



# Vervoerplan 2012

NSR/PI&C/2012/CB/011





# Inhoudsopgave

<i>Managementsamenvatting Vervoerplan 2012</i>	4
<b>1. Het publiek belang en mobiliteit</b>	7
1.1 Strategie NS	7
1.2 Dienstregeling	8
1.3 Materieelbeschikbaarheid	17
1.4 Robuuster spoorstelsel voor de reiziger	17
1.5 OV-Chipkaart	18
1.6 Overleg met decentrale overheden	18
1.7 Fietsenstallingen	19
<b>2. Zorggebieden</b>	20
2.1 Op tijd rijden	22
2.2 Informatievoorziening	24
2.3 Reinheid	27
2.4 Sociale Veiligheid	29
2.5 Redelijke kans op een zitplaats	31
<b>3. Toegankelijkheid</b>	33
3.1 Vervoerconcessie en Locov-overleg	33
3.2 Implementatie toegankelijkheid	33
<b>4 Afstemmen met Stakeholders</b>	35
4.1 Afstemming met consumentenorganisaties in het Locov	35
4.2 Afstemming met ProRail	35
4.3 Afstemming met regionale overheden (IPO en SkVV)	35
<i>Bijlage 1 Definities</i>	36
<i>Bijlage 2 Specificatie meetsystemen (instemming)</i>	39
1. Klantoordelen	39
2. Procesindicatoren	40
<i>Bijlage 3 Nieuwe informatie items</i>	43
<i>Bijlage 4 Informatie-items bij Vervoerplan 2012</i>	44
<i>Bijlage 5 Investeringsinfrastructuur</i>	45
<i>Bijlage 6 Weergave reactie Consumentenorganisatie</i>	46
<i>Bijlage 7 Weergave reactie ProRail</i>	55
<i>Bijlage 8 Weergave overleg IPO en SkVV</i>	56

## Managementsamenvatting Vervoerplan 2012

Tegenover de rechten die voortvloeien uit de vervoersconcessie voor het Hoofdrailnet in de periode 2005-2015 staan groei- en kwaliteitsverplichtingen voor NS als concessiehouder. Deze verplichtingen worden gedeeltelijk van jaar tot jaar vastgesteld in een Vervoerplan. Het Vervoerplan 2012 bevat de minimale eisen voor het komende jaar en schetst de bredere context waarbinnen NS dit kan realiseren. NS doet dit primair via haar bedrijfs onderdeel NS Reizigers, in dit Vervoerplan ook aangeduid als 'NS'.

NS wil een belangrijke bijdrage leveren aan het verbeteren van de bereikbaarheid en leefbaarheid van Nederland en aan het verminderen van de drukte op de weg. Niet alleen moet de trein minstens zo aantrekkelijk zijn als de auto, klanten moeten NS daadwerkelijk gaan aanraden als het betere alternatief. Om dit te bereiken werkt NS eraan dat steeds meer reizigers in Nederland veilig, comfortabel en op tijd met de trein kunnen reizen.

Bij alle inspanningen om de groei- en kwaliteitsdoelstellingen te bereiken houdt NS rekening met de wensen van de reizigers, de consumentenorganisaties, het ministerie van Infrastructuur en Milieu als concessieverlener, de decentrale overheden en ProRail als infrastructuurmanager.

### Het publiek belang en mobiliteit

In dit hoofdstuk zijn de hoofdpunten uit de strategie en plannen voor de komende jaren van NS opgenomen. De plannen en ontwikkelingen hebben uiteraard voor een belangrijk deel betrekking op 'harde' factoren, zoals de stapsgewijze verdere uitbreiding en intensivering van de dienstregeling. Randvoorwaarde hierbij is de verdere ontwikkeling van de niveaus van beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de treinen en de railinfrastructuur. In het verlengde hiervan ziet NS de 'zachte' factoren als minstens zo belangrijk: NS als een tot in de vezels klantgedreven bedrijf. Een bedrijf van en voor mensen dat de beleving van haar dienstverlening centraal stelt. Een bedrijf ook dat altijd een goede opvang en nazorg biedt bij onverhoopte ontregelingen. Daarbij hoort ook een breed palet aan vormen van communicatie en dialoog van 'Twitteraar' tot 'helpende hand.'

### Strategie NS

De strategie van NS sluit aan bij de wens om vrij te kunnen bewegen en bestemmingen makkelijk bereikbaar moeten zijn op een veilige, comfortabele en duurzame manier. NS biedt klanten niet alleen een snelle en betrouwbare vorm van reizen aan, maar ook een reeks diensten op en rond mobiliteitsknooppunten. NS wil samen met overheden en partners bijdragen aan duurzame oplossingen voor knooppunten in mobiliteit. NS draagt bij aan de mobiliteit in Nederland, waarbij NS staat voor goed openbaar vervoer. Daartoe wil NS het aandeel van treinreizigers vergroten in de mobiliteitsmarkt. Om dat te bereiken moet NS ervoor zorgen dat klanten NS aanraden bij anderen en dat NS voor klanten qua gemak en comfort minstens zo aantrekkelijk wordt als de auto.

### Dienstregeling

De vraag naar meer en snellere verbindingen per trein is groot. NS werkt daarom samen met andere partijen uit de spoorsector aan het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS). PHS gaat uit van hoogfrequent spoorvervoer op vier corridors van en naar de brede Randstad: Almere – Schiphol (verbijzonderd in de planstudie OV SAAL), Eindhoven-Alkmaar, Nijmegen-Schiphol en Den Haag-Eindhoven.

## 2012

In de dienstregeling 2012 realiseert NS de volgende verbeteringen:

- Aanzienlijke tijdswinst tussen Amsterdam, Schiphol, Rotterdam en Breda, zodra het nieuwe hogesnelheidsmaterieel beschikbaar is: zes keer per uur tot Rotterdam; twee keer per uur door naar Breda.
- Meer stops met betere overstapmogelijkheden en aansluitingen op de Oude Lijn (Amsterdam – Leiden – Den Haag – Rotterdam), waardoor Intercity's op deze lijn iets langzamer worden.
- Meer kwartierdiensten op drukke routes.
- Een directe verbinding tussen Den Haag en Flevoland.
- Reistijdverbetering tussen Utrecht en Arnhem.
- Nieuwe stations: Sassenheim en Halfweg Zwanenburg.

## 2013

In de dienstregeling 2013 beoogt NS de volgende verbeteringen:

- Opening Hanzelijn en aanpassing daarop van alle Intercity- en Sprinterdiensten tussen de Randstad en Noord/Oost Nederland (betreft een derde van alle treindiensten).
- Meer Intercity's en Sprinters tussen Zwolle en Groningen.
- Quartierdiensten tussen Eindhoven en Sittard (intercity's) en Woerden en Utrecht<sup>1</sup> (Sprinters).
- Opening van de nieuwe Sprinterstations: Groningen Europapark, Almere Poort, Utrecht Leidsche Rijn<sup>2</sup>, Dronten en Kampen.
- Grote bouwprojecten en onderhoud tijdens de dienstregeling; maximale inspanning, in samenwerking met ProRail, om overlast tot het minimum te beperken.

## 2014 en verder

- De dienstregeling 2014 vormt de opmaat voor de eerste dienstregeling in de beoogde nieuwe Hoofdrailnet concessie, die in 2015 in moet gaan.

## **Zorggebieden**

In dit hoofdstuk geeft NS aan welke prestaties zij wil leveren in 2012 op de zorggebieden op tijd rijden, service verlenen (informatievoorziening en reinheid), sociale veiligheid en redelijke kans op een zitplaats. Naar aanleiding van de evaluatie van de winterperikelen eind 2010 is de set van prestatie-indicatoren opnieuw beoordeeld. Onderzocht is in hoeverre de bestaande indicatoren leiden tot voldoende klantfocus in de sturing van de processen. Uit dit onderzoek blijkt dat de indicatoren voor reisinformatie bij ontregeling verbetering behoeven. Deze blijken onvoldoende aan te sluiten op de behoeften van klanten aan informatie tijdens de diverse stadia van hun reis. Nieuwe indicatoren worden ontwikkeld en ook gespecificeerd voor verschillende niveaus van verstoring en vertraging.

NS houdt de grenswaarden, voor indicatoren waarvan het huidige niveau hoog is of waarvan het optimum tussen waardering en kosten is bereikt, gelijk aan voorgaande jaren. Het vasthouden van het hoge niveau van bijvoorbeeld de punctualiteit uit voorgaande jaren is de afgelopen jaren niet vanzelfsprekend gebleken. Bij het bepalen van de grenswaarden zijn ook diverse grote stationsverbouwingen en buitendienststellingen, óók overdag, meegewogen.

---

<sup>1</sup> Gekoppeld onder andere aan opening station Utrecht Leidsche Rijn

<sup>2</sup> Onder voorbehoud van maakbaarheid en capaciteitsverdeling

Grenswaarden 2012-2016	Realisatie	Grenswaarde		
	2010	2011	2012	2013 - 2016
Reikwijdte HRN				
Klantoordeel op tijd rijden	51,7 %	52,0 %	53,0 %	54-55%
Aankomstpunctualiteit 5 minuten	92,5 %	93,0 %	93,0 %	93,0 %
Reizigerspunctualiteit	89,3 %	90,0 %	90,0 %	90,0 %
Klantoordeel informatie bij ontregelingen	54,6 %	56,0 %	56,0 %	57-58%
Informatie bij ontregeling in de trein ongewogen	41,5 %	42,0 %	50,0 %	55-70%
Informatie bij ontregeling op het station ongewogen	83,4 %	78,0 %	79,0 %	80-85%
Klantoordeel aanspreekbaarheid ambulante medewerker service	59,5 %	60,0 %	60,0 %	60-62%
Klantoordeel aanspreekbaarheid NS-personeel in de trein	46,9 %	46,0 %	46,0 %	46-48%
Trefkans conducteur	63,1 %	61,0 %	63,0 %	63-66%
Klantoordeel reinheid interieur trein en station	55,2 %	55,0 %	55,0 %	55,0 %
Standkwaliteit interieur trein en stations	88,2 %	87,0 %	89,0 %	89-90%
Klantoordeel sociale veiligheid	78,3 %	77,6 %	78,5 %	78,5 %
Klantoordeel zitplaatscapaciteit in trein in de spits	69,2 %	70,0 %	70,0 %	70,0 %
Vervoerscapaciteit in de spits	98,9 %	98,5 %	99,0 %	99,0 %

### Toegankelijkheid

Doel van NS en ProRail is een zo groot mogelijke toegankelijkheid per trein in 2030. In het toegankelijkheidsbeleid van NS voor 2012 en verder blijft de assistentieverlening aan gehandicapten dan ook een centrale plaats innemen. NS richt zich intussen op het toegankelijker maken van haar treinen. Met de nieuwe Sprinters (Sprinterlight Train, SLT) is hiermee een begin gemaakt. Nieuw materieel voldoet aan de regelgeving. Nog te reviseren materieel voldoet bij herinstroom aan de eisen met betrekking tot auditieve en visuele aanpassingen. In 2014 willen wij alle Intercitytreinen voorzien hebben van reisinformatieschermen. In samenwerking met ProRail en de stichting Viziris biedt NS beschrijvingen aan voor routes in en rond stations. De maatregelen op de stations worden in overleg met NS door ProRail gerealiseerd. De meeste infrastructurele maatregelen voor blinden en slechtzienden worden in 2012 gerealiseerd.

# 1. Het publiek belang en mobiliteit

Ten aanzien van het personenvervoer per trein is in de vervoerconcessie een bodem van verplichtingen gelegd die voor NS mede leidend is voor het vormgeven van het spoorvervoer in Nederland. Specifiek gaat het daarbij om de volgende concessie-voorschriften:

- Het aangeboden vervoer draagt bij aan de bereikbaarheid van (artikel 6 a en b):
  - de grote steden
  - de economische kerngebieden (vooral gedurende de spits)
  - de landsdelen
- Het aangeboden vervoer draagt bij aan de reizigersgroei (artikel 6b)
- Het aangeboden vervoer voldoet aan de vraag van en naar (artikel 9.1a):
  - de grote steden
  - de economische kerngebieden (vooral gedurende de spits)
  - de landsdelen
- Met het aangeboden vervoer is het publiek belang gewaarborgd (artikel 6)
- Veranderingen in het aanbod ten opzichte van het voorafgaande dienstregelingjaar zijn zichtbaar gemaakt (artikel 9.1b).

## 1.1 Strategie NS

NS stelt in haar strategie dat NS bijdraagt aan de mobiliteit in Nederland, waarbij NS staat voor goed openbaar vervoer. Daartoe wil NS het aandeel van treinreizigers vergroten in de mobiliteitsmarkt. Omdat te bereiken moet NS ervoor zorgen dat klanten NS aanraden bij anderen en dat NS voor klanten qua gemak en comfort minstens zo aantrekkelijk wordt als de auto.

De ambitie van NS is dat klanten hoe NS met hen omgaat ervaren als een voorbeeld voor Nederland. NS wil doorgroeien van een bedrijf dat dienstverlening centraal stelt naar een bedrijf waar klantgedrevenheid tot in de haarvaten is doorgedrongen.

### Klanten raden NS aan bij anderen

Extra klanten in de trein krijgen, wordt met name beïnvloed door de mate waarin onze klanten aan anderen aanbevelen om in de trein te stappen. Klanten vinden het gemiddeld verhoging van de kwaliteit van de treinreis, waar NS de afgelopen jaren veel stappen in heeft gemaakt, niet voldoende. Juist ook de negatieve uitzonderingen in de dienstverlening hebben een grote impact op of klanten NS aanbevelen bij anderen. Daarom is NS ook hiermee aan de slag gegaan.

Klanten ervaren het treinproduct op het moment dat NS het maakt in de incidentgevoelige praktijk, niet in een laboratoriumsetting. Essentieel voor klanten is dat NS het aantal ontregelingen van hun reis zoveel mogelijk voorkomt en het aantal negatieve ervaringen verlaagt. Naast het zo goed mogelijk uitvoeren van de treindienst en het beter anticiperen op tegenvallers, doet NS dit door de vervelende gevolgen van ontregelingen te beperken. In dit geval zorgt NS dat klanten in ieder geval tijdig en juist geïnformeerd worden, dat de reiziger perfecte opvang en nazorg krijgt en dat na een ontregeling zo snel mogelijk weer een voorspelbare treindienst wordt gereden.

### Gemak en aantrekkelijkheid: minstens zo aantrekkelijk als de auto

Om mensen te verleiden in de trein te stappen, is het niet genoeg dat klanten NS aanraden bij anderen. Daar is meer voor nodig. De trein moet minstens zo aantrekkelijk worden als de auto. NS wil klanten het 'tom-tomgevoel' geven. Hiermee wil NS klanten, die door in de trein te stappen een stukje van zijn autonomie hebben afgegeven, het gevoel geven zelf zijn reis te kunnen beïnvloeden en altijd een handelingsperspectief te hebben. Dat kan door de dienstregeling uit te breiden, reizigersinformatie te verbeteren, zowel in als buiten de trein, en door het reizen van deur-tot-deur veel gemakkelijker te maken.

