leeuwarden. Optimaliseren aansluitingen in Leeuwarden .	2 Intercity's, waarvan één stoppend tot Zwolle. Aangevuld met Leeuwarden- Meppel treinen op werkdagen tot 20:00 uur	NS is met provincie Fryslân dienstregelingsontwikkeling overeengekomen tot 2025. In 2014 en 2015 Leeuwarden-Meppel treinen op werkdagen tot 20:00 uur, aansluiting te Meppel op de Sprinters van/naar Groningen. Vanaf 2017-2021 2 x Intercity en 2 x Sprinter Leeuwarden-Meppel met aansluiting op de Sprinters vanuit Groningen. Vanaf 2021 2 x Intercity en 2 x Sprinters van Leeuwarden-Zwolle. Vanaf 2017 zal de provincie Fryslân aan deze ontwikkeling financieel bijdragen. Onderzoek haalbaarheid al vanaf 2015 naar 2 snelle Intercity's en twee Sprinters tussen Leeuwarden en Meppel. Snelheidsverhogende maatregelen (motie Koopmans) in Zwolle nog niet gerealiseerd. Overbelastverklaring Zwolle-Herfte is ondergebracht in het project Zwolle Spoort. Bezien of en hoe Staphorst kan worden ingepast in Sprinter(s)

			.
Zwolle - Groningen			
2 x Intercity en 2x Sprinter tot Zwolle, inclussief bediening Groningen Europapark in Sprinter	Intercity en Sprinterknoop in Groningen realiseren. In 2016 start derde en vierde Sprinter Groningen - Assen v.v. in de ochtend- en avondspits, mits overeenstemming is over de hoogte van de kosten van de benodigde infrastructuur. Go/no go evenementenhalte Assen Zuid.	2 x Intercity (alternerend: Schiphol- Den Haag via de Hanzelijn, Rotterdam via Veluwe lijn)) en 2x Sprinter tot Zwolle met bediening Groningen Europapark in Sprinter. Intercity's bieden in Zwolle crossplatform overstappen op Intercity's uit Leeuwarden.	Inframaatregelen uit het versnellingspakket motie Koopmans (o.a. Boog Hoogeveen)en versnellingsmaatregelen Assen moeten de knoop in Groningen robuust maken en aansluitingen van regionaal treinverkeer optimaliseren. Contract regiomodel extra Sprinter Groningen-Assen afgesloten. Snelheidsverhogende maatregelen (motie Koopmans) in Zwolle nog niet gerealiseerd. Overbelastverklaring Zwolle-Herfte is ondergebracht in het project Zwolle Spoort. Bezien of en hoe Staphorst kan worden ingepast in Sprinter(s). Eénmaal per dag wordt ruimte geboden aan een lange containertrein van/naar Veendam, die door haar lengte onderweg niet gepassseerd kan worden. Intercity rijdt op dat moment als Sprinter.
Corridor Zwolle –Lelystad -Hanzelijn			
2 x Intercity naar Schiphol/Den Haag 2 x Sprinter Zwolle-Amsterdam CS Intercity's stoppen in Lelystad, Almere C, Duivendrecht, Amsterdam Zuid, Schiphol en Leiden. Sprinters stoppen op alle tussengelegen stations. Intercity's naar Schiphol/Den Haag hebben in Lelystad cross platform overstap op de Intercity naar Amsterdam C.	Geen extra wensen voor lijnvoering. Wel aandacht voor behoud c.q. verhoging van de snelheid op de SAAL-corridor. Verbeteren van de aankomstpunctualiteit in Zwolle vanuit de Randstad	als 2013	De landsdelen Noord en Oost zijn betrokken bij de besluitvorming over de infrastructuur OV-SAAL.
