



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
Directievoorzitter NS Reizigers
Ingrid Thijssen
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Contactpersoon
Arnoud Frerichs
Datum
29 augustus 2011
Ons kenmerk
Locov 2011-120492
Onderwerp
Advies herfstmaatregelen 2011

Doorkiesnummer
070 4569556
Bijlage(n)
-
Uw kenmerk
CC\PA\WS-590 en -596

Geachte mevrouw Thijssen,

In uw brief van 15 juli 2011¹ en een aanvulling hierop van 15 augustus² vraagt u de consumentenorganisaties in het Locov een reactie op de herfstmaatregelen die NS wil inzetten en vraagt u advies over voorgenomen wijzigingen in de dienstregeling. Wij voldoen graag aan uw verzoek.

Wij adviseren positief over de herfstmaatregelen. Het is goed dat NS en ProRail anticiperende maatregelen nemen, zoals (ruimere) toepassing van Sandite en gereedmaken van betrouwbaar reservematerieel. Liever een oudere, betrouwbare trein dan een te korte of uitvallende trein. Wij hopen dat dit een belangrijke bijdrage zal leveren in het verminderen van te korte en opgeheven treinen en daarmee de algehele kwaliteit voor de reizigers zal vergroten. Met het oog op de toekomst vragen wij van NS blijvende aandacht voor de beschikbaarheid van voldoende robuust materieel, mede omdat het huidige oudere materieel de komende jaren definitief wordt afgevoerd.

Wij zijn akkoord met de gewijzigde vertrek/aankomsttijden. Wij vinden een betrouwbaar product, realistische verwachtingen en vooral een hoger percentage van gehaalde aansluitingen belangrijker en zwaarder wegen dan de extra geplande reistijd, waarbij de latere geplande aankomsten in de praktijk weg zullen vallen als er geen problemen en vertragingen op het betreffende traject zijn. Het is van belang om op de aangepaste trajecten de aansluitingen te behouden en we zijn daarom positief over de overstapbegeleiding bij kritieke

¹ Adviesaanvraag herfstmaatregelen 2011

² Aanvulling advies herfstmaatregelen 2011.

Secretariaat

Bezoekadres
Koningskade 4
2596 AA DEN HAAG

Postadres
Postbus 20906
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999
Telefax (070) 456 9393

Bereikbaar vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 9.

In het Locov hebben zitting: Ministerie van Verkeer en Waterstaat, NS, ProRail, ANWB, Consumentenbond, Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland, Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, Ouderenorganisaties CSO en ROVER.

overstappen. Wel spreken wij de wens uit dat de procesleiders op de stations ook goed oog hebben voor een vertraagde trein en in dat geval actief handelen door een vertrekkende trein (even) te laten wachten om de aansluiting te behouden.

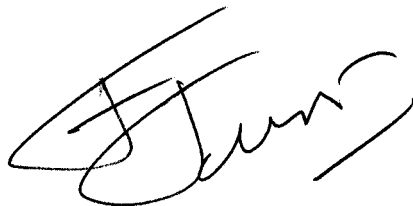
Wij vinden de reguliere communicatie, zoals bijvoorbeeld bij wijzigingsbladen, onvoldoende. Vooral bij eerdere vertrektijden zijn de gevolgen voor (met name) de dagelijkse "gewoontereizigers" groot. De informatieverstrekking bij eerdere wijzigingsbladen beperkt zich veelal tot algemene opmerkingen over gewijzigde aankomst- en vertrektijden en richt zich vaak niet op een specifieke doelgroep op een specifiek traject. Zo weet een reiziger niet of de wijzigingen ook op zijn trein betrekking heeft.

Wij adviseren de communicatie met betrekking tot de eerder vertrekkende treinen intensief, duidelijk, specifiek en pro-actief van aard te laten zijn, door bijvoorbeeld folders en posters op de betreffende stations (met daarop de gewijzigde vertrektijd van de betreffende treinserie), omroepen op het station (die specifiek de gewijzigde vertrektijd van de treinserie omroepen) en omroepen in de betreffende trein. Ook adviseren wij om de minutenwijzigingen – zoals deze ook in de adviesaanvraag zijn gepresenteerd – op de NS-website te vermelden (en niet enkel een verwijzing naar de reisplanner).

U vraagt naar onze mening over de overweging of de aanpassingen in de dienstregeling alleen voor de herfstperiode of voor het hele jaar moeten gelden. Het verruimen van de rijtijden gedurende het hele jaar heeft als voordeel dat regelmatige reizigers minder vaak geconfronteerd worden met veranderende vertrektijden. Ook zullen de treinen natuurlijk vaker binnen de punctualiteitsmarges blijven. Aansluitingen (zowel op andere treinen als op bussen) worden echter structureel knapper, ook als de weersomstandigheden geen aanleiding geven tot langere rijtijden. Bij krappe aansluitingen organiseert NS tijdens de herfstperiode 'overstapbegeleiding'. Wij betwijfelen of NS deze extra aandacht doorlopend vol kan houden. De trein zou niet structureel trager moeten worden. Per saldo heeft het niet onze voorkeur om de rijtijdverlengingen structureel te maken. Dit geldt ook voor het schrappen van 5 voortreinen op de Noordoost-Intercity. Als NS deze treinen definitief zou willen opheffen, verwachten wij hierover een concrete adviesaanvraag.

Met vriendelijke groet,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,



Frank Twiss,
Plv. voorzitter Locov.