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;
- zeer aantrekkelijke kortingen in de daluren en het aanbod uit te breiden door nieuwe reisdoelen aan te bieden. Met de nieuwe abonnementen voor zowel de zakelijke als de consumentenmarkt biedt NS de klanten meer keuze. NS biedt korting die het beste past bij de specifieke reisbehoefte van de klanten;
- investeringen in voor- en navervoer, de keteninformatie thuis en onderweg te verbeteren en het betaalbaar voor diensten in het openbaar vervoer te verhogen. NS maakt het extra gemakkelijk voor klanten doordat zij met de nieuwe abonnementen van deur-tot-deur kunt reizen of zij nu hun auto parkeren bij Q-Park of een OV Fiets nemen vanaf hun bestemmingsstation. De trein brengt hen niet van deur tot deur, NS en samenwerkingspartners wel;
- verbetering van het aanbod, onder andere door meer treinen aan te bieden, passend bij de langere termijn ambities van het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS). De dienstregelingverbeteringen die NS in 2012 realiseert staan in de volgende paragraaf.

#### Klantgedrevenheid: persoonlijker en dichtbij.

Klanten willen zich thuis en welkom voelen op het station en in de trein. NS wil persoonlijker zijn in de omgang. Dat betekent voor NS dat onze medewerkers die service verlenen zich veel laten zien en laten horen: klanten open tegemoet treden en uitnodigend zijn om aangesproken te worden.

Klanten willen eenvoudig, snel en gemakkelijk van onze diensten gebruik kunnen maken. Dus gemakkelijk hun weg bij NS kunnen vinden. Dat betekent bijvoorbeeld dat NS zorgt dat zij de meest gebruikersvriendelijke website van Nederland heeft, dat NS de openingstijden van de klantenservice verruimd heeft en deze nu ook buiten kantooruren open is en dat we service op het station zo inrichten dat onze klanten daar gemakkelijk de weg naar toe weten te vinden om geholpen te worden.

Ten slotte wil NS attent zijn, in de dubbele betekenis van het woord:

- alert, scherp zijn - toegewijde aandacht hebben voor onze dienstverlening aan onze klanten.
- voorkomend, door boven verwachting te presteren in de interactie met onze klanten.

#### Reizigershandvest

Het eind 2011 gepubliceerde, verbeterde Reizigershandvest van NS beschrijft wat reizigers mogen verwachten als zij gebruikmaken van de trein en de dienstverlening van NS. Daarbij is aangegeven hoe de reiziger zijn reis kan plannen en aan een geldig vervoerbewijs kan komen. Ook staat vermeld wat de uitgangspunten zijn voor de dienstregeling en hoe het treinaanbod en de voorzieningen op de stations eruit zien. Daarnaast laat het Reizigershandvest reizigers kennismaken met minder bekende aspecten van de dienstverlening. Zo worden de contactgegevens voor het aanvragen van extra diensten vermeld en waar de reiziger terecht kan voor vragen en klachten, of voor geld-terug-bij-vertragingen.

Door dit overzichtelijk in één document te presenteren, wil NS het reizen met de trein vergemakkelijken. Vanuit deze gedachte is er voor gekozen om in het Reizigershandvest de reizigersrechten op te nemen, zoals vastgelegd in de AVR-NS (Algemene Voorwaarden voor Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen). De reizigersrechten zijn de rechten waarop de reiziger zich mag beroepen wanneer deze vindt dat ze niet of onvoldoende zijn verleend. Om de reiziger goed van dienst te kunnen zijn heeft NS ook ProRail nodig. Daarom heeft NS het handvest uitgebreid met ProRail afgestemd.

## **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. Daarbij laat de uitkomst van de Maatschappelijke Kosten en Baten Analyse (MKBA) ten behoeve van PHS zien dat hoogfrequent spoorvervoer waarde toevoegt. NS speelt hier op in en wil de reiziger graag een aantrekkelijke dienstregeling bieden.



NS heeft ten behoeve van de voorkeursbeslissing PHS aangegeven dat de kans op een rendabele exploitatie van de binnen PHS voorziene frequentiesprong in treinen op termijn reëel is. Zeker als de marktontwikkeling verloopt conform de voor PHS gemaakte vervoerprognose en voldoende infrastructuur beschikbaar is om een kwalitatief goede treindienst te maken in termen van frequenties, intervaltijden tussen treinen en reïssnelheden. NS heeft samen met ProRail vastgesteld welke maatregelen genomen moeten worden om de ambitie van NS in de nabije toekomst mogelijk te maken, In de komende jaren zal NS in de dienstregeling de eerste stappen zetten in de richting van PHS.

Voor de komende jaren is NS, net als voorgaande jaren, druk bezig om het aanbod aan haar klanten verder te ontwikkelen. NS bouwt met de nieuwe dienstregelingen voort op de volgende voor de klant belangrijke kwaliteitskenmerken:

- Meer reismogelijkheden door groter aanbod treinen
- Eenvoudige en voorspelbare dienstregeling
- Een robuuste, punctueel uitvoerbare dienstregeling.

#### Dienstregeling 2012

De dienstregeling 2012 is de voltooiing van het plan 2007-2012, en tevens de opmaat naar een nieuwe fase. Meest in het oog springende wijzigingen in dienstregeling 2012 zijn de aanpassingen op de Oude Lijn (de traditionele lijn Amsterdam-Leiden-Den Haag-Rotterdam). Dit heeft een rechtstreeks verband met de uitbreiding van de treindienst in 2012 op de Hogesnelheidslijn (HSL) Zuid door High Speed Alliance (HSA). Door de komst van de snelle en frequente verbinding Amsterdam – Rotterdam via de HSL Zuid past NS de Hoofdrailnet (HRN) dienstregeling aan op de Oude Lijn.

Ten eerste is de capaciteit van de infrastructuur op de zogenaamde samenloopbaanvakken (Amsterdam Centraal – westtak – Schiphol, Rotterdam Centraal – Willemspoortunnel – Rotterdam Lombardijen en emplacement Breda) onvoldoende om naast de uitbreiding van de HSA diensten de huidige dienstregeling op het Hoofdrailnet te handhaven. In de exploitatie-overeenkomst tussen HSA en de Nederlandse Staat zijn onder andere afspraken gemaakt over rijtijden en frequentieverdeling van de HSL-treindienst. Deze afspraken zijn ook overgenomen in de AMvB (Algemene Maatregel van Bestuur).

De capaciteit op de zogenaamde samenloopbaanvakken is onvoldoende om naast de uitbreiding van de HSA-treindiensten ook de huidige dienstregeling op het Hoofdrailnet te handhaven. Daarom past NS de huidige dienstregeling aan.

Ten tweede zorgt de uitbreiding op de HSL voor een veranderende marktvrage. De treindiensten van HSA zullen, door de combinatie van kortere reistijd en hoge frequentie, veel (directe) reizigers naar zich toe trekken die nu nog met Hoofdrailnettreinen reizen. NS zet daarom met de nieuwe dienstregeling in op het versterken van de stadsgewestelijke, regionale en interregionale markt op de Oude Lijn corridor om hierdoor meer klanten te gaan bedienen.

De veranderingen door het herontwerp Oude Lijn zijn hieronder opgenomen. Als resultaat van dit herontwerp rijden voortaan meer Intercity's tussen Rotterdam en Amsterdam via Haarlem.

1. In het voorstel ontstaan meer en betere overstapmogelijkheden tussen de Intercity's en de stadsgewestelijke railsystemen: Rotterdam Blaak, Schiedam Centrum en Den Haag Laan van NOI worden regionale knooppunten waar vier Intercity's per uur, alsook vier Sprinters per uur stoppen. Hierdoor wordt een goede aansluiting op de metro respectievelijk RandstadRail geboden.
2. Den Haag Centraal krijgt een kwartierdienst per Intercity naar Schiphol.
3. Den Haag Centraal, Leiden en Flevoland krijgen rechtstreekse verbindingen via Amsterdam Zuidas.
4. Er ontstaan meer en betere kwartierdiensten, zowel in het Sprintersegment (Dordrecht – Den Haag Centraal/Den Haag Centraal – Haarlem - Leiden: Stedenbaan) als in de Intercity-diensten (Dordrecht – Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal en Den Haag Centraal – Leiden – Schiphol).
5. Consequentie van de gemaakte keuze is dat reizigers tussen Amsterdam en Rotterdam die niet via de HSL reizen circa 6 minuten langer onderweg zijn dan in de huidige situatie door de routing via Haarlem en de extra Intercitystops op regionale knooppunten. De Intercity uit zuidwest Nederland rijdt niet meer via Schiphol maar via Haarlem naar Amsterdam. Deze reizigers moeten overstappen in Rotterdam op de Hogesnelheidslijn of in Leiden op een gewone Intercity.
6. Ook in de daluren krijgt de verbinding Haarlem – Amsterdam een kwartierdienst per Spinter.

Per saldo resulteert een verbeterde dienstregeling op de Oude Lijn in extra reizigers, waarmee een bijdrage wordt geleverd aan de groei-doelstelling van NS.

Volgens de meest recente inzichten vindt de frequentieverhoging van de diensten op de Hogesnelheidslijn in 2012 plaats, maar niet meteen bij invoering nieuwe dienstregeling in december 2011. Gezien de grote impact voor reizigers en collega-vervoerders – die aansluitende vervoer bieden – geeft NS de voorkeur aan de grootschalige wijziging op de Oude Lijn in december 2011 (dus bij start van dienstregeling 2012) door te voeren. De communicatie richting klanten en de aanpassingen in het ketenvervoer kunnen op dat moment op een veel betere en logischere manier vorm worden gegeven.

Zodra voldoende V250 materieel beschikbaar is gaat HSA de internationale Fyra over de HSL-Zuid rijden, en tussen Rotterdam en Amsterdam het productaanbod aan binnenlandse Fyra's uitbreiden met 2 treindiensten per uur. Tot dat moment is een terugval scenario beschikbaar.

Zolang de binnenlandse Fyra niet vier keer per uur rijdt, rijdt tijdelijk een extra Intercity tussen Amsterdam – Schiphol – Rotterdam via het Hoofdrailnet. Hiermee blijven, naast Thalys, vier directe verbindingen tussen Amsterdam en Rotterdam via Schiphol, zijnde naast deze extra trein de twee binnenlandse Fyra's en een internationale Fyra.

Op deze manier wordt tegemoet gekomen aan de wens om zo snel als mogelijk de frequentie op de HSL-Zuid te verhogen en de wens van NS en goederenvervoerders om de Omklap (aanpassing op de Oude Lijn) samen te laten vallen met de jaarlijkse dienstregelingwijziging. Tevens sluit het goed aan op de marktvrage: het versterkt de bediening van de stadsgewestelijke en (inter)regionale markt, zonder dat dit ten koste gaat van de directe verbinding tussen Amsterdam Centraal en Rotterdam Centraal.

Wanneer HSA in 2012 de internationale trein Amsterdam – Brussel (Benelux) via de Hogesnelheidslijn gaat routeren heeft dat de volgende consequenties:

Tussen Dordrecht en Roosendaal heeft de internationale trein Amsterdam – Brussel ook een belangrijke binnenlandse functie. Met het routeren van die trein via de HSL-Zuid zou tussen Dordrecht en Roosendaal de frequentie van de Intercity's van twee keer per uur naar een keer per uur afnemen. Omdat NS dit niet wenselijk vindt, is voorzien dat de huidige Intercity Amsterdam – Dordrecht verlengd wordt tot Intercity Amsterdam – Vlissingen. Omdat zowel de bestaande als de nieuwe Intercity Amsterdam – Vlissingen op alle stations tussen Roosendaal en Vlissingen stoppen, krijgen al deze stations elk half uur een rechtstreekse Intercity verbinding van en naar de Randstad.

Zodra in 2012 de treindienst op de Hogesnelheidslijn voltooid is rijden de volgende treindiensten op de Oude Lijn, zie ook figuur:

- twee keer per uur Intercity Vlissingen (stopt tot en met Roosendaal op alle tussengelegen stations) - Dordrecht – Rotterdam Blaak – Rotterdam Centraal – Schiedam Centrum – Delft – Den Haag HS – Den Haag Laan van NOI – Leiden Centraal – Heemstede-Aerdenhout – Haarlem – Amsterdam Sloterdijk – Amsterdam Centraal;
- twee keer per uur Intercity Dordrecht – Rotterdam Blaak – Rotterdam Centraal – Schiedam Centrum – Delft – Den Haag HS – Den Haag Laan van NOI – Leiden Centraal – Heemstede-Aerdenhout – Haarlem – Amsterdam Sloterdijk – Amsterdam Centraal.

Tussen Dordrecht en Amsterdam Centraal vormen bovenstaande treinseries een kwartierdienst.

- twee keer per uur Intercity Den Haag Centraal – Den Haag HS – Delft – Rotterdam Centraal – Dordrecht – Breda – Venlo;
- twee keer per uur Intercity Den Haag Centraal – Leiden Centraal – Schiphol – Amsterdam Lelylaan – Amsterdam Sloterdijk – Amsterdam Centraal;
- twee keer per uur Intercity Den Haag Centraal – Leiden Centraal – Schiphol – Amsterdam Zuid – Almere -Lelystad.

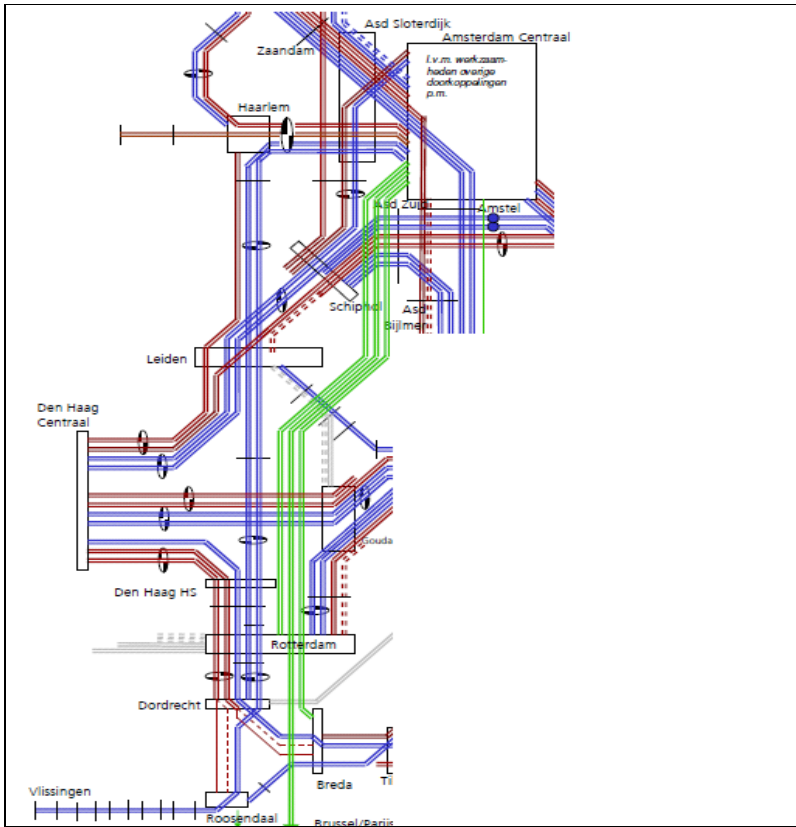
Tussen Den Haag Centraal en Schiphol vormen bovenstaande twee treinseries een kwartierdienst.

- twee keer per uur Sprinter Den Haag Centraal – Leiden Centraal – Schiphol – Amsterdam Zuid - Almere, stopt op alle tussengelegen stations;
- twee keer per uur Sprinter Den Haag Centraal – Leiden Centraal – Haarlem, stopt op alle tussengelegen stations;
- twee keer per uur Sprinter tussen Leiden Centraal – Hoofddorp – Schiphol – Hilversum – Utrecht (rijdt tussen Leiden en Hoofddorp alleen in de spits).

