



LANDELIJK OVERLEG  
CONSUMENTENBELANGEN  
OPENBAAR VERVOER

Aan  
NS Reizigers  
Directeur commercie  
Hans Peters  
Postbus 2025  
3500 HA Utrecht

Datum  
26 augustus 2014  
Ons kenmerk  
Locov 2014-195501  
Onderwerp

Bijlage(n)  
-  
Uw kenmerk  
CC/PA/TD-690

Advies herfstmaatregelen en wijzigingen dienstregeling najaar 2014

Geachte heer Peters,

Op 28 juli 2014<sup>1</sup> heeft u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies gevraagd over herfstmaatregelen en wijzigingen in de dienstregeling voor komend najaar. Wij voldoen graag aan uw verzoek.

Alvorens wij ingaan op de specifieke vragen in uw adviesaanvraag willen wij een algemene opmerking maken bij wijzigingen. Alle geplande en vooral ongeplande wijzigingen of oneffenheden in de dienstregeling treffen mensen met een beperking extra hard. In een overvol station, zoals Utrecht Centraal, verstaan mensen met een visuele beperking in de geluidschao de omroep niet. Mensen met autisme of een verstandelijke beperking raken bij veranderingen in paniek of in de war en reageren dan mogelijk anders dan anderen. Overvolle treinen, uitgevallen treinen, perronwijzigingen brengen voor mensen met een beperking extra belemmeringen met zich mee. Zicht op de omvang hiervan hebben wij echter niet. Hoe vaak komt het bijvoorbeeld voor dat iemand met een rolstoel de trein niet in kan vanwege een verandering in de dienstregeling? Houdt u dergelijke zaken bij? Heeft u zicht op deze problemen? Biedt NS bij uitzonderlijke situaties extra aandacht of assistentie aan deze groep reizigers? Wij denken dat een juiste bejegening of ondersteuning van mensen met een beperking een groot verschil maakt. Alsmede personeel wat oog heeft voor de problemen van deze groep reizigers. Wij willen met deze opmerking pleiten voor monitoring van de problematiek en de inzet van getraind personeel bij uitzonderlijke situaties.

---

<sup>1</sup> CC/PA/TD-690 Wijzigingen dienstregeling najaar 2014

Secretariaat

Bezoekadres  
Plesmanweg1-6  
2596 JG DEN HAAG

Postadres  
Postbus 20905  
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 Infrastructuur en Milieu, NS, ProRail, ANWB, Consumentenbond, Ieder(in), Fietzersbond, Landelijke Studentenvakbond, Ouderenorganisaties CSO en ROVER.*

## **1. Terugblik 2013**

In uw adviesaanvraag geeft u een terugblik op de herfstmaatregelen van 2013. Wij herkennen de drie door u in paragraaf 1.1 genoemde bijzonderheden, die vorig najaar tot veel hinder voor reizigers hebben geleid. Het is goed dat NS en ProRail deze problemen hebben geanalyseerd en daar lessen uit trekken. Wij gaan ervan uit dat NS en ProRail bij al hun analyses naast de treinpunctualiteit met een grens van 5 minuten ook kijken naar de uitval van ritten en trajecten.

## **2. Herfstmaatregelen 2014**

U vraagt advies over de herfstmaatregelen voor 2014. Wij adviseren overwegend positief over de voorgenomen maatregelen. Op uw voornemen om gedurende de herfst op de spitstreinen Leiden – Alphen aan den Rijn – Gouda SGM3-treinstellen in te zetten adviseren wij niet positief. Omdat de combinaties van SGM3+SGM2 treinen niet aan het perron in Boskoop passen, wordt de capaciteit van deze spitstreinen met een kwart verminderd. De maatregel die dit zou moeten compenseren, te weten de inzet van grotere eenheden in de treindienst Leiden – Utrecht, vereist van een aantal reizigers dat zij hun reis met een kwartier verschuiven. Wij willen u adviseren deze spitstreinen met twee treinstellen materieel '64 te rijden en in plaats daarvan hetzelfde aantal bakken SGM-3 in reserve te zetten. Dat lijkt ons een betere oplossing.

Met betrekking tot de proeven met innovatieve manieren van gladheidsbestrijding geven wij u graag de suggestie om de reizigers op de betrokken trajecten hierover specifiek te informeren. Hiermee betreft u de reizigers direct bij uw ambities in de herfstperiode

## **3. Overige wijzigingen vanaf wijzigingsblad september**

Op de voorgestelde wijzigingen adviseren wij positief.

## **4. Capaciteitsmaatregelen**

U geeft in uw adviesaanvraag extra aandacht aan capaciteitsmaatregelen. De problematiek van volle treinen en te beperkte treincapaciteit is hardnekkig gebleken. Wij vinden het een goede zaak dat u dit probleem structureel meer aandacht geeft en concrete verbetermaatregelen neemt. Het verlengen van veel treinen waarbij zich eerder capaciteitsproblemen hebben voorgedaan, vinden wij een goede maatregel.

Tegen deze achtergrond vinden wij het goed aanvaardbaar dat ouder, terzijde gesteld materieel opnieuw in dienst wordt genomen. Er zijn ook treinen die voortaan in een kleinere samenstelling gereden zullen worden. Wij blijven u graag ondersteunen bij de monitoring en vertrouwen erop dat adequaat zal worden bijgestuurd waar dat nodig is.

Naast de maatregelen die u reeds neemt en plant voor het informeren van reizigers over drukte in de trein, vragen wij ook aandacht voor real time informatie over treinen die incidenteel in een duidelijk kortere samenstelling rijden dan reizigers gewend zijn. Van de wachtende reizigers die zich gespreid hebben opgesteld, moet in dat geval een deel op het laatste moment nog tientallen meters op het perron afleggen om bij de trein te komen. Op dit moment kunnen alleen gebruikers van 'rijdendetreinen.nl' hier enigszins op anticiperen.

Minder nijpend dan de te volle treinen is de problematiek van het rijden met te grote eenheden tijdens de stille uren. Wij zien dat soms onnodig lang wordt doorgereden met gekoppelde eenheden. Daarnaast zijn eenheden met 600 zitplaatsen eigenlijk te groot om de aangeboden capaciteit optimaal op de vraag af te stemmen. Wij begrijpen dat het om logistieke redenen niet altijd mogelijk is om het aanbod beter op de wisselingen in de vraag af te stemmen. Wellicht bestaan hiertoe echter toch meer mogelijkheden dan er nu worden benut. Daarnaast ligt hier ook een aandachtspunt bij de bestelling van nieuw materieel. De grootte van de gekozen eenheden bepalen immers de mate waarin de aangeboden capaciteit kan aansluiten bij de variaties in de vervoersvraag.

Wij zijn natuurlijk van harte bereid het advies nader toe te lichten wanneer u dit wenst.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,  
namens deze,

Arriën Kruyt