Corridor Amersfoort - Zwolle/Enschede			
Enschede - Amersfoort			

1 x per uur Intercity Enschede - Den Haag,aansluitend in Amersfoort op Amersfoort - Schiphol 1x per uur Intercity Enschede - Schiphol, aanlsuitend in Amersfoort op Amersfoort - Den Haag 2x per uur Intercity Deventer -Amersfoort - Amsterdam in de spits, aansluitend in	Realisatie van herstel knoop Apeldoorn voor de stoptrein Apeldoorn - Zutphen (regionale concessie provincie Gelderland). Provincie Gelderland: Het inleggen van de Hanzelijn miv de dr.2013 heeft in de dal periode te Apeldoorn negatieve gevolgen voor reizigers van de treindienst Zutphen-Apeldoorn op de aansluitende trein richting de Randstad. In de dal periode worden doorgaande reizigers geconfronteerd met een wachttijd van 20 minuten Ook de wachttijd van reizigers uit het stads- en streekvervoer op de Intercity richting de Randstad in Apeldoorn en Deventer nemen toe. Tijdens de spitsperiode houden reizigers een goede aansluiting, zowel in Apeldoorn als in Deventer. Het schrappen van spitstreinen leidt er bovendien toe, dat het aantal verbindingen tussen Apeldoorn en Deventer met de Randstad ook afneemt. Provincie Overijssel/Regio Twente: Herstel van de knoop Deventer (nu wachttijd van 20 minuten). Op basis van een positieve MKBA gaat de provincie Gelderland, ProRail opdracht gegeven om het project doorgaande treindienst Apeldoorn – Winterswijk verder uit te werken. Aangezien dit project pas over een paar jaar gerealiseerd kan worden, blijft de wens bestaan om de (spits) treindienst Deventer – Apeldoorn – Amersfoort (- Amsterdam) uit te breiden tot minstens een uurdienst over de gehele dag. Na realisatie van de doorgetrokken treindienst is de wens dat de IC's op het traject Deventer – Amersfoort worden versneld zodat er in Apeldoorn een	als 2013. De aansluiting in Wierden voor reizigers tussen Rijssen/Holten en Zwolle is met enkele minuten verruimd, waardoor de overstap robuuster is geworden.	Samenloopovereenkomst Hoevelaken tussen NS en Connexxion is ondertekend. Op 10 februari 2010 heeft ministerie VenW bevestigd dat het PvA voor partiële spoorverdubbeling bij Barneveld Noord ontvangen is. Er ligt een alternatief infrapakket dat een waarborg moet bieden voor een robuuste samenloop. Besluitvorming over de realisatie heeft plaatsgevonden; ProRail werkt de laatste details uit.

	goede overstap ontstaat tussen de regionale treindienst en de IC Enschede – Randstad. Verder heeft Gelderland de wens dat station Hoevelaken door alle ritten van de Valleilijn kan worden bediend (4x per uur i.p.v. huidige 2x per uur).		
Amersfoort op Amersfoort - Utrecht - Rotterdam Berlijntrein 7 x per dag, geïntegreerd in Amersfoort - Amsterdam, in de spits ook op Deventer - Amersfoort. Aanvullend contract Sprinters op corridor Apeldoorn - Enschede: - ma t/m vr: Sprinters 2 x pu tussen 07:00-19:00 uur Apeldoorn - Enschede v.v.; vanaf 19:00 1 x p.u. Apeldoorn - Almelo - zat. 1 x p.u tussen 08:00-18:00 uu: Apeldoorn - Enschede v.v.; vanaf 18:00 uur 1 x per uur Apeldoorn - Almelo - zon.1x per uur Almelo - Apeldoorn v.v. Vanaf september 2013: aanvullend contract voor halfuursdienst Almelo - Deventer v.v. tot 0:00 uur			
Enschede-Zwolle			
Vanaf april 2013 herstel van de doorgaande Sprinterdienst Zwolle - Enschede 2x per uur	Lijnvoering behouden, maar ambitie is electrificatie, waardoor de treindienst sneller en goedkoper kan worden uitgevoerd. Wens Overijssel: goede aansluiting in knoop Zwolle.	als 2013	Binnen de Regio Twente zijn er zoveel mogelijk kwartierdienst, die worden gevormd door de beide Sprinters Enschede - Zwolle en Enschede - Apeldoorn. Door het ontbreken van een gelijktijdigheid bij inrijden van Zwolle, is er geen aansluiting tussen dde Sprinter en de Intercity van/naar de Hanzelijn mogelijk. Oplossing moet gevonden worden in project Zwolle Spoort.