Tussen Den Haag Centraal en Leiden Centraal, en tussen Leiden Centraal en Schiphol vormen bovenstaande treinseries een kwartierdienst (Stedenbaan).

- Twee keer per uur Sprinter Den Haag Centraal – Rotterdam – Dordrecht door naar Roosendaal (in de spits twee keer per uur in het dal een keer per uur);
- Twee keer per uur Sprinter Den Haag Centraal – Rotterdam – Dordrecht door naar Breda (in de spits twee keer per uur in het dal een keer per uur).

Tussen Den Haag Centraal en Dordrecht vormen bovenstaande treinseries een kwartierdienst (Stedenbaan).



Figuur: Lijnvoering HSL-Zuid en Oude Lijn eindsituatie

Elke lijn representeert een uurdienst

- Blauw = IC
- Rood = Sprinter
- Groen = NS Hispeed
- Grijs = Concessielijn
- ⊗ = kwartierverdeling

In principe rijden alle treinen in de gangbare bedrijfsuren, vergelijkbaar met dienstregeling 2010. 's Avonds en in delen van het weekend worden kwartierdiensten teruggebracht tot halfuurdiensten.

Per december 2011 tot de volledige exploitatie van de HSL wordt volgens het terugvalscenario gereden. Voor bovenstaand overzicht betekent dat

- Internationale trein Amsterdam – Brussel rijdt over de Oude Lijn via de stations Schiphol – Leiden – Rotterdam – Dordrecht - Roosendaal;
- vanaf Dordrecht rijdt één keer per uur een Intercity door naar Vlissingen, die in Zeeland alleen op de huidige Intercitystations stopt;
- tussen Roosendaal en Vlissingen één keer per uur een stoptrein stopt;
- twee Fyra-verbindingen minder tussen Rotterdam en Amsterdam, daarvoor in de plaats één keer per uur een extra Intercity Rotterdam – Den Haag – Schiphol – Amsterdam.

#### Overige wijzigingen dienstregeling 2012:

##### Nieuw station Sassenheim

Het nieuwe station Sassenheim wordt per start dienstregeling 2012 opgenomen in de dienstregeling. Sassenheim wordt in de spits viermaal, en in het dal tweemaal per uur bediend door de Sprinters tussen Leiden Centraal en Schiphol.

##### Station Halfweg-Zwanenburg

Als de infrastructuur gereed is (naar verwachting in de loop van 2012) wordt station Halfweg-Zwanenburg geopend. Dit station wordt viermaal per uur bediend door de Sprinters tussen Amsterdam Centraal en Haarlem en verder naar Uitgeest respectievelijk Zandvoort.

##### Werkzaamheden Zwolle

Station Zwolle wordt voorbereid op de ingebruikname van de Hanzelijn per dienstregeling 2013. De perrontunnel ter plaatse wordt verbreed en een vierde perron wordt aangelegd. Omdat de Hanzelijn in

december 2012 gereed voor exploitatie moet zijn, vinden er in 2012 intensieve werkzaamheden plaats door ProRail. Dit gaat gepaard met buitendienststellingen en heeft effect op de treinenloop en dus voor reizigers. NS is nog in gesprek met ProRail over uitvoering en planning, waarbij ernaar gestreefd wordt de ongemakken voor reizigers zoveel mogelijk te beperken.

#### Nijverdal Verdiept

In december 2009 is in Nijverdal een project van Rijkswaterstaat (in samenwerking met ProRail) gestart waarmee het spoor en de doorgaande weg N35 parallel verdiept/getunneld door Nijverdal gaan lopen. Dit bouwproject duurde volgens de prognose 33 maanden, tot september 2012. Nieuwe inzichten geven aan dat het project enige maanden later opgeleverd gaat worden. In dienstregeling 2012 blijft daardoor, in het gehele dienstregelingjaar, geen treinverkeer door Nijverdal mogelijk. De treindienst Enschede – Zwolle blijft geknipt in Enschede - Nijverdal en Nijverdal West - Zwolle. (Nijverdal West is een tijdelijk station.) Tussen Nijverdal en Nijverdal West verzorgt NS vervangend busvervoer. Tevens heeft NS, voor de grootste groep reizigers, de treindiensten op de omleidingroute voor reizigers Enschede – Deventer en Deventer - Zwolle versterkt.

#### Reistijdverbetering op Utrecht – Arnhem

Reistijdverkorting is gerealiseerd ingaande dienstregeling 2012 op het traject Utrecht – Arnhem voor NS en NS Hispeed. De goederenvervoerders hebben in Samen Sporen-verband aangeven dat het goederenvervoer, dat in de huidige dienstregeling over Utrecht – Arnhem plaatsvindt, in de dienstregeling 2012 zoveel mogelijk over de Betuweroute afgehandeld wordt. Hierdoor komt structurele capaciteit vrij. Deze capaciteit is benut om de treindiensten van NS en NS Hispeed te verbeteren. Dit leidt tot reistijdverkorting tot maximaal één minuut voor Sprinters en Intercity's en tot maximaal drie minuten voor Intercity Express (ICE's).

#### Bediening station Hoofddorp en twee extra Sprinters tussen Hoofddorp en Leiden

NS gaat in de spits twee extra Sprinters rijden tussen Hoofddorp en Leiden. Naast de Sprinterdienst vanuit Flevoland via Amsterdam Zuid naar Den Haag Centraal, wordt in de spitsperiode de Sprinter Utrecht – Hilversum – Weesp – Hoofddorp verlengd tot Leiden. Voor de dalperiode volstaat de huidige Sprinterfrequentie van twee keer per uur naar huidige inzichten voor de komende jaren.

#### Ontwikkeling samenloopbaanvakken

Op het Hoofdrailnet bestaan nu de volgende samenloopbaanvakken:

Nr.	Baanvak	Vervoerder	Expiratie samenloopovereenkomst
1.	Arnhem – Elst	Syntus	2014
2.	Arnhem – Arnhem Velperpoort	Syntus	2014
3.	Blerick – Venlo	Veolia	2014
4.	Maastricht – Maastricht Randwijck	Veolia	art. 2 vervoerconcessie, situatie ongewijzigd
5.	Alphen ad Rijn – Leiden	NS	art. 2 vervoerconcessie, situatie ongewijzigd
6.	Rotterdam Centraal – Schiedam Centrum	NS	art. 2 vervoerconcessie, situatie ongewijzigd
7.	Den Haag Centraal – Den Haag Laan van NOI	RET (Hofpleinlijn)	art. 2 vervoerconcessie, situatie ongewijzigd
8.	Groningen – Groningen Europapark	Arriva	2014
9.	Amersfoort – Hoevelaken	Connexxion	2014; nieuw station, aanvang bediening per dienstregeling 2012.
10.	Amsterdam – Schiphol – Rotterdam – Breda	NS Hispeed	

Toelichting op de tabel

- De samenloop onder 1 tot en met 7 betreft samenloop die in de concessie is opgenomen (artikel 2, lid 3 gewijzigde concessie 2010).
- De samenloop onder punten 8 en 9 is nieuwe samenloop, dat wil zeggen ontstaan sinds de inwerkingtreding van de concessie per 2005.
- De rechten van vervoerders met betrekking tot de samenloop onder punt 10 zijn geregeld in de Vervoerconcessie onder artikel 2 lid 4.
- De samenloopovereenkomsten met Syntus (1 en 2) zijn in 2011 verlengd tot en met 2014.
- Samenloopovereenkomsten hebben het karakter van een contract tussen NS en de regionale vervoerder. Het contract loopt af op het moment dat de concessierechten voor een van beide partijen vervallen. Dit is bijvoorbeeld het geval na 2014, omdat dan de looptijd van de Hoofdrailnet concessie van NS afloopt.

Bij NS zijn geen concrete voornemens bekend van decentrale overheden en/of vervoerders tot uitbreidingen van de hierboven geschetste bestaande samenloop. Mochten decentrale overheden en/of vervoerders wensen hebben om binnen de bestaande samenloop de bedieningsfrequentie op de samenloopbaanvakken te verhogen dan gaat NS daarover met hen transparant het gesprek aan. Conform de vervoerconcessie toetst NS dergelijke verzoeken tot uitbreiding aan de hand van de criteria 'is de samenloop logistiek inpasbaar, levert het voordelen op voor beide vervoerders en is geen sprake van concurrentie op het spoor'.

#### Capaciteitsverdeling infrastructuur

NS is in grote lijnen tevreden over het procesverloop van de capaciteitsverdeling voor dienstregeling 2012. ProRail heeft als regisseur van dat proces een adequate regie gevoerd, zodat dreigende geschillen in capaciteitsaanvragen van vervoerders grotendeels al in de voorfase van de verdeling in der minne konden worden geschikt. NS verwacht, ook in de toekomst, in goede samenwerking met ProRail, de eventuele gevolgen van beperkingen in de infrastructuur en de capaciteit van opstelreinen en emplacementen tot een minimum te kunnen beperken. Het gaat hierbij zowel om fysieke capaciteit als beperkingen op basis van milieu capaciteit. Het voorkomen van kwaliteitsverlies in het product voor de klanten (extra reistijd, minder transparante dienstregeling) en/of extra kosten voor de vervoerder (bijvoorbeeld omdat treinen niet op de gewenste opstelreinen opgesteld kunnen worden) staat daarbij voor NS voorop. Geplande verbouwingen aan, en het beheer van het spoor leiden in toenemende mate tot de noodzaak de treindienst aan te passen. NS wil met ProRail zoeken naar een optimum tussen het maximaliseren van het aantal onderhoudsuren, waarbij de wens van NS om een regelmatige, transparant en voorspelbare dienstregeling te rijden zoveel mogelijk gerespecteerd wordt.

#### **Dienstregelingontwikkeling 2013 – verder**

##### Dienstregeling 2013

Het integrale ontwerp voor de dienstregeling 2013 is nog in ontwikkeling en NS is nog met diverse partijen, zoals ProRail, andere vervoerders, consumentenorganisaties, IPO en SKvV, in overleg. In dienstregeling 2013 zijn enerzijds wijzigingen doorgevoerd die noodzakelijk zijn voor de inpassing van de Hanzelijn in het nationale netwerk. Bij de invoering van de dienstregeling 2007 heeft NS aangekondigd dat bij de opening van de Hanzelijn een nieuwe stap zou worden gezet. Anderzijds zijn wijzigingen doorgevoerd om grote verbeteringen vanuit klantperspectief te realiseren.

Op basis van de uitgangspunten voor de dienstregeling 2013 heeft NS inmiddels een ontwerprichting gekozen (frequenties, rechtstreekse verbindingen, stops). NS is die richting nu in overleg met ProRail aan het valideren en keuzes aan het doorrekenen op klantattractiviteit, maakbaarheid en rendement.

Dankzij de Hanzelijn ontstaan snellere reistijden en alternatieve verbindingen tussen Noord-Nederland en de Randstad. De Hanzelijn heeft niet alleen invloed op de corridor Almere - Zwolle, maar ook op aangrenzende corridors en verbindingen tussen belangrijke knooppunten in Noord en Oost Nederland (Groningen, Leeuwarden, Zwolle, Hengelo) en in de Randstad (Utrecht, Den Haag, Rotterdam, Amsterdam en Schiphol). Dit betreft ongeveer een derde van alle treindiensten.

Naast de inpassing van de Hanzelijn zijn er nog enkele andere wijzigingsvoorstellen voor de dienstregeling 2013. Deze vloeien voort uit eerder gemaakte afspraken met regionale overheden over nieuwe stations en/of voor klanten aantrekkelijke productverbeteringen.



### 1. Integratie van de Hanzelijn in het landelijke netwerk

In het voorlopige dienstregelingsontwerp 2013 is ten aanzien van de integratie van de Hanzelijn voor onderstaande uitwerking gekozen<sup>3</sup>. Het definitieve ontwerp is afhankelijk van de integrale analyse op klantattractiviteit / vervoerwaarde, maakbaarheid en rendement en vervoerwaarde die momenteel wordt uitgevoerd.

#### *Intercity*

Snellere reistijden tussen Noord-Nederland en de Randstad, rechtstreekse verbindingen voor grote groepen reizigers en bediening conform de vervoerconcessie. De Intercitytreindienst tussen Noord-Nederland en de Randstad wordt:

- Elk half uur Intercity Groningen – Zwolle, 1x per uur door naar Amersfoort – Utrecht – Rotterdam en 1x per uur door naar Almere-Schiphol-Den Haag.
- Elk half uur Intercity Leeuwarden – Zwolle, 1x per uur door naar Amersfoort – Utrecht – Rotterdam en 1x per uur door naar Almere – Schiphol - Den Haag.
- Op het verbouwde station Zwolle geven bovenstaande Intercity's een cross/platform overstap op elkaar zodat Noord Nederland elk half uur zowel via Almere als Amersfoort richting de Randstad kan reizen en Zwolle elk half uur een Intercity heeft naar Almere – Schiphol en naar Amersfoort – Utrecht.
- Tussen Almere en Schiphol gaan in de spitsuren in de spitsrichting twee extra Intercity's rijden.
- De Intercity's Zwolle – Schiphol – Den Haag bieden in Almere en Lelystad een overstap op de Intercity's naar Amsterdam Centraal, net zoals in 2012 tussen Zwolle en Amsterdam Centraal; die overstap is in 2012 nog in Amersfoort.
- De Intercity Zwolle – Schiphol – Den Haag. De Intercity stopt vooralsnog wel te Duivendrecht. De reistijdwinst als gevolg van doorrijden lijken vanaf 2016/2017 (4-sporen op de Zuidas) verzilverbaar.

<sup>3</sup> Onder voorbehoud van volledig gereed zijn van de Hanzelijn en van de infrastructuur rondom Zwolle

### *Sprinter*

Elk half uur gaat de Sprinter Zwolle – Lelystad doorrijden via Almere en Weesp naar Amsterdam Centraal. Deze Sprinter stopt op alle stations tussen Zwolle en Weesp, inclusief de nieuwe stations Kampen Zuid en Dronten. In Weesp blijft de 2012 situatie bestaan met Sprinters die vanuit Almere en Hilversum om en om naar Amsterdam Centraal en Schiphol/Leiden rijden. De Sprinterdienst rond Weesp wordt versneld.

### *Consequenties voor treindiensten buiten de Hanzelijn*

Door de nieuwe Intercity over de Hanzelijn veranderen de reizigerstromen op Amersfoort en dat heeft consequenties voor de Intercity's uit Oost-Nederland. De Intercity treinen Twente – Schiphol en Twente – Utrecht verschuiven een kwartier. Daardoor wordt de overstapverbinding vanuit Twente naar Amsterdam Centraal circa 10 minuten langer. Omdat de trein van/naar Berlijn niet naar Schiphol maar naar Amsterdam Centraal rijdt ontstaan daarentegen meerdere directe reismogelijkheden tussen Twente en Amsterdam Centraal die er tot nu toe niet waren. NS onderzoekt nog wat de beste optie is voor de spitsreinen Deventer- Apeldoorn-Amersfoort: door naar Amsterdam of door naar Utrecht.

### 2. Overige verbeteringen dienstregeling 2013

- Zwolle – Groningen: NS bekijkt op verzoek van regionale overheden de mogelijkheid van 2 Intercity's en 2 Sprinters Zwolle-Groningen.
- Eindhoven – Limburg: Studie naar verhogen frequentie op Eindhoven – Sittard naar kwartierdienst. Vanaf Sittard om-en-om naar Maastricht en Heerlen. Hierbij kan in de toekomst ook de treinbediening / aansluitingen naar Aken een rol spelen.
- Opening nieuwe stations op basis van met regionale overheden per station specifiek gemaakte afspraken :
  - Groningen Europapark (bediend door de Sprinter Groningen - Zwolle),
  - Almere Poort (bediend door de Sprinter op de Flevolijn).
  - Utrecht Leidsche Rijn (bediend door de Sprinter Utrecht – Woerden)<sup>4</sup>.
- Frequentieverhoging van de Sprinter Utrecht – Woerden<sup>5</sup>.
- Combitunnel Nijverdal: Infraproject is vertraagd. Herstel van de doorgaande treindienst Enschede – Zwolle medio 2013.

