



NS

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

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

Datum 25 januari 2018

Telefoon 06 - 23 06 89 43

Ons kenmerk CC/PA/TD-816

E-mail Thijs.Douma@ns.nl

Onderwerp Besluit aanpassingen verbetervoorstel reisinformatie
bij geplande werkzaamheden en evenementen

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hartelijk dank voor uw advies van 2 december 2016 met kenmerk Locov 2016-290427 over het verbetervoorstel van de reisinformatie bij geplande werkzaamheden en evenementen. Graag gaan wij in op uw advies en geven wij een toelichting op ons besluit.

U adviseert positief over het voornemen van NS om de van te voren geplande werkzaamheden en evenementen op een duidelijkere manier te verwerken in de reisinformatie op stations. U onderschrijft de analyse van de communicatie in situaties waarin aanpassingen van de dienstregeling, bijvoorbeeld wegens geplande werkzaamheden, al langer van tevoren bekend zijn. De consequentie dat hiermee ook afwijkende vertreksporen die al langer van tevoren gepland zijn niet meer als afwijking worden gesignaleerd, neemt u voor lief. U bent het met NS eens dat het een overkomelijk gevolg betreft voor een beperkte groep reizigers, die de schermen slechts gebruikt voor een snelle scan. Ook vindt u het een verbetering dat het werkelijke eindstation in plaats van het gewoonlijke eindstation wordt weergegeven, ingeval van wijzigingen die al eerder dan het plan voor de dag zelf in de reisplanner zijn opgenomen. Ook gaat u er vanuit dat op de stations langs de route bij werkzaamheden deze wijziging wordt omgeroepen. NS kan dit bevestigen.

NS besluit daarom om de actuele reisinformatie op het station te gaan baseren op het gemaakte plan voor de dag zelf in plaats van het jaarplan. Hiermee worden geplande werkzaamheden en evenementen op een duidelijkere manier verwerkt in de actuele reisinformatie op stations. Dit betreft drie informatie-items, namelijk de treinregel, het spoor en de eindbestemming. Uiteraard worden wijzigingen op de dag zelf, zoals een trein die niet rijdt als gevolg van een verstoring, een vertraging of een spoorwijziging conform de huidige situatie als afwijking getoond. Dit geldt ook voor de vermelding van werkzaamheden en evenementen op bijvoorbeeld de gele balken, omroepen en argosborden. De implementatie zal naar verwachting in februari 2018 plaatsvinden. NS zal reizigers uiteraard van tevoren informeren over deze wijziging.



Ons kenmerk CC/PA/TD-816

Pagina 2/2

Ik ga er vanuit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Ron Schneider
Directeur Marketing & Sales