Zwolle-Amersfoort			
2x uur een Intercity Zwolle - Rotterdam, alternerend vanuit Leeuwarden en Groningen. 2x uur Sprinter Zwolle – Utrecht	Randstadspoor: 4 x per uur een Sprinter van Harderwijk naar Amersfoort / Utrecht		Geconcludeerd in de werkgroepen dat 4x/u sprinter Utrecht – Harderwijk binnen de gestelde randvoorwaarden (met name infra) niet past. Een vervolg wordt gepland waarbij het niet meer om Utrecht Harderwijk, maar om de driehoek Utrecht – Almere/Harderwijk en daar waar beide poten van de driehoek

			samenkomen: Blauwkapel – Utrecht Overvecht – Utrecht. Uitkomsten en vervolg zijn (nu nog) onbekend.
Corridor Zwolle – Arnhem/Nijmegen			
Zwolle-Arnhem/Nijmegen			
2x uur Intercity Zwolle - Nijmegen 2x uur Sprinter Zutphen - Nijmegen	Stadsregio wil met NS Stadsregiorail ontwikkelen. Deze omvat 2x uur Intercity Zwolle - Roosendaal, 4x uur Intercity Nijmegen - Utrecht v.v. , 2x uur Sprinter Nijmegen - Wijchen v.v. en 2x Sprinter Arnhem - Den Bosch v.v. Daarnaast de wens tot behoud van de Sprinter Arnhem - Tiel. Nijmegen Goffert is een gewenst station aan het Hoofdrailnet, wat wordt opgenomen in bovenstaande Sprinternetwerk. Aanleg van het station en bijdragen in het tekort op de exploitatiekosten bij NS zijn voor rekening van SAN. Provincie Overijssel: Voorstadhaltes Zwolle en Deventer. Quick scan heeft uitgewezen dat een snelle realisering niet haalbaar is. Wens blijft bestaan. Provincie Gelderland: Op initiatief van provincie Gelderland en Stadsregio Arnhem Nijmegen voert ProRail een studie uit naar de benodigde	Als dienstregeling 2013	Stadsregio Arnhem Nijmegen heeft opdracht gegegeven voor de aanleg van station Nijmegen Goffert, keervoorziening Wijchen en derde spoor Elst. Met NS is contractafspraak gemaakt over de bediening van Nijmegen Goffert. NS heeft bedieningsgarantie afgegeven voor Nijmegen Goffert 2x uur, een 4x uur bediening maakt onderdeel uit van bovengenoemd contract en zal worden ingevoerd als het versnellen van de IJssellijn landelijk inpasbaar is.

	infrastructuur om alle treinen (in het bijzonder Arnhem-Tiel) robuust en toekomst vast in te passen op deze corridor. Bij deze studie is NS actief betrokken. De resultaten van die studie worden het laatste kwartaal van 2013 verwacht, waarna een keuze wordt gemaakt voor een toekomst scenario. Aansluitend zal de financiering geregeld moeten worden. In de tussenfase(n) naar de toekomst vaste en robuuste infrastructuur spannen de gerechtigden zich in om alle geambieerde treinen te laten rijden in een passende dienstregeling.		
	Bij de versnelling van de treindienst Zwolle – Roosendaal blijft de wens voor een stop in Elst, zeker indien de treindienst Arnhem – Tiel (tijdelijk) keert in Elst.		
Corridor Utrecht – Arnhem/Nijmegen			
Utrecht-Arnhem/Nijmegen			
Als dienstregeling 2012	De vraag naar aansluiten van de Stadsregio op het Nachtnet / latere treinen in de Randstad.	Als dienstregeling 2013	NS is in gesprek met de provincie Gelderland, Stadsregio Arnhem Nijmegen, gemeente Arnhem en gemeente Nijmegen over een mogelijke invulling van latere treinen/ aansluiting op Nachtnet. Een kritische aansluiting NS op de Arriva-treinen (Winterswijk - Arnhem), waarvoor inmiddels een infra-oplissing is voorgesteld. Het conflict tussen de Arriva-trein en de HiSpeed treinen wordt daarmee niet opgelost. Is een punt van discussie tussen NS en ProRail.