Tenslotte wordt voor de dienstregeling 2013 verwacht dat zowel de grote bouw-projecten als een onderhoudsrooster met meer onderhoud tijdens de uren dat de dienstregeling wordt gereden ertoe leidt dat soms minder treinen in weekends en avonduren rijden. In het kader van het centraal stellen van de reiziger spant NS zich, samen met ProRail, maximaal in om de overlast voor de reizigers te minimaliseren. Ook zijn ProRail, consumentenorganisaties, vervoerders en aannemers een werkgroep over dit thema gestart. De werkgroep heeft als doel voor buitendienststellingen, die langer dan 52 uur duren, voorstellen te doen om deze minder hinder voor reizigers en verladers te laten hebben dan nu.

Het grootste deel van de reizigers is gebaat bij de plannen voor de dienstregeling 2013 die NS op dit moment bespreekt met de diverse betrokkenen. Volgens de huidige inzichten zullen van de ruim 1 miljoen dagelijkse reizigers ongeveer 150.000 (circa 15%) iets merken van de wijziging van de dienstregeling. Het overgrote deel van die groep reizigers krijgt een betere reis, een klein deel een iets slechtere. Deze laatste groep reizigers probeert NS zo klein mogelijk te maken. De dienstregeling 2013 resulteert op termijn (2015) in een groei van 25.000-30.000 reizigers per werkdag (+2% à 2,5%).

### Doorkijk 2014 en verder

In maart 2011 heeft het project "dienstregeling 2014 - 2018" een herstart gemaakt als gevolg van het samenkomen van verschillende zaken namelijk extra aandacht voor robuustheid van de treindienst in geval van grote verstoringen, slechte weersomstandigheden, calamiteiten, zoals is afgesproken naar aanleiding van de winterevaluatie in 2011 en de efficiencydoelstelling van het kabinet. Voor de verdere concretisering van de invulling van de dienstregeling op de middellange termijn zijn de "spelregels" van

<sup>4</sup> Onder voorbehoud van maakbaarheid en capaciteitsverdeling

<sup>5</sup> Gekoppeld onder andere aan opening station Utrecht Leidsche Rijn



de Hoofdrailnet concessie na 2014 noodzakelijk. De dienstregelingsscenario's richten zich immers voor het grootste deel op de periode waarin de nieuwe Hoofdrailnet concessie aan de orde is. NS sluit bij de uitwerking van de scenario's aan bij de gestelde uitgangspunten danwel voorwaarden voor de nieuwe Hoofdrailnet concessie.

### **1.3 Materieelbeschikbaarheid**

#### **Algemeen**

NS maakt haar product waar de klant bij is en wil dat haar klanten daar tevreden over zijn. Dat begint met het waarmaken van de basisverwachtingen: rijden volgens de geplande dienstregeling met minimale afwijkingen. Daar hoort ook de inzet van bedrijfszeker materieel bij met voldoende vervoercapaciteit. NS werkt daar hard aan, wat leidt tot een uitval van minder dan twee treinen per miljoen bakkilometers die een vertraging van 10 minuten of meer veroorzaken.

Naast de basis van de treindienst, het rijden van treinen, worden ook steeds meer servicemiddelen voor de reiziger geïntroduceerd. Gratis internet en stopcontacten (in de eerste klas) in de Intercity's, reisinformatieschermen en automatische omroep behoren tot het standaard interieur in steeds meer treinen. Reizen is meer dan alleen reizen van A naar B. Het materieel biedt het comfort om iedere reisminuut te beleven of te benutten.

#### **Winter**

In de winter van 2011 werd NS geconfronteerd met grotere uitval van twee materieeltypes door extreme winterse omstandigheden. Dankzij het beschikbaar hebben van een extra reserve kon NS snel maatregelen treffen om het ontstane materieeltekort beperkt te houden. Bij het nieuwe Sprintermaterieel (SLT) was de uitval afgelopen winter aanzienlijk. NS en de fabrikanten van dit nieuwe materieel hebben de oorzaak vastgesteld. De winterweergevoelige onderdelen worden vanaf juni 2012 vervangen. Ook een serie van de Intercitydubbeldekkers (VIRM) bleek een verhoogde uitval te hebben. Ook voor dit materieel zijn maatregelen getroffen na oorzaakvaststelling. De rest van het materieel hield zich technisch goed, ook op extreme dagen.

NS houdt ook in 2012 een extra reservepark operationeel om snel op onverwachte omstandigheden in te kunnen spelen. De technische maatregelen aan het materieel en het extra reservepark dragen bij aan het aspect 'robuuster spoor', beschreven in de brief van de Minister aan de Tweede Kamer, d.d. 27 januari 2011 (Tweede Kamer stuk 29 984, Nr 255).

#### **Aanpassingen bestaand materieel**

Voor aanvang van 2012 is al het Intercitymaterieel ICM, de zogenaamde Koplopers, van NS gemoderniseerd, zowel technisch als het interieur. Dit enkeldeks Intercitymaterieel kan daarmee weer minimaal 15 jaar mee, passend in de tijd van nu en morgen.

Het Intercitypark wordt uitgebreid door de ingrijpende modernisering van dubbeldeksmaterieel (DDZ) dat tot dan in de Sprinterformule (als DDAR) actief was. Het materieel ondergaat een metamorfose.

NS heeft in 2010 besloten de optionele bestelling van het nieuwe Sprintermaterieel, SLT, niet uit te voeren uit oogpunt van materieelbehoefte (ontwikkelingen vervoersgroei) en het niet aanwezig zijn van een toilet. NS zet daarom een klein deel van haar Intercitymaterieel in op enkele Sprintertrajecten.

Een studie naar de mogelijke aanschaf van nieuw (Sprinter-)materieel met toiletten loopt.

### **1.4 Robuuster spoorstelsel voor de reiziger**

Mede als vervolg op de operationele problemen op het spoor in de recente winters werken NS en ProRail aan concrete verbetermaatregelen. Naast maatregelen om op de korte termijn de dienstverlening aan de reizigers te verbeteren (seizoensvoorbereiding), werken NS en ProRail de komende jaren intensief samen aan de ontwikkeling van een robuuster spoorstelsel.

De gezamenlijke ambitie is om een constante(re) kwaliteit te realiseren over het hele jaar heen. Gemiddeld is de kwaliteit al hoog. Het volgende verbeterdoel is om de kleine en grote dips zoveel mogelijk eruit te halen en daarmee voor de reizigers tot een constantere prestatie te komen. De grootste uitdaging daarbij is de robuustheid van infra lay-out en logistiek plan in te richten op het huidige en toekomstige gebruik. De infra lay-out en het logistieke plan zijn ontworpen en gedimensioneerd op een laag frequent vervoer met veel rangers. Inmiddels rijdt NS hoogfrequent personenvervoer (kwartiersdiensten) en bestaat 80% van het goederenvervoer uit internationale doorvoer via een paar corridors. Voor de nabije toekomst is het beleid dat de frequenties nog verder worden verhoogd (PHS).

Belangrijk uitgangspunt is dat vanuit een integraal perspectief wordt gekeken naar het totale systeem; ingrepen aan de productiekant van het systeem worden in samenhang beschouwd met reizigersbelangen (aantrekkelijke dienstregeling; korte reistijden, zoveel mogelijk rechtstreeks) en met financiële randvoorwaarden. De komende jaren werken NS en ProRail en andere direct betrokken spoorpartijen, zoals aannemers, andere vervoerders en ingenieursbureaus, samen aan deze verbeteringen.

In bijlage 5 is de investeringsagenda infrastructuur opgenomen.

### **1.5 OV-Chipkaart**

De OV-chipkaart is openbaar vervoer breed in een steeds groter deel van Nederland geïntroduceerd. De introductie is een programma dat zowel uit het oogpunt van organisatie, techniek als klantacceptatie zeer complex is. NS heeft gekozen voor een voor de klant stapsgewijze en beheerste introductie en uitrol. Nadat NS in 2009 is gestart met de gefaseerde introductie van het reizen op saldo met de OV-chipkaart is in 2010 verder opgeschaald. In 2011 is NS verder gegaan met een volgende stap: het reizen met de OV-chipkaart aantrekkelijk maken voor meer groepen reizigers. Het continu verbeteren van de dienstverlening op de OV-chipkaart is een proces dat in goede dialoog met klanten (en consumentenorganisaties) plaatsvindt. Klantervaringen worden gebruikt om verbeteringen door te voeren in het OV-chipkaartsysteem en de dienstverlening.

#### **Productportfolio en klantmigratie**

In augustus 2011 heeft NS nieuwe abonnementen geïntroduceerd voor de consumentenmarkt. De nieuwe abonnementen zijn met name interessant voor reizigers in de daluren en bevatten een zeer aantrekkelijk aanbod voor gezinnen en senioren. Verder introduceert NS onbeperkt reizen voor een vast bedrag. Voor de zakelijke markt is het reizen op rekening met de Business Card geïntroduceerd. NS start een pilot om dit betaalgemak overal in het OV werkend te krijgen, zodat reizigers daadwerkelijk met één kaart hun reis van deur-tot-deur kunnen maken.

NS is gestart met de landelijke uitrol van de poortjes als onderdeel van de stationsinrichting. Het streven is om eind 2012 de poortjes te sluiten. Randvoorwaardelijk is het 'verchipt' zijn van het assortiment en de mate van algemene klanttevredenheid met betrekking tot het gebruik van de chipkaart.

### **1.6 Overleg met decentrale overheden**

NS streeft ernaar een bijdrage te leveren aan het oplossen van de vraagstukken waarvoor Nederland gesteld wordt op het gebied van mobiliteit, zowel op nationaal als op regionaal/stadsgewestelijk schaalniveau. Dit mede in relatie tot economische en ruimtelijke ontwikkeling. De opgave voor de toekomst is kortweg samen te vatten met 'Houd Nederland bereikbaar en leefbaar door duurzame mobiliteit'. Het openbaar vervoer moet een steeds groter aandeel van de reizigersgroei voor haar rekening nemen. Met Intercity's en Sprinters biedt NS oplossingen voor verschillende vervoersbehoeften, zowel landelijk als in de regio's.

De decentrale overheden vormen voor NS een belangrijke partner om de uitdagingen op mobiliteitsgebied en aanpalende beleidsterreinen (ruimtelijke en economische regionale ontwikkeling) het hoofd te bieden. De vervoerconcessie bepaalt dat NS tenminste eenmaal per jaar overleg moet hebben met decentrale overheden (vertegenwoordigd in IPO/SkVV-verband) over dienstregelingzaken. Uiteraard voldoet NS aan

dit minimum (zie weergave van dit overleg in bijlage 8). Maar NS gaat in de afstemming met decentrale overheden veel verder en breder dan de concessie verlangt. NS heeft op regionaal niveau vrijwel dagelijks contacten met OV-autoriteiten (provincies, kaderwetgebieden) en gemeenten over een veelheid aan mobiliteit(-gerelateerde) onderwerpen. Dit betreft ondermeer de regionale wensen voor aanpassingen van de (landelijke) dienstregeling, stationsontwikkeling, ketenvoorzieningen, ontwikkeling nieuwe infrastructuur en nieuwe verbindingen, uitbreiding van (trein-) diensten. Deze gesprekken leiden veelal tot tastbare resultaten. Te denken is aan grote projecten, zoals Bereikbaarheidsoffensief Randstad, Randstadspoor, Stedenbaan en Twentenet. Maar ook de aansluiting van Brabant op het nachtnet. In het kader van de ontwikkeling van stations(gebieden) worden in afstemming en samenwerking met lokale overheden, projecten gerealiseerd om de dienstverlening aan reizigers uit te breiden en te verbeteren. Denk hierbij ondermeer aan verbetering van P+R voorzieningen, fietsenstallingen en diensten als de Zone-taxi. NS voert met regio's verkennende gesprekken over nieuwe/uitbreidingen van diensten en verbindingen. Denk hierbij ondermeer aan de uitbreiding van Randstadspoor, het project Regions Of Connected Knowledge (ROCK); een snelle verbinding tussen Eindhoven en Duitsland. Verder levert NS ook een bijdrage in verschillende werkgroepen van het MRA net (Metropool Regio Amsterdam), een vervolg op het project bereikbaarheid noordvleugel en in de werkgroepen van het OV-Bureau Randstad.

NS waardeert de goede samenwerking met de decentrale overheden en wil deze ook in de toekomst graag voortzetten. Door goed met elkaar in contact te blijven over de waaier aan onderwerpen die samenhangen met de mobiliteitsontwikkeling in regio's en op landelijk niveau en door passende initiatieven te ontwikkelen dragen wij gezamenlijk bij aan de doelstelling om Nederland bereikbaar en leefbaar te houden.

### **1.7 Fietsenstallingen**

Vanaf 2010 zijn de NS-fietsenstallingen in lijn met de vervoerconcessie geopend vanaf een kwartier voor de eerste tot een kwartier na de laatste trein. De openstelling is conform de bepaling in de concessie. Deze verruiming van de service is voor de reiziger een belangrijke ontwikkeling. Fietsvoorzieningen zijn essentieel voor de groei van het reizigersvervoer. Het is de ambitie van ProRail en NS om in samenwerking met andere marktpartijen en overheid het aantal fietsstalplaatsen fors uitbreiden tot 2016. In de komende jaren worden door ProRail, in samenwerking met NS, jaarlijks 20.000 tot 25.000 nieuwe fietsstalplaatsen gerealiseerd.

## 2. Zorggebieden

In dit hoofdstuk geeft NS aan welke prestaties zij voornemens is te realiseren in 2012 op de in de concessie gedefinieerde zorggebieden: op tijd rijden, service verlenen (informatievoorziening en reinheid), sociale veiligheid en redelijke kans op een zitplaats. Het zorggebied toegankelijkheid komt aan bod in hoofdstuk 3.

### Plichten van NS om klantbelangen te behartigen

De Vervoerconcessie verplicht NS om de klantbelangen op de gebieden op tijd rijden, informatievoorziening aan de reiziger over de uitvoering van de treindienst in de trein en op de stations, voldoende schone treinen en stations, sociale veiligheid voor personeel en reizigers en redelijke kans op een zitplaats te behartigen (artikel 6 b, d, e, f en g). Eveneens verplicht de Vervoerconcessie NS onderstaande punten op te nemen in het Vervoerplan:

- hoe NS invulling geeft aan deze plicht (artikel 8b);
- over welke prestatie-indicatoren NS rapporteert (artikel 9.2);
- welke prestaties NS het komende jaar op de prestatie-indicator levert (artikel 8d);
- welke prestaties NS levert in de periode van vier jaar volgend op het komende jaar (artikel 8d);
- welke meetsystemen NS gebruikt voor het meten van de prestaties (artikel 9.5);
- wat de onderbouwing is voor de gemaakte keuzes ten aanzien van de prestaties (artikel 9.7).

### Meetsystemen en methoden (instemming)

De gebruikte meetsystemen en methoden om de prestaties vast te stellen, zijn representatief. De wijze waarop de cijfers verwerkt en gebruikt worden, is statistisch verantwoord.

Een beschrijving van het meetstelsel voor de klantoordelen en de gebruikte meetmethoden voor procesindicatoren zijn te vinden in **bijlage 2**. De meetsystemen zoals opgenomen in bijlage 2 zijn, zoals vastgelegd in artikel 7.3 in de Hoofdrailnet concessie, als geheel instemmingsplichtig.

### Scorecard

In de set outputindicatoren zijn zeven klantoordelen (outcome, beoogd effect) en zeven objectieve procesindicatoren (output, effect op procesresultaat) opgenomen. Per indicator is een, door NS te behalen, grenswaarde vastgesteld. Verantwoording van de prestaties van deze indicatoren en van de gedefinieerde informatie items, opgenomen in **bijlage 4**, gebeurt in de halfjaarlijkse en jaarlijkse verantwoordingsrapportages, om de ontwikkeling hiervan te kunnen blijven volgen. Voor informatie items zijn geen grenswaarden aangegeven, met uitzondering van de procesindicatoren die eveneens zijn opgenomen in het beheerplan van ProRail. Deze waarden zijn in bijlage 4 opgenomen om de consistentie tussen de twee plannen te laten zien.

De scorecard van NS is naar aanleiding van de winterevaluatie opnieuw beoordeeld. De brief van de Minister van 27 januari 2011 waarin zij op basis van een analyse van de winterse problemen tot een set van verbetermaatregelen voor de sturing komt, vormde hiervoor mede de input. Onderzocht is in hoeverre de bestaande indicatoren leiden tot voldoende klantfocus in de sturing. De analyse van NS leidde tot het inzicht dat in het bijzonder de bestaande indicatoren voor informatievoorzieningen (bij ontregelingen) verbetering behoeven. De huidige indicatoren reflecteren in onvoldoende mate de behoeften van klanten aan (reis-)informatie gedurende verschillende stadia van hun reis (thuis, onderweg, station, trein) en in verschillende situaties (van regulier tot extreem verstoord). Voor dit zorggebied worden momenteel nieuwe indicatoren ontwikkeld, zoals kwaliteit reisinformatie en klantoordeel bij vertraging tot 15 minuten en langer dan 15 minuten. In 2012 worden deze verder uitgewerkt en getoetst. Daarnaast wil NS het gebruik en de instelling van de klantoordelen in overleg met het ministerie nader evalueren. Enerzijds geven klantoordelen weer hoe tevreden klanten zijn over de feitelijke dienstverlening per zorggebied, anderzijds worden alle klantoordelen ook beïnvloed door algemene berichtgeving en politieke discussies over de dienstverlening van de spoorsector in brede zin.

### **Ambitieniveau**

Bij het bepalen van het ambitieniveau voor 2012 en verder houdt NS rekening met het huidige niveau van de basiskwaliteiten en de evaluatie naar aanleiding van het winterweer. Daarnaast neemt NS bij het bepalen van het gewenste niveau de daarvoor benodigde (extra) kosten en investeringen in ogenschouw.

### **Benchmark**

In 2010 heeft NS een benchmark uitgevoerd waarbij de prestaties werden vergeleken met zes andere partijen. Hierbij is niet alleen gekeken naar de prestaties van het moment, maar ook vooral naar trends in de prestaties om zo best practices te kunnen identificeren.

Uit deze benchmark blijkt dat NS gemiddelde tot bovengemiddelde prestaties levert als wordt gekeken naar "harde" prestatie indicatoren. Op een aantal aspecten geven de Nederlandse reizigers echter een lager oordeel dan de reizigers in andere landen. De klantoordelen liggen bij meerdere onderzoeken lager in Nederland dan in andere landen, doordat de verwachtingen van NS klanten hoger zijn. Door haar prestaties te blijven evalueren en door voortdurend te zoeken naar best practices blijft NS werken aan het verder verbeteren van de dienstverlening aan haar reizigers. Op vrijwel alle klantoordelen is een stijgende trend te zien. De kwaliteitsverbeteringen die NS doorvoert sluiten dus steeds beter aan bij de behoeften van een toenemend aantal reizigers.

In 2011 heeft NS de bevindingen van deze benchmark verder uitgewerkt om input te geven aan verbeterprojecten. Daarbij wordt met een aantal vervoerders uit deze benchmark meer informatie en ervaringen uitgewisseld. Vooral met Abellio worden actief best practices uitgewisseld op een groot aantal gebieden en processen zoals bijsturing en informatievoorziening. Zo blijft NS werken aan het verder verbeteren van de dienstverlening aan haar reizigers.

## 2.1 Op tijd rijden

### 2.1.1 De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorggebied

Het op tijd rijden van treinen - de 'punctualiteit' - is één van de belangrijke doelstellingen van NS in de dienstverlening aan de klant. NS vult dit zorggebied in door:

- een goede balans tussen een aantrekkelijke, betaalbare en robuuste dienstregeling
- een klantvriendelijke en punctuele uitvoering en bijsturing van de dienstregeling
- inzet van betrouwbaar materieel in de dienstregeling
- goede samenspraak met ProRail te hebben ten behoeve van een hoge betrouwbaarheid van de infrastructuur

NS werkt continu aan het verbeteren van de dienstregeling. Daardoor verbetert ook de dienstverlening aan reizigers. In lijn met voorgaande jaren streeft NS een hoog niveau na voor de treinprestaties. Dit ondanks de vanaf 2012 geplande grote verbouwingen, in het bijzonder op de A2-corridor (Amsterdam – Eindhoven). Hierbij rijden de treinen over beperkte infra, met name op de grote knopen. Op station Amsterdam CS is bijvoorbeeld vanaf 2012 door de verbouwing continu een perronspoor minder beschikbaar. Dit heeft een directe relatie met de punctualiteit en stelt NS voor de uitdaging, om in samenwerking met ProRail, de klanthinder tot een minimum te beperken en de gestelde doelstellingen voor het zorggebied op tijd rijden te realiseren.

Daarnaast wil NS de klantprestaties verbeteren door enerzijds te sturen op klantstromen; een groter deel van de klanten op tijd. En anderzijds door klantgericht te handelen in de dagelijkse uitvoering. In de bijsturing bij grote verstoringen blijft, gelijk aan voorgaande jaren, het laten reizen van klanten belangrijker dan het volgens plan laten rijden van alle treinen.

Met betrekking tot de robuustheid zoekt NS de juiste balans tussen een aantrekkelijk, efficiënt, betrouwbaar en uitvoerbaar plan. De aanpassingen van de treindienst op de Oude Lijn en de verbouwingsfasen van de grote knopen worden vooraf en achteraf geanalyseerd op robuustheid en (structurele) knelpunten in het plan of in de (technische) uitvoering.

### 2.1.2 De prestatie-indicatoren (instemming)

Voor dit zorggebied hanteert NS drie prestatie-indicatoren: het klantoordeel op tijd rijden, aankomstpunctualiteit (5 minuten) en reizigerspunctualiteit. Voor het bepalen van het ambitieniveau maakt NS een afweging tussen de (klant-)waarde van het verder verbeteren van de prestaties en het kostenniveau.

Tabel 1.1	Realisatie	Grenswaarde		
	2010	2011	2012	2013 - 2016
Klantoordeel op tijd rijden	51,7 %	52,0 %	53,0 %	54-55%
Aankomstpunctualiteit 5 minuten	92,5 %	93,0 %	93,0 %	93,0 %
Reizigerspunctualiteit	89,3 %	90,0 %	90,0 %	90,0 %

Het klantoordeel 'op tijd rijden' wordt enerzijds bepaald door de prestaties in dit zorggebied en anderzijds door de algemene beeldvorming rond NS. NS kan dit laatste voor een deel zelf beïnvloeden door klantgericht op te treden. Bijvoorbeeld door bij grote verstoringen de prioriteit te leggen bij het zo goed mogelijk opvangen, informeren en vervoeren van alle reizigers. De frequentie en omvang van grote verstoringen en de negatieve beeldvorming over het spoor die daar het gevolg van is, heeft NS in veel mindere mate in de hand.

Het terugwinnen en behouden van het vertrouwen en de tevredenheid van de klant, door in alle omstandigheden een goede dienst te verlenen is, net als in 2011, de belangrijkste focus voor 2012. Gegeven de intensievere benutting van de infrastructuur en de vele verbouwingen van stations zoals op de A2 corridor en alle grote stations van Nederland (Amsterdam, Rotterdam, Utrecht en Den Haag) is dat een forse uitdaging.

2011 was voor NS een operationeel recordjaar, Oorzaken waren de betere bijsturing door het steeds beter ingewerkt raken van het eind 2010 opgerichte OCCR, de instromende snellere SLT's (rijdend in het 'pad' van oudere, langzamere treinen), het ontbreken van extreme incidenten (bv weer-gerelateerd) en de stabiliteit van de dienstregeling. Een dienstregeling moet altijd 'inslijten'. Hij wordt op basis van seconden-analyses gefinetuned. Als de dienstregeling niet significant wijzigt, is dat een belangrijke succesfactor voor de punctualiteits-prestaties

Het vasthouden van het hoge niveau van de punctualiteit (93%) alsook reizigerspunctualiteit (90%) uit de afgelopen jaren is de afgelopen jaren niet vanzelfsprekend gebleken. Dit geldt in 2012 des te meer. Enerzijds omdat er dan een groot aantal werkzaamheden staat te gebeuren die cruciaal zijn voor de punctualiteit. Zo is er een aantal grote buitendienststellingen en vinden er verbouwingen op stations plaats waaronder Utrecht, Amsterdam, Zwolle, Den Haag, Rotterdam en Den Bosch waardoor perronsporen buiten dienst worden genomen. De drukte op de overige sporen neemt daardoor toe. Anderzijds is de dienstregeling in 2012 veranderd ten opzichte van 2011: de omklap van de Oude Lijn heeft de dienstregeling op drukke delen van het spoor ingrijpend gewijzigd. NS gaat de enorme uitdaging aan om, met een robuuste dienstregeling, efficiënte planning en scherpte in de uitvoering en besturing en gelijkblijvende meetmethodiek, de koers voort te zetten voor het vasthouden van een hoog punctualiteitsniveau bij een gelijktijdige groei van de treindienst. Daarnaast benut NS de succesvolle ervaringen met het wegnemen van landelijke of lokale klant-knelpunten om in de periode 2012-2016 tijdens de lastige verbouwingsfasen de reizigerspunctualiteit ook minimaal op dit peil te houden.

## 2.2 Informatievoorziening

### 2.2.1 De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorggebied

NS onderzoekt permanent de behoeften van de klant op reisinformatiegebied. Daaruit blijkt dat betrouwbare en tijdige reisinformatie onontbeerlijk is voor de klant om op een prettige manier te kunnen reizen per trein. Door reizigers zo goed mogelijk vooraf te informeren zorgt NS ervoor dat zij hun reis gemakkelijk kunnen plannen. Door de reizigers onderweg bevestiging te geven over het verloop van de reis kunnen zij ontspannen reizen. In geval van afwijkingen van de dienstregeling voorziet NS reizigers tijdig van actuele informatie, zodat voor de klant duidelijk is wat de gevolgen zijn voor de reis en hoe de klant zijn reis het beste kan vervolgen.

De prestaties op dit zorggebied gaven de afgelopen 2 jaren reden tot zorg en discussie, vooral bij enkele grote verstoringen. NS richt haar aandacht daarom vooral op dit zorggebied en stelt zich ambitieuze doelen voor de indicatoren voor 2012 en de jaren daarna.

#### Klantbehoefte: informatie op maat

De klant heeft steeds meer behoefte aan informatie op maat. NS werkt aan een continue verbetering van reisinformatie aan klanten tijdens hun gehele reis vanaf de voorbereiding thuis en tijdens de reis tot aan de bestemming. Het gaat dan zowel om reisinformatie tijdens reguliere situaties als tijdens ontregelingen. Dit betekent dat NS de beschikbaarheid van multimodale reisinformatie van deur-tot-deur bevordert. Hiertoe werkt NS nauw samen met andere vervoerders, marktpartijen en regionale en landelijke overheden. NS stelt de actuele informatie over de treinenloop ter beschikking aan derden, zodat ook zij producten kunnen ontwikkelen waarmee de klant een goede afweging kan maken tussen de verschillende vervoersmodaliteiten.

Een basispakket van goede reisinformatieproducten en -kanalen voor elk moment tijdens de reis van de klant, vormt de basis voor reisinformatie. NS speelt in op de veranderende behoefte van reizigers als gevolg van technologische ontwikkelingen. De middelen worden hier op aangepast. Daardoor vereenvoudigt het gebruiks- en bedieningsgemak van reisinformatie voor de klant.

#### Verbetering Reisinformatie 2012

In 2010 is NS gestart met het verbeteren van de actuele reisinformatie in de trein door deze, naast de informatie door de conducteur, steeds meer via schermen en automatische omroep aan de klant te verstrekken. In 2011 heeft NS veel aandacht besteed aan goede reisinformatie bij ontregeling in de trein en op het station. Door het plaatsen van nieuwe schermen in de trein en op het station in 2012 verbetert de actuele reisinformatie. Het programma InfoPlus, waar de vervanging van de schermen op de stations onderdeel van uitmaakt, gaat de geboden informatie in de hele keten consistenten maken. De volledige uitrol van dit programma vindt plaats na 2012. In 2012 zijn verbeteringen zichtbaar, maar zijn zeker nog niet alle verbeteringen gerealiseerd.

Tegelijkertijd richt NS zich in 2012 en in de jaren daarna extra op de informatievoorziening voor klanten bij buitendienststellingen en tijdens verbouwingen op een aantal stations, NS realiseert zich dat deze buitendienststellingen grote impact kunnen hebben op klanten en geeft daarom extra aandacht aan het tijdig verstrekken van de juiste reisinformatie aan deze klanten. Vooraf worden flyers uitgedeeld, persberichten gepubliceerd en extra informatieborden geplaatst op stations. Reizigers die zich hebben aangemeld voor e-mailservice over actuele reisinformatie, worden per mail op de hoogte gesteld. Tijdens de buitendienststellingen worden de reizigers op het station geïnformeerd door middel van extra omroepberichten. Daarenboven wordt kantoorpersoneel extra ingezet bij buitendienststellingen om klanten te begeleiden en te informeren.

Naast bovengenoemde aspect wordt de reisinformatie toegespitst op de specifieke wensen van de klant door de verdere optimalisatie van mobiele reisinformatie producten die gericht zijn op de (meer) individuele begeleiding van de klant tijdens de reis. Voorbeelden hiervan zijn de mobiele internetsite en de Reisplanner Xtra, een applicatie voor de mobiele telefoon. Daarnaast voorziet NS reizigers in 2012 van



actuele informatie via Twitter, waarmee NS reisinformatievragen van reizigers snel en direct beantwoordt.

#### Indicatorenset

Het is de wens van de Minister en van NS om in de KPI's de klantbeleving van de informatievoorziening beter tot uitdrukking te laten komen. Voor 2012 en verder heeft NS daarom in 2011 diverse gesprekken met het ministerie van Infrastructuur en Milieu en consumentenorganisaties gevoerd over aanpassingen in de huidige indicatorenset (klantoordeelen en kwaliteitsmetingen). Met het ministerie bestaat overeenstemming over de richting die NS voorstelt. De precieze definitie en het invoeringsscenario worden begin 2012 vastgesteld.