Corridor Nijmegen - Arnhem			
Nijmegen-Arnhem			.
zie Utrecht - Arnhem/Nijmegen en Zwolle - Arnhem/Nijmegen		Als dienstregeling 2013	

Dienstregeling 2013	Wensbeeld regio Zuid voor 2014 e.v.	Dienstregeling 2014	Bijzonderheden/opmerkingen
Corridor Dordrecht-Rotterdam-Den Haag-Leiden-Schiphol/Haarlem-Amsterdam			
Benelux via HSL		**Benelux vanaf Den Haag HS**	
2x/u Amsterdam - Schiphol - Rotterdam - Breda. Benelux rijdt 8 keer per dag vanaf Den Haag HS via Rotterdam Centraal, Dordrecht en Roosendaal naar Brussel vv. Thalys rijdt 12 keer per dag.	1x/2u HSA Den Haag Centraal - Rotterdam - Breda e.v. 1x/2u HSA Den Haag Centraal - Rotterdam	2x/u Amsterdam - Schiphol - Rotterdam - Breda. Benelux rijdt 12 keer per dag vanaf Den Haag HS via Rotterdam Centraal, Dordrecht en Roosendaal naar Brussel vv Thalys rijdt 14 keer per dag.	
Leiden-Schiphol-Sloterdijk-Amsterdam (exclusief internationale treinen)			
2x Intercity Leiden - Schiphol - Amsterdam Zuid - Almere - Lelystad - Zwolle ev (vanaf Den Haag Centraal) 2x Intercity Leiden - Schiphol - Amsterdam Centraal - Lelystad (vanaf Vlissingen - Rotterdam Centraal)	4x Intercity Leiden – Schiphol – Amsterdam Centraal (2x vanaf Rotterdam Centraal en 2x vanaf Den Haag Centraal)	2x Intercity Leiden - Schiphol - Amsterdam Zuid - Almere - Lelystad - Zwolle ev (vanaf Den Haag Centraal) 2x Intercity Leiden - Schiphol - Amsterdam Centraal - Lelystad (vanaf Vlissingen - Rotterdam Centraal)	
2x Sprinter Hoofddorp - Lelylaan-Sloterdijk-Zaandam-Hoorn Kersenboogerd	2x stoptrein Hoofddorp-Lelylaan-Sloterdijk-Zaandam-Hoorn Kersenboogerd	2x Sprinter Hoofddorp - Lelylaan-Sloterdijk-Zaandam-Hoorn Kersenboogerd	
2x Sprinter Hoofddorp-Amsterdam Centraal	2x stoptrein Hoofddorp - Amsterdam Centraal	2x Sprinter Hoofddorp-Amsterdam Centraal	
Leiden-Schiphol-Weesp			
2x Sprinter (vanaf Den Haag Centraal) Leiden - Sassenheim - Nieuw Vennep - Hoofddorp - Schiphol - Amsterdam Zuid – Hilversum (Utrecht).	2x Sprinter Leiden – Nieuw Vennep - Hoofddorp - Amsterdam Zuid – Hilversum	2x Sprinter (vanaf Den Haag Centraal) Leiden - Sassenheim - Nieuw Vennep - Hoofddorp - Schiphol - Amsterdam Zuid – Hilversum (Utrecht).	
2x Sprinter (spits Leiden - Sassenheim - Nieuw Vennep -) Hoofddorp - Schiphol - Amsterdam Zuid - Almere	+ treinen van Hoofddorp naar Lelystad, Schiphol naar Hilversum (zie bij die lijnen)	2x Sprinter (spits Leiden - Sassenheim - Nieuw Vennep -) Hoofddorp - Schiphol - Amsterdam Zuid - Almere	
Stations waar de intercity's stoppen: Schiphol, Amsterdam Lelylaan, Amsterdam Sloterdijk	Sneltreinstations: Hoofddorp, Schiphol, Amsterdam Lelylaan, Amsterdam Sloterdijk	Stations waar de intercity's stoppen: Schiphol, Amsterdam Lelylaan, Amsterdam Sloterdijk	
Den Haag - Leiden			
2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Leiden - Schiphol e.v.	2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Leiden - Schiphol e.v.	2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Leiden - Schiphol e.v.	