Naar aanleiding van de winterperikelen eind 2010 hebben NS en ProRail begin 2011 een Taskforce Reisinformatie ingesteld. Op 1 mei 2011 heeft de Taskforce aanbevelingen gedaan voor verbetering van de reisinformatie. NS heeft een implementatieplan opgesteld dat is besproken met het ministerie. Hierin neemt NS volledige verantwoordelijkheid voor reisinformatie. De voorgenomen transitie betekent in eerste instantie de overgang van de operationele eindverantwoordelijkheid van Reisinformatie van ProRail naar NS door middel van het aanstellen van een NS Regisseur Reisinformatie. Op 1 juli 2012 volgt de overgang van de medewerkers, prestatiemiddelen en informatiesystemen in dit werkveld. Op dit moment bepalen de betrokken partijen ProRail, NS en regionale vervoerders waar het beste de knip kan worden gelegd bij de overgang van de reisinformatiesystemen van ProRail naar NS. Deze overgang is dermate complex, dat niet vanaf het begin gerekend mag worden op grootschalige verbeteringen. NS is sinds augustus 2011 functioneel verantwoordelijk voor de reisinformatie aan klanten.

#### **2.2.2 De prestatie-indicatoren (instemming)**

Voor dit zorggebied hanteert NS op dit moment zes prestatie-indicatoren: klantoordeel informatievoorziening bij ontregelingen, informatievoorziening bij ontregeling in de trein, informatievoorziening bij ontregeling op het station, klantoordeel aanspreekbaarheid ambulante medewerker service, klantoordeel aanspreekbaarheid personeel in de trein en trefkans conducteur.

De reiziger vormt zijn mening niet alleen op basis van het uitkomen van verwachting ten aanzien van reisinformatie. Ook de punctualiteit en andere factoren, zoals verbouwingen en langdurige buitendienststellingen, beïnvloeden het oordeel in de huidige meetmethodiek. Dit is de reden dat NS verwacht dat ondanks de genoemde verbeteringen, de klantoordeelen matig zullen stijgen.

Tabel 2.1	Realisatie	Grenswaarde		
	2010	2011	2012	2013 - 2016
Klantoordeel informatie bij ontregelingen	54,6 %	56,0 %	56,0 %	57-58%
Informatie bij ontregeling in de trein ongewogen	41,5 %	42,0 %	50,0 %	55-70%
Informatie bij ontregeling op het station ongewogen	83,4 %	78,0 %	79,0 %	80-85%
Klantoordeel aanspreekbaarheid ambulante medewerker service	59,5 %	60,0 %	60,0 %	60-62%
Klantoordeel aanspreekbaarheid NS-personeel in de trein	46,9 %	46,0 %	46,0 %	46-48%
Trefkans conducteur	63,1 %	61,0 %	63,0 %	63-66%

Bij NS staat goede informatievoorziening aan de klant centraal, in het bijzonder bij ontregelingen. Om de klant tijdig van goede en eenduidige informatie te voorzien is vastgesteld wie, wat en wanneer omroept. De medewerkers van NS worden tijdens trainingsdagen, bijeenkomsten en frequente werkplekbegeleidingen van managers intensief geïnstrueerd over het belang van tijdige en kwalitatief goede omroepberichten. Daarnaast worden de medewerkers van NS via feedbackloops, analyse van behaalde resultaten en het omzetten van de uitkomsten naar concrete verbetervoorstellen, gecoacht in het verbeteren van het informeren van de klant.

Door de technologische vooruitgang worden de verwachtingen van onze klanten met betrekking tot het krijgen van reisinformatie steeds hoger. Om aan deze verwachtingen te voldoen hangt NS de komende

jaren in een groot deel van de treinen schermen op met actuele reisinformatie. Eind 2011 ontvingen klanten op 30% van de zitplaatsen in Intercity's actuele reisinformatie via beeldschermen. In 2012 en 2013 vindt verdere uitrol plaats. In 2012 start NS met automatische omroep in Intercity's. Ook in de nieuwe Sprinters is de omroep geautomatiseerd en zijn schermen met actuele reisinformatie ingebouwd.

Een voorwaarde voor het structureel verbeteren van informatievoorziening op het station is een succesvol verloop van de hierboven genoemde transitie van reisinformatie. De komende jaren werkt NS intensief aan de integratie van medewerkers en systemen. Om de integratie goed te laten verlopen zal NS de inrichting van de organisatie en processen aanpassen. De communicatielijnen, informatiestromen en aansturingprocessen gaan veranderen.

Het zal de nodige tijd vergen om de veranderingen zorgvuldig en effectief te laten plaatsvinden. Tijdens de verbouwing is de winkel open. Deze transitie zet de prestaties onder druk, toch streeft NS ernaar tijdens de transitie de dienstverlening aan de klant minstens op peil te houden en waar mogelijk te verbeteren.

Een goede aanspreekbaarheid is vooral van belang om (in ontregelde situaties) reizigers een actueel reisadvies te kunnen geven. Het stroomlijnen van de informatie naar medewerkers is voorwaarde voor een consistente en adequate informatievoorziening aan reizigers in de trein en op het station. Hiervoor worden de medewerkers van NS via landelijke herinstructiedagen en op contactmomenten met leidinggevende geïnstrueerd over 'service op maat' en bewust gemaakt van ontwikkelingen op stations en in de trein die van invloed zijn op de reis van de klant.

Ook voor de aanspreekbaarheid van het servicepersoneel op de stations geldt dat de winkel open is terwijl er verbouwd wordt. Op diverse belangrijke stations vinden verbouwingen plaats, waaronder Utrecht, Amsterdam, Zwolle, Den Haag, Rotterdam en Eindhoven. Dit zet het klantoordeel over de aanspreekbaarheid van de medewerkers onder druk. Op deze stations zal extra aandacht worden besteed aan de vindbaarheid en daarmee de aanspreekbaarheid van de medewerkers. Als gevolg van de verbouwingen zullen namelijk tijdelijk de loopstromen veranderen (en vaak ook tijdens de verbouwing nog wisselen). De inzet en instructie van medewerkers zal steeds worden aangepast op deze veranderende loopstromen, teneinde de aanspreekbaarheid van ons personeel voor de klant zo optimaal mogelijk te houden.

De prestatie indicator trefkans conducteur is verschoven van het zorggebied sociale veiligheid naar het zorggebied informatievoorziening aangezien dit een objectieve indicator is die aansluit bij het klantoordeel aanspreekbaarheid van het personeel in de trein. Om de dienstverlening te verbeteren legt NS de focus op de ontwikkeling van vaardigheden en competenties die de service verlening aan de klant centraal stellen zonder daarbij het veiligheidsaspect uit het oog te verliezen. De trefkans conducteur is van belang voor het verstrekken van reisinformatie en draagt ook bij aan de veiligheid en veiligheidsbeleving. Op trainingsdagen leren conducteurs hoe zij het beste een services ronde kunnen uitvoeren en wanneer een controle ronde meer gepast is, en wordt er veel aandacht gegeven aan het belang van het zichtbaar zijn van de conducteur voor de reizigers. Tevens krijgen de medewerkers hierop periodiek feedback van hun leidinggevende om de service naar de reizigers te verbeteren.

## 2.3 Reinheid

### 2.3.1 De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorggebied

NS stelt zichzelf ten 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.

NS initieert diverse activiteiten ter bevordering van het klantoordeel en streeft naar een optimale samenwerking met externe schoonmaakbedrijven en ProRail. De reiniging van de stations gebeurt in opdracht van ProRail. Door middel van de Beheerovereenkomst Stations maken NS Poort en ProRail afspraken over de te nemen maatregelen.

Het operationele beleid ten aanzien van reiniging wordt bepaald en uitgevoerd in samenwerking tussen NS en de schoonmaakbedrijven. De Code Verantwoordelijk Marktgedrag is onlangs door NS en de schoonmaakbedrijven ondertekend. Zodoende zijn randvoorwaarden voor respect voor de medewerkers, continue verbetering, optimale samenwerking en een marktconforme prijs-kwaliteitverhouding onder beider aandacht.

NS blijft haar reinigingsprocessen ontwikkelen. Bij de inrichting van de reinigingsprocessen sluit NS zoveel mogelijk aan bij de preferenties en beleving van de reiziger. Verschillende marktonderzoeken tonen aan dat nog meer schoonmaken niet leidt tot substantieel hogere klantoordelen. Om het huidige niveau van het klantoordeel te handhaven continueert NS verscheidene innovatieve maatregelen ten behoeve van de materiële schoonmaak. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- het sturen op een minimaal aantal openstaande vierkantenmeter bekladding,
- het initiëren van acties om op de aspecten zoals vloeren, wanden, verblijfsruimte de performance naar een hoger niveau te brengen,
- de schoonmaakbedrijven meer betrekken in de processen en daarmee de kwaliteitseisen op het vereiste niveau te brengen.

In 2012 wordt het reinigingsregiem van treinen anders ingericht. De inwendige reiniging wordt aanbesteed aan één schoonmaakbedrijf. Het uitgangspunt hierbij is dat het schoonmaakbedrijf zelf (ver)nieuwe concepten bedenkt en initieert om de gewenste kwaliteit te behalen. De aanbesteding heeft in de loop van 2012 invloed op het reinigingsproces van treinen.

Daarnaast is de uitstraling van het materieel een belangrijk aspect voor de beleving van de reiziger. NS voert vier soorten reinigingsbeurten uit in treinen:

- Keerpuntreiniging, vindt gedurende de dag meer malen plaats op het (eind en start) station.
- Modulaire reiniging, vindt iedere nacht plaats.
- Periodieke reiniging, vindt, afhankelijk van het materieeltype vaak gelijktijdig met het onderhoud, ongeveer eenmaal per 2-3 maanden plaats.
- Urgente reiniging, vindt plaats na incidenten, waarbij getracht wordt om ernstige vervuiling zo spoedig mogelijk na constatering te verwijderen.

De uitstraling van een schoon station is eveneens een belangrijk aspect voor de reiziger. Er zijn twee soorten reinigingen voor stations:

- Dagelijkse reiniging; stations van NS worden dagelijks gereinigd, grote stations worden twee keer per dag gereinigd, waarbij de schoonmakers de afvalbakken legen, de perrons vegen, de stationshallen en wachtruimtes dweilen en grofvuil verwijderen.
- Periodieke reinigingsbeurten; waarbij grote schoonmaakklussen onder handen worden genomen zoals het reinigen van het perronmeubilair, glasbewassing, perronspoorreiniging en graffitiwijdering.

### 2.3.2 De prestatie-indicatoren (instemming)

Voor dit zorggebied hanteert NS voor twee prestatie-indicatoren klantoordeel reinheid en standkwaliteit treinen en stations.

Tabel 3.1	Realisatie	Grenswaarde		
	2010	2011	2012	2013 - 2016
Klantoordeel reinheid interieur trein en station	55,2 %	55,0 %	55,0 %	55,0 %
Standkwaliteit interieur trein en stations	88,2 %	87,0 %	89,0 %	89-90%

Bij het bepalen van de grenswaarden is een kostenafweging gemaakt. Uit onderzoek van NS blijkt dat de waardering van reinheid niet uitsluitend wordt bepaald door de objectieve reinheid van treinen en stations. Andere bepalende factoren zijn de leeftijd van het materieel of het station, de drukte, de punctualiteit en het weer. De kosten om de waardering te verbeteren zijn hoog, omdat dit in belangrijke mate door nieuw materieel en modernisering van stations wordt beïnvloed.

De uitdaging voor 2012 is om het klantoordeel over reinheid op het huidige peil van 55% te houden met name door de vele verbouwingen op stations. In 2011 is gestart met de stationsverbouwing Utrecht. Vanaf 2012 worden alle stations op de lijn Amsterdam – Eindhoven onderhanden genomen. Ook tijdens de verbouwing gaat de verkoop door; NS en ProRail doen er alles aan om ook de reinheid van de stations onder die lastige condities op peil te houden. Het is echter onvermijdelijk dat het totale beeld van een station in verbouwing rommelig kan overkomen. Reizigers zullen ervaren dat bepaalde delen van het station in een bouwplaats veranderen, looproutes (tijdelijk) veranderen, informatie (tijdelijk) op andere plaatsen wordt aangeboden et cetera. De verwachting is dat de acties voor een verbeterde beleving van de reinheid op de trein het negatieve effect van verbouwingen op stations zullen compenseren.

## 2.4 Sociale Veiligheid

### 2.4.1. De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorggebied

Een sociaal veilige omgeving is een randvoorwaarde voor het veilig kunnen reizen van reizigers en het veilig kunnen werken van medewerkers. NS geeft invulling aan 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)
- Het inzetten van mensen en middelen (preventief en reactief) op die plaatsen, trajecten en tijden waar dit het meest nodig is (Service en Veiligheidsteams).
- Samenwerking en afstemming met het Openbaar Ministerie, Veiligheid en Justitie, Binnenlandse Zaken, Gemeenten en andere vervoerders.
- Het, voor zover binnen de competenties en verantwoordelijkheid van NS gelegen, regisseren van de inzet van mensen middels de NS Veiligheidscentrale en de Landelijke Camera Toezicht Ruimte.

De missie van NS ten aanzien van veiligheid is: "Het realiseren van een duurzame kwaliteit van de spooromgeving door het garanderen van een veilige en als veilig ervaren reisomgeving voor reizigers en werkomgeving voor medewerkers en het beschermen van onze eigendommen en processen".

De strategie van NS is gebaseerd op het principe van het nemen van onze verantwoordelijkheid (ownership) voor het handhaven van de bedrijfsorde, wat het mogelijk maakt de samenwerking (partnership) in de veiligheidsketen te optimaliseren.

Daarnaast dient service als basis voor veiligheid in de strategie van NS. Dit kenmerkt zich onder meer door de nadruk op preventief handelen. Door duidelijk zichtbare, aanspreekbare en klantgedreven medewerkers en door goedverlichte en overzichtelijke vormgeving van treinen en stations. Andere kenmerken zijn inzet van personeel op specifieke locaties, tijden en situaties en samenwerken met partners in de veiligheidsketen waaronder de Dienst Spoorwegpolitie van het Korps landelijke politiediensten.

Ook de komende jaren blijft NS zich richten op het verbeteren van de veiligheidsbeleving van klanten- en medewerkers, vooral in de avonduren. Door het inzetten van mensen en middelen op die plaatsen, trajecten en tijden waar dit het meest nodig is (hotspotbenadering). Verder blijft NS 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 (vandalisme, fraude en zwartrijden). Door op basis van eigen informatie en informatie van derden en in samenwerking met onze (centrale en regionale) veiligheidspartners, de handhavingketen zo effectief mogelijk in te richten. Om de kosten van criminele inbreuken zoals graffiti en vandalisme te minimaliseren werkt NS nauw samen met NedTrain en ProRail. Deze samenwerking heeft onder andere betrekking op het beveiligen van opstel terreinen daarnaast zijn ProRail en NS samen verantwoordelijk voor de sociale veiligheid op de stations.

NS neemt binnen haar verantwoordelijkheidsgebied de noodzakelijke maatregelen om de kans op terroristische aanslagen te minimaliseren, de gevolgen van een eventuele aanslag zo klein mogelijk te houden en de bedrijfsvoering weer zo snel mogelijk op gang te brengen na een eventuele aanslag (of andere gebeurtenis). Het uitkijken van camerabeelden vanuit de Landelijke Toezicht Ruimte (LTR) op stations met een verhoogd risico maakt hier onderdeel van uit.

Externe en maatschappelijke ontwikkelingen spelen een belangrijke rol bij sociale veiligheid. De uitvoerende veiligheidstaken van NS worden verder geprofessionaliseerd in de Veiligheidscentrale. Een aspect daarvan is de aansturing van de Service & Veiligheidsteams. Medewerkers in deze teams zijn in het bezit van een Buitengewoon Opsporingsambtenaar (BOA-) geweldbevoegdheid en hebben de aanvullende bevoegdheid voor het gebruik van handboeien en worden in het gebruik hiervan voortdurend getraind. De teams worden waar nodig zowel in de trein als op de stations ingezet. NS neemt zoveel mogelijk de regiefunctie op zich bij de inzet van (veiligheids)medewerkers en de afhandeling van incidenten, waardoor effectiever kan worden ingespeeld op onveilige situaties.

#### 2.4.2. De prestatie-indicatoren (instemming)

Voor dit zorggebied hanteert NS één prestatie-indicator: klantoordeel sociale veiligheid.

Tabel 4.1	Realisatie	Grenswaarde		
	2010	2011	2012	2013 - 2016
Klantoordeel sociale veiligheid	78,3 %	77,6 %	78,5 %	78,5 %

De grenswaarde van het klantoordeel wil NS het komend jaar iets verhogen ten opzichte van de grenswaarde 2011 om het vervolgens op dat niveau vast te houden. Door de niet te voorspellen maatschappelijke ontwikkelingen, is het vasthouden van deze nieuwe grenswaarde een realistische doelstelling. Ook de diverse stationsverbouwingen zijn van invloed op het klantoordeel van onze reizigers. Verbouwingen op stations brengen met zich mee dat de beleving van de veiligheid negatief beïnvloed wordt. Daarnaast kunnen buitendienststellingen de beleving op deze manier beïnvloeden. Minder bedrijvigheid en minder reizigers verlagen de sociale controle. De inspanningen zijn vooral op de veiligheidsbeleving in avonduren gericht.

NS onderneemt diverse activiteiten om de veiligheid en veiligheidsbeleving te verbeteren zoals de inzet van Service & Veiligheidsteams en beveiligingsmedewerkers, zichtbare aanwezigheid van uitvoerende NS medewerkers, het verhogen van de trefkans conducteur, meer cameratoezicht en het verkorten van treinen in de avonduren. Dit blijkt mede uit het hoge aantal Service & Veiligheidsmedewerkers. NS heeft meer medewerkers op het gebied van veiligheid dan de KLPD.

## 2.5 Redelijke kans op een zitplaats

### 2.5.1. De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorggebied

NS wil reizigers een redelijke kans op een zitplaats bieden. NS geeft invulling aan het zorggebied voldoende zitplaatscapaciteit door een planningsproces waarbij op individueel treinniveau vraag en aanbod op elkaar worden afgestemd.

Om de reizigers voldoende vervoerscapaciteit aan te bieden, is voldoende geschikt inzetbaar materieel nodig en het zo goed mogelijk afstemmen van de inzet op de reizigersstromen. NS baseert de vervoersprognose zowel op interne ontwikkelingen, waaronder de dienstregeling en marketing als op externe ontwikkelingen, zoals economische groei, demografie en mobiliteitsmaatregelen. Voor de ontwikkeling van de materieelvloot is de benodigde vervoercapaciteit in de spitsuren het uitgangspunt. NS beoogt een aanbod aan zitplaatsen dat voorziet in de behoefte bij de klant. Tegelijkertijd streeft NS naar zo min mogelijk 'lege' zitplaatsen, uit overwegingen van kosten en bij lage bezetting ook uit overwegingen van sociale veiligheid.

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 (door lengte van de perrons waar de trein stopt);
- minimale opvolgtijden tussen treinen (door seingeving en beveiligingssysteem 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).

Klanten een zitplaats bieden is een belangrijk onderdeel van de dienstverlening van NS. Klanten vinden dit naast op tijd rijden van de treinen één van de belangrijkste basiskwaliteitsaspecten.

In hoofdstuk 1 (Publiek belang en mobiliteit) is aangegeven hoe NS de markt vraag vertaalt naar het vervoeraanbod, zoals vastgelegd in de dienstregeling. De reizigersomvang, beschikbaarheid materieel en bovengenoemde randvoorwaarden vormen de basis voor materieel inzet. Het goed afstemmen van vervoersvraag en vervoeraanbod op treinniveau gebeurt door:

- het voortdurend uitvoeren van tellingen naar het aantal reizigers in de treinen. Op basis van deze tellingen stelt NS over een gedefinieerde periode een gemiddelde treinbezetting vast. NS gebruikt de uitkomsten van deze tellingen om de materieelinzet aan te passen, waar mogelijk en wenselijk. Vanaf 2012 wordt naast de conducteurstellingen ook gebruik gemaakt van geanonimiseerde OV Chipkaarten en poortjesdata.
- het opstellen van een vraagcurve. De vervoersvraag is afhankelijk van veel factoren, zoals de dag van de week, perioden van het jaar en specifieke omstandigheden die een vervoervraag genereren. Hiermee bepaalt NS de vereiste hoeveelheid materieel en neemt die vervolgens in de materieelplanning op. Het is bedrijfseconomisch en daarmee ook maatschappelijk niet verantwoord om de vervoercapaciteit uitsluitend in te stellen op de drukste dag en tijdstip van het jaar, zodat alle klanten altijd een plaats geboden kan worden.

Het nieuwe Sprintermaterieel, SLT, dat vanaf 2011 volop wordt ingezet in de dienstregeling op de korte trajecten heeft een andere sta – zit verhouding dan het oude materieel van NS. Het nieuwe materieel heeft meer staanplaatsen dan zitplaatsen. Het nieuwe materieel wordt ingezet op basis van de comfortnormering van NS; deze houdt onder meer in dat reizigers in de spits in stoptreinen op korte afstanden niet altijd een zitplaats hoeven te hebben. De nieuwe sta – zit verhouding heeft effect op de waarding van reizigers over de beschikbare zitplaatsen in de spits.

### 2.5.2.De prestatie-indicatoren (instemming)

Voor dit zorggebied hanteert NS voor twee prestatie-indicatoren klantoordeel beschikbaarheid zitplaats in de spits en 'Vervoerscapaciteit Reizigers in de spits'.

Tabel 5.1	Realisatie	Grenswaarde		
	2010	2011	2012	2013 - 2016
Klantoordeel zitplaatscapaciteit in trein in de spits	69,2 %	70,0 %	70,0 %	70,0 %
Vervoerscapaciteit in de spits	98,9 %	98,5 %	99,0 %	99,0 %

Voor het klantoordeel beschikbaarheid van zitplaatsen in de spits handhaaft NS de grenswaarde van 70%. Het handhaven van deze grenswaarde levert voor NS een uitdagende taakstelling op: vanwege een andere sta- zitverhouding in de nieuwe sprinters zullen op de korte afstanden namelijk meer reizigers in de spits moeten staan. Dat kan leiden tot minder tevredenheid. Uit onderzoek van NS is bekend dat reizigers voor de zitplaatskans niet eerder een hoge score geven (een cijfer boven de 7) dan nadat zij voldoende vrije ruimte om zich heen ervaren. Bij het plannen van de materieelinzet streeft NS ernaar om elke reiziger een (zit-)plaats aan te bieden, Het plannen van meer zitplaatsen per persoon is (in de spits) bedrijfseconomisch niet verantwoord. Omdat dit niet overeenkomt met de wens van de reiziger om meer plaatsen tot zijn beschikking te hebben, betekent dit dat ook in 2012 het klantoordeel beschikbaarheid zitplaats in de spits onder druk blijft staan. Evenals het klantoordeel handhaaft NS de doelstelling voor vervoerscapaciteit in de spits voor 2012 en verdere jaren op 99%.



## 3. Toegankelijkheid

### 3.1 Vervoerconcessie en Locov-overleg

In de Vervoerconcessie is vastgelegd dat de treinen toegankelijk zijn voor iedereen die daar gebruik van wil maken (artikel 6c en 8b). In de vervoersconcessie is opgenomen hoe NS moet voorzien in toegankelijkheid voor reizigers met een functiebeperking (artikel 10):

- NS verleent op de aangemerkte stations gratis assistentie aan treinreizigers met een functiebeperking. Indien assistentieverlening niet mogelijk is biedt NS gelijkwaardig ander vervoer aan, tegen een vergoeding die niet hoger is dan die voor het vervoer per trein op hetzelfde traject.
- Bij aanschaf van nieuwe of aanpassing van bestaande voertuigen houdt NS rekening met de relevante Europese wetgeving en met de kenmerken van de infrastructuur.
- NS voert het, samen met de infrastructuurbeheerder opgestelde, implementatieplan uit, gericht op een zo groot mogelijke toegankelijkheid van de trein per 2030.

Over de ontwikkelingen op het terrein van toegankelijkheid heeft NS regulier overleg met de consumentenorganisaties in het Locov. Niet alleen wordt in voorkomende gevallen formeel om advies gevraagd, maar ook worden de consumentenorganisaties informeel meegenomen in nieuwe ontwikkelingen die impact hebben op de toegankelijkheid in brede zin (treinen, reisinformatie et cetera).

### 3.2 Implementatie toegankelijkheid

In het 'Actualisatierapport Toegankelijkheid 2010 hebben NS en ProRail aangegeven hoe een meer zelfstandig toegankelijk spoorstelsel kan worden gerealiseerd in 2030. Het is een actualisatie van het Implementatieplan Toegankelijkheid uit 2005 en het rapport 'Versneld toegankelijke stations en treinen van 28 augustus 2008.

#### 3.2.1 Toegankelijkheid in de praktijk

NS benadert het onderwerp Toegankelijkheid integraal. Nieuwe producten moeten als vanzelfsprekend toegankelijk worden opgeleverd. Daarnaast is extra zorg nodig voor sommige klanten. Voor mensen met een fysieke, visuele of auditieve handicap zijn daarom aanvullende maatregelen getroffen. De NS servicemedewerkers op de grotere stations kunnen klanten met vragen snel op weg helpen. Op kleinere stations heeft NS service- en alarmzuilen geplaatst (met braillevermelding). Hiermee kan contact opgenomen worden met een NS-medewerker, voor reisinformatie, informatie over voorzieningen op het station en over verloren en gevonden goederen.

#### Assistentieverlening

In het toegankelijkheidsbeleid van NS neemt assistentieverlening aan mensen met een handicap een centrale plaats in. Mensen met een (tijdelijke) handicap kunnen tot drie uur voor aanvang van hun reis hulp bij het in- en uitstappen van de trein aanvragen. Dit kan zeven dagen per week tussen 07:00 uur en 23:00 uur bij de NS Servicecentrale of online via ns.nl. 24 uur per dag is een NS medewerker aanwezig om te helpen bij problemen onderweg of het annuleren van de reis.

#### Toegankelijkheid van materieel

NS richt zich op het toegankelijker maken van haar treinen. Nieuw materieel voldoet aan de geldende regelgeving en NS streeft ernaar meer zelfstandige toegankelijkheid mogelijk te maken. Met de komst van het nieuwe Sprintermaterieel (SLT), in 2008, is daarmee een begin gemaakt. De vloer van dit treintype is meer op hoogte van de perronnorm gebracht, uitgaande van de in 2004 geldende regelgeving, het moment dat het materieel in bestelling ging. Ook heeft het materieel oplichtende deurbedieningsknoppen en een akoestisch en met licht actief afsluitingsignaal.

NS spant zich tevens in de toegankelijkheid van bestaand materieel bij revisie te verbeteren. Het nog te reviseren materieel voldoet bij herinstroom aan de eisen met betrekking tot auditieve en visuele aanpassingen aan het materieel zoals oplichtende deurbedieningsknoppen en een akoestische en met licht actief afsluitingsignaal. Verder komen in het te reviseren Intercitymaterieel reisinformatieschermen en automatische omroep in combinatie met de mogelijkheid tot een gratis, draadloze internetaansluiting. Dit geldt voor:

- het te reviseren stoptrein dubbeldeksmaterieel dat een volledige facelift krijgt tot Intercitymaterieel (type DDZ), en vanaf 2012 in dienst komt.
- het te reviseren materieel van de eerste Intercitydubbeldeksserie (VIRM-1). De revisie van dit materieel start in 2013, echter de reisinformatieschermen, automatische omroep en draadloze internetaansluiting worden 2011 ingebouwd. Dit gebeurt tijdens een werkplaatsbezoek waarin de vernieuwing van de tractiemotoren wordt uitgevoerd.
- het nieuwere Intercitydubbeldeksseries (VIRM-2 tot en met VIRM-4). Deze krijgen ruim voor hun geplande revisietermijn voorzien van reisinformatieschermen, automatische omroep en Internet. Het streven is dat daarmee voor 2014 al het Intercitymaterieel is voorzien van deze middelen.

### **Reisinformatie**

De reisinformatie van NS is toegesneden op gebruik door doven en slechthorenden, blinden en slechtzienden. De Reisplanner en de algemene informatie op de site ns.nl zijn goed te gebruiken voor mensen met een visuele beperking; bijvoorbeeld door gebruikers van een PC met een brailleleesregel. Iedereen kan gebruik maken van een voorleesbutton en de schaalbare lettergrootte. Reisinformatie onderweg is beschikbaar voor alle reizigers, door omroep voor mensen met een visuele handicap en via mobiele telefonie (Reisplanner X-tra of „ns.nl op uw mobiel“) voor auditief gehandicapten. In de nieuwe Sprinters en, zoals eerder vermeld, steeds meer Intercity's wordt de informatie ook visueel aangeboden.

In samenwerking met ProRail en Viziris, de netwerkorganisatie van slechtzienden- en blindenverenigingen, biedt NS beschrijvingen aan voor routes in en rond stations. Deze informatie stelt de reiziger met een visuele beperking vóór deze de reis gaat maken, in staat zich op het station te oriënteren.

## 4 Afstemmen met Stakeholders

In artikel 7 van de Vervoerconcessie is vastgelegd dat NS met consumentenorganisaties, ProRail, én IPO en SkVV voorafgaand aan het opstellen van het Vervoerplan zal overleggen over:

- aansluiten van het aangeboden vervoer van en naar de grote steden en economische kerngebieden en van en naar alle landsdelen op de vervoersvraag, met name in de spits (artikel 9 lid 1a);
- eventuele wijzigingen in het vervoersaanbod aangaande bovenstaande ten opzichte van de dienstregeling van het voorafgaande jaar (artikel 9 lid 1b);
- de invulling van de zorggebieden zoals opgenomen in hoofdstuk 2 en 3.

In artikel 8 van de Vervoerconcessie is vastgelegd dat het Vervoerplan een weergave van de in dit overleg naar voren gebrachte zienswijze bevat en – voor zover het Vervoerplan afwijkt van die zienswijze – een deugdelijke motivering van die afwijking bevat.

### 4.1 Afstemming met consumentenorganisaties in het Locov

NS voert de hiervoor beschreven dialoog in de reguliere overleggen met de consumentenorganisatie vertegenwoordigd in het Locov. Voor het bespreken van het Vervoerplan is een thema overleg gehouden. In **bijlage 6** is de reactie van de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov integraal opgenomen. Om de lezer een goed inzicht te geven in de reactie van NS, is per alinea of samenhangend deel in cursief de reactie, motivatie of manier van verwerken door NS opgenomen.

### 4.2 Afstemming met ProRail

NS voert de hiervoor beschreven dialoog structureel in de reguliere overleggen met ProRail. Het Vervoerplan wordt op essenties aan ProRail gepresenteerd en als concept voorgelegd ter beoordeling. In **bijlage 7** is de reactie van ProRail integraal opgenomen. Om de lezer een goed inzicht te geven in de reactie van NS, is per alinea of samenhangend deel in cursief de reactie, motivatie of manier van verwerken door NS opgenomen.