2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Leiden - Haarlem	2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Leiden - Haarlem e.v.	2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Leiden – Haarlem	

2x Intercity Den Haag HS - Den Haag Laan van NOI - Leiden - Schiphol - Amsterdam Lelylaan - Amsterdam Sloterdijk - Amsterdam Centraal - ... - Lelystad 2x Intercity Den Haag HS - Den Haag Laan van NOI - Leiden - Heemstede Aerdenhout - Haarlem - Amsterdam Sloterdijk - Amsterdam Centraal 2x Intercity Den Haag Centraal - Leiden - Haarlem - Amsterdam Sloterdijk - Amsterdam Centraal 2x Intercity Den Haag Centraal - Leiden - Schiphol - Amsterdam Zuid - Almere - Lelystad - Zwolle e.v.	4x/u Intercity Den Haag Centraal - Leiden - Schiphol e.v.	2x Intercity Den Haag HS - Den Haag Laan van NOI - Leiden - Schiphol - Amsterdam Lelylaan - Amsterdam Sloterdijk - Amsterdam Centraal - ... - Lelystad 2x Intercity Den Haag HS - Den Haag Laan van NOI - Leiden - Heemstede Aerdenhout - Haarlem - Amsterdam Sloterdijk - Amsterdam Centraal 2x Intercity Den Haag Centraal - Leiden - Haarlem - Amsterdam Sloterdijk - Amsterdam Centraal 2x Intercity Den Haag Centraal - Leiden - Schiphol - Amsterdam Zuid - Almere - Lelystad - Zwolle e.v.	
Den Haag - Dordrecht			
4x/u Sprinter Den Haag Centraal - Dordrecht e.v.	2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Dordrecht - Roosendaal	4x/u Sprinter Den Haag Centraal - Dordrecht e.v.	
	2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Dordrecht		
2x/u Intercity Den Haag Centraal - Den Haag HS - Delft - Rotterdam Centraal - Dordrecht - ... - Eindhoven e.v.	2x/u Intercity Den Haag Centraal en HS - Rotterdam Centraal - Dordrecht - Eindhoven e.v.	2x/u Intercity Den Haag Centraal - Den Haag HS - Delft - Rotterdam Centraal - Dordrecht - ... - Eindhoven e.v.	
2x/u Intercity Den Haag HS - Delft - Schiedam Centrum -Rotterdam Centraal - Rotterdam Blaak - Dordrecht 2x/u Intercity Den Haag HS - Delft - Schiedam Centrum - Rotterdam Centraal - Rotterdam Blaak - Dordrecht - Roosendaal - 2x/u door naar Vlissingen stoppend op alle stations		2x/u Intercity Den Haag HS - Delft - Schiedam Centrum -Rotterdam Centraal - Rotterdam Blaak - Dordrecht 2x/u Intercity Den Haag HS - Delft - Schiedam Centrum - Rotterdam Centraal - Rotterdam Blaak - Dordrecht - Roosendaal - 2x/u door naar Vlissingen stoppend op alle stations	
Dordrecht - Leiden- Haarlem/Amsterdam			
2x/u Intercity Dordrecht - Rotterdam Blaak - Rotterdam Centraal - Schiedam Centrum - Delft - Den Haag HS - Den Haag Laan van NOI - Leiden - Heemstede Aerdenhout - Haarlem - Amsterdam Sloterdijk - Amsterdam Centraal	2x/u Intercity Zeeland - Dordrecht - Rotterdam Lombardijen - Rotterdam Blaak - Rotterdam Centraal - Schiedam Centrum*	2x/u Intercity Dordrecht - Rotterdam Blaak - Rotterdam Centraal - Schiedam Centrum - Delft - Den Haag HS - Den Haag Laan van NOI - Leiden - Heemstede Aerdenhout - Haarlem - Amsterdam Sloterdijk - Amsterdam Centraal	
2x/u Intercity Dordrecht - Rotterdam Blaak - Rotterdam Centraal - Schiedam Centrum - Delft - Den Haag HS - Den Haag Laan van NOI - Leiden - Schiphol - Amsterdam lelylaan - Amsterdam Sloterdijk - Amsterdam Centraal - ... - Lelystad	2x/u Zonetrein Breda stoppend naar Dordrecht - Rotterdam Lombardijen - Rotterdam Blaak - Rotterdam Centraal - Schiedam Centrum*	2x/u Intercity Dordrecht - Rotterdam Blaak - Rotterdam Centraal - Schiedam Centrum - Delft - Den Haag HS - Den Haag Laan van NOI - Leiden - Schiphol - Amsterdam lelylaan - Amsterdam Sloterdijk - Amsterdam Centraal - ... - Lelystad	

Stations waar de Intercity's stoppen: Leiden, Schiphol, Amsterdam Lelylaan, Amsterdam Centraal, Amsterdam Sloterdijk, Haarlem, Heemstede-Aerdenhout, Den Haag Laan van NOI*, Den Haag Centraal, Den Haag Hollands Spoor, Delft, Schiedam Centrum, Rotterdam Centraal, Rotterdam Blaak, Dordrecht		Stations waar de Intercity's stoppen: Leiden, Schiphol, Amsterdam Lelylaan, Amsterdam Centraal, Amsterdam Sloterdijk, Haarlem, Heemstede-Aerdenhout, Den Haag Laan van NOI*, Den Haag Centraal, Den Haag Hollands Spoor, Delft, Schiedam Centrum, Rotterdam Centraal, Rotterdam Blaak, Dordrecht	
Nachtnet			
Nachttrein Utrecht - Gouda - Rotterdam in nacht van vr/za en za/zo (vertrek Ut 2:16u)	Doortrekken nachtnet van Rotterdam naar Gouda en Utrecht.	Nachttrein Utrecht - Gouda - Rotterdam in nacht van vr/za en za/zo (vertrek Ut 2:16u)	
Nachtnet Rotterdam - Dordrecht en verder naar Brabant op vr/za en za/zo nacht, bedrijfstijden ingeperkt (tot 2u ipv 4u).	Nachtnet doortrekken van Rotterdam naar Dordrecht-Breda-Tilburg-Eindhoven;	Nachtnet Rotterdam - Dordrecht en verder naar Brabant op vr/za en za/zo nacht, bedrijfstijden ingeperkt (tot 2u ipv 4u).	
Corridor Den Haag/Rotterdam-Gouda-Woerden-Utrecht/Leiden			
Den Haag - Gouda - Utrecht e.v.			
2x/u Intercity Den Haag Centraal - Gouda - Utrecht	4x/u Intercity Den Haag Centraal - Gouda - Utrecht e.v.	2x/u Intercity Den Haag Centraal - Gouda - Utrecht	
2x/u Intercity Den Haag Centraal - Gouda - Utrecht - Amersfoort daarna 1x/u Amersfoort Schothorst / 1x/u Enschede		2x/u Intercity Den Haag Centraal - Gouda - Utrecht - Amersfoort daarna 1x/u Amersfoort Schothorst / 1x/u Enschede	
2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Gouda Goverwelle 2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Utrecht	2x/uur Sprinter Den Haag Centraal - Gouda Goverwelle + 2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Utrecht;	2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Gouda Goverwelle 2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Utrecht	Sprinter Den Haag Centraal - Utrecht stopt op werkdagen tot 20u niet op station Utrecht Leidsche Rijn
Rotterdam - Gouda - Utrecht e.v.			
2x/u Intercity Rotterdam Centraal - Gouda - Utrecht - Amersfoort - Zwolle daarna 1x/u Leeuwarden / 1x/u Groningen 2x/u Intercity Rotterdam Centraal - Gouda - Utrecht	4x/u Intercity Rotterdam Centraal - Rotterdam Alexander - Gouda - Utrecht - Amersfoort e.v.	2x/u Intercity Rotterdam Centraal - Gouda - Utrecht - Amersfoort - Zwolle daarna 1x/u Leeuwarden / 1x/u Groningen 2x/u Intercity Rotterdam Centraal - Gouda - Utrecht	In weekend rijdt Intercity Rotterdam - Utrecht tussen Gouda en Utrecht gecombineerd met Intercity Den Haag - Utrecht - Amersfoort Schothorst / Enschede
2x/u Sprinter Rotterdam Centraal - via Gouda en Breukelen - Amsterdam Centraal e.v.	2x/u Sprinter Rotterdam Centraal - via Gouda en Breukelen - Amsterdam Centraal	2x/u Sprinter Rotterdam Centraal - via Gouda en Breukelen - Amsterdam Centraal e.v.	
2x/u spits Sprinter Rotterdam - Gouda Goverwelle	2x/u Sprinter Rotterdam - Gouda Goverwelle	2x/u spits Sprinter Rotterdam - Gouda Goverwelle	
Leiden - Utrecht			
2x/u Intercity Leiden Centraal - Leiden Lammenschans - Alphen - Bodegraven - Woerden - Utrecht 2x/u spits Sprinter Leiden – Alphen	4x/uur verbinding Leiden - Utrecht v.v., de hele dag	2x/u Intercity Leiden Centraal - Leiden Lammenschans - Alphen - Bodegraven - Woerden - Utrecht 2x/u spits Sprinter Leiden - Alphen	

Stations waar de Intercity's stoppen: Den Haag Centraal, Gouda, Woerden (alleen de IC Leiden - Utrecht), Utrecht, Rotterdam, Rotterdam Alexander, Leiden Tussen Leiden en Woerden worden alle stations door Intercity's bediend.		Stations waar de Intercity's stoppen: Den Haag Centraal, Gouda, Woerden (alleen de IC Leiden - Utrecht), Utrecht, Rotterdam, Rotterdam Alexander, Leiden Tussen Leiden en Woerden worden alle stations door Intercity's bediend.	
Zeeuwse lijn (Vlissingen -Dordrecht)			
2 x Intercity Vlissingen - Dordrecht (-Amsterdam via Schiphol; stoppend op alle Zeeuwse stations) max 8xp/d terug ingelegd Intercity Den Haag-Brussel 1 x Sprinter Roosendaal - Dordrecht (-Den Haag) (spits 2x) 1 x Stoptrein Roosendaal - Antwerpen	Een snelle verbinding met de zuidelijke en noordelijke Randstad (zo mogelijk ook Schiphol) aangevuld met lightrail binnen Zeeland en visgraatmodel bussen;	2x IC Vlissingen-Amsterdam-Lelystad (via Schiphol) beide Zeeuwse IC's stoppen op alle stations tussen Roosendaal - Vlissingen; 1x Int Amsterdam-Rotterdam-Brussel (via Schiphol) ???; 2x sprinter Roosendaal-Den Haag (ochtendspits 4x start in Bergen op Zoom); 1x stoptrein NMBS Roosendaal-Antwerpen	Studie over een nieuw totaal OV-systeem voor Zeeland is gestart.
Schelde-Rijnas (Roosendaal-Nijmegen)			
(Den Haag) Lage Zwaluwe - Breda			
2x Intercity Den Haag - Venlo 1x Sprinter Breda - Den Haag (in de spits 2x)	4x snelle (HSL) verbinding zuidelijke Randstad; goede verbinding Dordrecht	2x Intercity Den Haag - Venlo 1x Sprinter Breda - Den Haag (in de spits 2x)	
Breda - Tilburg			
2x Intercity Den Haag - Venlo 2x Intercity Roosendaal - Arnhem - Zwolle 2x Sprinter Breda - 's-Hertogenbosch - Utrecht 2x Sprinter Tilburg Universiteit - Eindhoven	Kwartierdienst Intercity en kwartierdienst sprinter tussen de steden van de B5 (Eindhoven, Den Bosch, Tilburg, Breda en Helmond). Kwartierdienst via HSL om B5 snel te verbinden met de zuidelijke (Rotterdam) Rechtstreekse IC-verbinding tussen Breda en Utrecht en tussen Bergen op Zoom en Eindhoven.	2x Intercity Den Haag - Venlo 2x Intercity Roosendaal - Arnhem - Zwolle 2x Sprinter Breda - 's-Hertogenbosch - Utrecht 2x Sprinter Tilburg Universiteit - Eindhoven	Studie visgraat traject Tilburg-Breda wordt afgerond.
Tilburg - Boxtel (-Eindhoven)			
2x Intercity Den Haag - Venlo 2x Sprinter Tilburg Universiteit - Eindhoven		2x Intercity Den Haag - Venlo 2x Sprinter Tilburg Universiteit - Eindhoven	

Roosendaal - Breda			
2x Intercity Roosendaal - Arnhem - Zwolle		2x Intercity Roosendaal - Arnhem - Zwolle	
Tilburg - 's-Hertogenbosch			
2x Intercity Roosendaal - Arnhem - Zwolle 2x Sprinter Breda - 's-Hertogenbosch - Utrecht		2x Intercity Roosendaal - Arnhem - Zwolle 2x Sprinter Breda - 's-Hertogenbosch - Utrecht	
s-Hertogenbosch - Nijmegen			
2x Intercity Roosendaal - Arnhem - Zwolle 2x Sprinter 's-Hertogenbosch – Nijmegen		2x Intercity Roosendaal - Arnhem - Zwolle 2x Sprinter 's-Hertogenbosch – Nijmegen	
Peelroute (Eindhoven-Venlo)			
Eindhoven - Venlo			
2x Intercity Den Haag - Venlo 2x Sprinter Eindhoven - Deurne	2x Intercity Eindhoven - Venlo 2x Sprinter Deurne - Venlo 4x Sprinter Eindhoven - Deurne	2x Intercity Den Haag - Venlo 2x Sprinter Eindhoven - Deurne	
A2 Zuid (Eindhoven – Utrecht)			
Utrecht - Eindhoven			
2x Intercity Limburg - Alkmaar, en 2x Intercity Eindhoven-Schiphol in 15'-dienst 2x Sprinter Eindhoven-'s Hertogenbosch, en 2x Sprinter Eindhoven-Boxtel (-Tilburg West) in 15'-dienst 2x Sprinter 's-Hertogenbosch - Utrecht	6x Intercity Eindhoven - Amsterdam 3x Sprinter 's Hertogenbosch - Geldermalsen(Utrecht) 4x Sprinter Eindhoven - 's Hertogenbosch Ontwikkelen IC station Eindhoven Airport	2x Intercity Limburg - Alkmaar, en 2x Intercity Eindhoven-Schiphol in 15'-dienst 2x Sprinter Eindhoven-'s Hertogenbosch, en 2x Sprinter Eindhoven-Boxtel (-Tilburg West) in 15'-dienst 2x Sprinter 's-Hertogenbosch - Utrecht	Verkenning naar station Eindhoven Airport loopt. Quick scan Den Bosch Maaspoort opgestart.
Limburg (Corridor Maastricht/Heerlen – Eindhoven (-Amsterdam))			
Eindhoven - Maastricht/Heerlen			
2x Intercity Maastricht/Heerlen - Alkmaar 2x Sprinter Eindhoven - Weert 2x Sprinter Roermond-Maastricht Randwyck 1x Sprinter Sittard - Heerlen (2x in de spits)	Huidige IC's behouden i.v.m. eventuele toekomstige decentralisatie	2x IC Maastricht 2x IC Heerlen	Decentralisatie Maastricht-Roermond en Heerlen-Sittard met ingang van 2017 (?).
Nachtnet Brabant			
2 nachten (vr,za), 5 treinen per richting, Eindhoven - Utrecht (aansluitend op overig Nachtnet) en Eindhoven - Rotterdam (aansluitend op overig Nachtnet), Tilburg - 's Hertogenbosch	Huidige nachtnet behouden tegen gelijke kosten, 5 treinen per richting tot 04:00 uur. Contract loopt tot en met einde dienstregeling 2015.		Contract loopt tot en met 2015.

Colofon

Kenmerk	NSR\BPO\BD
Datum	16 december 2013
Versie	Vervoerplan 2014 definitief
Status	Vervoerplan 2014 voor verzending aan Staatssecretaris

© NS, Utrecht. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, doorfotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.