### 4.3 Afstemming met regionale overheden (IPO en SkVV)

NS voert de hiervoor beschreven dialoog al in de reguliere overleggen met decentrale overheden zoals deze in de vier NS-regio's plaatsvinden. In overleg met het IPO en de SkVV is dan ook afgesproken om die overleggen te gebruiken om invulling te geven aan de afspraken in de Vervoerconcessie. In 2011 is in elke regio het reguliere overleg gebruikt voor het verzamelen van de reacties op het aangeboden vervoer en de wensen ten aanzien van het stadsgewestelijke en streekgewestelijke spoorvervoer. De uitkomsten van deze overleggen zijn verwerkt tot één document dat als basis heeft gediend voor de invulling van de genoemde artikelen uit de Vervoerconcessie.

Voorafgaand aan het najaarsoverleg van 2011 is de weergave van deze regionale overleggen over dienstregeling 2012 besproken en vastgesteld door middel van correspondentie tussen NS en de organisatie IPO en SkVV. In de weergave van deze regionale overleggen wordt voor de hele dienstregeling aangegeven wat het wensbeeld van de regio is in vergelijking met de voor 2011 geplande dienstregeling. Aan deze weergave is als bijlage informatie toegevoegd over de aard van de gevoerde discussies. De door IPO en SkVV vastgestelde reguliere weergave van deze regionale overleggen is opgenomen in **bijlage 8**.

# Bijlage 1 Definities

## 1.1 Op tijd rijden

*Klantoordeel op tijd rijden*

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

*Aankomstpunctualiteit 5 minuten*

De aankomstpunctualiteit van een trein geeft aan de mate 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.

*Reizigerspunctualiteit*

De indicator reizigerspunctualiteit geeft weer voor welk percentage van de reizigers de treinrit is geslaagd, dat wil zeggen de trein heeft daadwerkelijk gereden, had minder dan vijf minuten vertraging bij aankomst en de voor de overstappers geplande aansluiting is gehaald. Voor reizigerspunctualiteit wordt hetzelfde meetsysteem gebruikt als voor aankomstpunctualiteit. 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.

## 1.2 Informatievoorziening

*Klantoordeel informatievoorziening bij ontregelingen in de trein en informatievoorziening op het station*

Het percentage klanten dat een waardering van 7 of meer geeft aan de omroepinformatie in de trein en op het station bij ontregeling, uitgedrukt in een rapportcijfer. Het klantoordeel is het rekenkundig gemiddelde van twee separate oordelen met de volgende weging:

- 0,5 \* klantoordeel informatie bij ontregeling trein
- 0,5 \* klantoordeel informatie bij ontregeling station

*Informatievoorziening bij ontregelingen in de trein ongewogen*

Percentage van ontregelingen in de trein, waarbij daarover in de trein informatie is gegeven via omroep en/of schermen. Er is sprake van een ontregeling indien:

- Trein loopt op het station een vertrekvertraging op (van minimaal 3 minuten);
- Trein maakt ongeplande stop onderweg (van minimaal 3 minuten);
- Trein arriveert later (3 minuten of meer volgens dienstregeling);
- Een combinatie van bovenstaande situaties.

*Informatievoorziening bij ontregeling op het station ongewogen*

Percentage van totaal aantal metingen (gedefinieerde verstoringen in de treindienst) waarbij informatie op het station is gegeven via omroep en/of CTA bakken.

*Klantoordeel aanspreekbaarheid ambulante medewerker service*

Het percentage klanten dat een waardering van 7 of meer geeft aan de aanspreekbaarheid van het ambulante servicepersoneel op het station uitgedrukt in een rapportcijfer. Op die stations gemeten waar het ambulante servicepersoneel wordt ingezet.

*Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel in de trein*

Het percentage klanten dat een waardering van 7 of meer geeft aan de aanspreekbaarheid van het treinpersoneel in de trein uitgedrukt in een rapportcijfer.

*Trefkans conducteur (het aantal HC rondes per 30 minuten)*

Het totaal aantal keren dat een HC in treinen is langsgelopen gedeeld door de totale werkelijke meettijd in treinen uitgedrukt in aantal blokken van 30 minuten.

### **1.3 Reinheid**

*Klantoordeel reinheid interieur treinen en stations*

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

*Standkwaliteit treinen en stations*

Rekenkundig gemiddelde van drie indicatoren met de volgende weging.

- 0,5 \* Standkwaliteit is de mate van reinheid van het materieel op een willekeurig moment van de dag gedurende de dienst.
- 0,4 \* Het percentage kwaliteitsmetingen waarbij de reinheid van het betreffende stationsobject met een voldoende (6 of hoger) wordt gewaardeerd. Dagelijkse reiniging.
- 0,1 \* Het percentage kwaliteitsmetingen waarbij de reinheid van het betreffende stationsobject met een voldoende (6 of hoger) wordt gewaardeerd. Periodieke reiniging.

### **1.4 Sociale veiligheid**

*Klantoordeel sociale veiligheid*

Het klantoordeel sociale veiligheid in de trein respectievelijk op het station overdag en avond is het percentage respondenten 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 oordelen met de volgende weging:

- 0,3 \* sociale veiligheid in de trein overdag, voor 19:00 uur
- 0,2 \* sociale veiligheid in trein avond, na 19:00 uur
- 0,25 \* sociale veiligheid op het station overdag, voor 19:00 uur
- 0,25 \* sociale veiligheid op het station avond, na 19:00 uur

## 1.5 Vervoerscapaciteit reizigers

*Klantoordeel beschikbaarheid zitplaats in de spits*

Het percentage klanten dat een waardering van 7 of meer geeft aan de beschikbaarheid van zitplaatsen in de spits uitgedrukt in een rapportcijfer.

*Vervoerscapaciteit Reizigers in de spits*

De kans voor een reiziger die tijdens de spits in een willekeurige trein stapt op een vervoersplaats.

De procesindicator wordt in twee stappen berekend.

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

## Bijlage 2 Specificatie meetsystemen (instemming)

### 1. Klantoordelen

Het Klanttevredenheidsonderzoek is een continu onderzoek naar (de ontwikkeling van) de kwaliteit van de dienstverlening van NS (binnenland).

#### Onderdelen

Het Klanttevredenheidsonderzoek kent twee onderdelen:

- Reizigersoordelen (subjectief, rapportcijfers door klant in de trein gegeven )
- Kwaliteitsmetingen (overwegend objectief, aan de hand van een checklist vastgesteld door eigen enquêteurs), waaronder informatie bij ontregelingen en trefkans conducteur (zie 2.2 en 2.4 bijlage 1).

#### Omvang

- De component reizigersoordelen (klantoordelen) bevat op dit moment circa 78.000 formulieren per jaar.
- De kwaliteitsmetingen (procesindicatoren) betreffen circa 7.800 metingen per jaar.

#### Uitvoering

Het Klanttevredenheidsonderzoek wordt nagenoeg geheel intern uitgevoerd in opdracht van NS. In opdracht van het ministerie is in het verleden door onderzoeksburo 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.

#### Opzet

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 tijdseenheid waarover gerapporteerd wordt is het kwartaal. Per kwartaal wordt toegewerkt naar een goede representatieve steekproef.

#### Weging

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 vele 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.

Om een beeld te geven van de betrouwbaarheid van de huidige uitkomsten staan in onderstaand overzicht enkele geënquêteerde aspecten en de bijbehorende gerealiseerde marges voor 2009 op het Hoofdrailnet.

		Marge +/- in procenten
Kwaliteitsmeting	Reinheid interieur	0,59
Kwaliteitsmeting	Informatie op het station bij ontregelingen	1,50
	Gemiddeld voor kwaliteitsmeting	1,00
Reizigersoordeel	Sociale veiligheid overdag op station	0,23
	Gemiddeld voor de reizigersoordelen	0,44

De genoemde aspecten zijn de uitersten qua marges die aangetroffen zijn in 2009.

## 2. Procesindicatoren

### 2.1 Op tijd rijden

#### Aankomstpunctualiteit

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 punctualiteitscijfers 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.

#### Methode berekening kwartaal- en jaarcijfers:

Het percentage 'treinen op tijd' over de periode van een kwartaal wordt berekend aan de hand van het percentage van alle Hoofdrailnettreinen die op tijd rijden (zoals hierboven gedefinieerd) in de periodes januari tot en met maart, april tot en met juni, juli tot en met september en oktober tot en met december. Het jaarcijfer wordt berekend over alle metingen van het desbetreffende jaar. Alle percentages worden op tienden afgerond.

#### 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 (per periode) te delen door het totaal aantal aankomsten (per periode).

ProRail onderzoekt momenteel of zij de meetmethodiek kan verbeteren in relatie tot de gehanteerde meetpunten. Eventuele aanpassingen zullen impact hebben op de meetwaarden van de aankomstpunctualiteit. Mogelijk heeft dit impact op de afspraken omtrent grenswaarden.



## **Reizigerspunctualiteit**

Voor de reizigerspunctualiteit wordt hetzelfde meetsysteem gebruikt als voor aankomstpunctualiteit. Voor de reizigerspunctualiteit worden de gemeten aankomsten gewogen naar het aantal betrokken reizigers ("reizigersaankomsten") en de gemeten aansluitingen naar het aantal betrokken overstappers ("overstappen"). De indicator reizigerspunctualiteit geeft weer voor welk percentage van de reizigers de treinrit is geslaagd, dat wil zeggen de trein heeft daadwerkelijk gereden, had minder dan vijf minuten vertraging bij aankomst en de voor de overstappers geplande aansluiting is gehaald. Dit wordt als volgt berekend:

Het aantal geslaagde reizigersaankomsten en -overstappen wordt gedeeld door het aantal geplande reizigersaankomsten en -overstappen.

Voor de reizigerspunctualiteit geldt een aankomst als geslaagd als de trein daadwerkelijk gereden heeft en minder dan vijf minuten vertraging bij aankomst heeft. Een overstap geldt als geslaagd als de geplande aansluiting is gehaald.

## **2.2 Informatievoorziening**

### **Informatievoorziening bij ontregeling in de trein en op het station**

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:

- of de trein drie minuten of meer te laat vertrekt, hoewel hij wel op tijd klaar stond;
- of de trein stopt 'in het weiland' van minimaal drie minuten;
- of 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:

- of de trein staat te laat klaar (3 minuten of meer na de geplande vertrektijd)
- of er is een spoorwijziging
- of er is een bestemmingswijziging
- of 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.

### **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.

### **Het Aantal HC-rondes per 30 minuten**

Het totaal aantal keren dat een HC in treinen is langsgesproken gedeeld door de totale werkelijke meettijd in treinen uitgedrukt in aantal blokken van 30 minuten. Dit aspect 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 hoofdconductor 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 conductor 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 NS enquêteur als 'conductor'.

### **2.3 Reinheid**

#### **Reinheid trein en station**

Zowel voor het meten van de reinheid van treinen als voor het meten van de reinheid van stations past NS meetmethoden en meetsystemen toe. Deze voldoen aan de eisen van representativiteit en zijn statistisch betrouwbaar. In het hoofdstuk 2.3, tabel 3.2 zijn de systemen beknopt beschreven. De beschrijvingen van deze systemen zijn te uitgebreid om opgenomen te worden in dit Vervoerplan, maar zijn wel beschikbaar.

#### **2.4 Vervoerscapaciteit Reizigers**

De procesindicator wordt in twee stappen berekend.

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

#### **Zitplaatsen per traject**

Het aantal zitplaatsen (inclusief klapzittingen) 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 RailPocket aan wat per teltraject, bij benadering, de bezettingsgraad in de trein is.

## Bijlage 3 Nieuwe informatie items

### **Algemeen**

#### *Algemeen klantoordeel*

De waardering (in een rapportcijfer van 1 tot 10) die treinreizigers geven voor het reizen per trein. De vraag heeft betrekking op het reizen met de trein in het algemeen.

### **Informatievoorziening**

#### *Klantoordeel bij 0 tot en met 15 minuten vertraging*

De waardering (in een rapportcijfer van 1 tot 10) die treinreizigers geven voor informatievoorziening in onvertraagde situaties en bij vertraging tot en met 15 minuten.

#### *Klantoordeel bij meer dan 15 minuten vertraging*

De waardering (in een rapportcijfer van 1 tot 10) die treinreizigers geven voor informatievoorziening bij vertraging langer dan 15 minuten.

## Bijlage 4 Informatie-items bij Vervoerplan 2012

### **Informatieve indicatoren 'algemeen'**

Algemeen klantoordeel

### **Informatieve indicatoren zorggebied 'op tijd rijden'**

Aankomstpunctualiteit 3 minuten norm

Gerealiseerde aansluitingen

Gereden treinen

### **Informatieve indicatoren zorggebied 'informatievoorziening bij ontregeling'**

Klantoordeel bij 0 tot en met 15 minuten vertraging

Klantoordeel bij meer dan 15 minuten vertraging

Klantoordeel informatievoorziening bij ontregelingen in de trein

Klantoordeel informatievoorziening bij ontregeling op het station

### **Informatieve indicatoren zorggebied 'reinheid'**

Klantoordeel reinheid interieur trein

Klantoordeel reinheid stations (55%) (\*)

Schoonmaak station dagelijks

Schoonmaak station periodiek

Standkwaliteit reinheid treinen

### **Informatieve indicatoren zorggebied 'sociale veiligheid'**

Klantoordeel sociale veiligheid trein avond

Klantoordeel sociale veiligheid station avond (59,5%) (\*)

Klantoordeel sociale veiligheid trein overdag

Klantoordeel sociale veiligheid station overdag (91%) (\*)

Medewerkeroordeel trein dag

Medewerkeroordeel trein avond

Medewerkeroordeel station dag

Medewerkeroordeel station avond

(\*) Waarden zijn toegevoegd om de consistentie tussen Vervoerplan NS en Beheerplan ProRail ten aanzien van de waarden van deze gezamenlijke indicatoren te kunnen vaststellen.

## Bijlage 5 Investerings infrastructuur

De investeringsagenda naar de toekomst voor wat betreft infrastructuur omvat volgens NS de volgende stappen:

Activiteit	Investering miljoen	Planning	Status Financiering	Omschrijving
Kleine Infra	€ 57 Jaarlijks	Jaarlijks	Opgenomen in beheersubsidie ProRail	Kleine maatregelen in de infrastructuur gericht op wegnemen capaciteitsknelpunten in de lopende of eerstvolgende dienstregeling
Herstelplan Spoor fase 2	€ 493	2006-2013	Overgeheveld naar Beheer & Onderhoud ProRail	Capaciteitsmaatregelen onder andere: inhaalsporen, perron-aanpassingen, gedeeltelijk 4 sporen en vrije kruisingen
Planstudie OV SAAL Korte termijn	€ 600	2010-2017	Kabinetsbesluit (maart 2008)	Investerings in de corridor Schiphol - Lelystad om de treindienst van de Hanzelijn (gereed: 2012) en de groei van Almere te kunnen faciliteren.
OV SAAL middellange termijn	€ 800	2012-2020	Opgenomen in MIT/Begroting	Investerings op SAAL corridor: - Flevoland-Amsterdam – Schiphol - Nadere studie tot en met eind 2012
Programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS)  (* )	€ 3.000	2012-2020	Opgenomen in MIT/Begroting (Kabinetsbesluit 4 juni 2010)	Investerings met betrekking tot 5 corridors: - Alkmaar - Amsterdam – Utrecht – Eindhoven - Schiphol – Utrecht – Arnhem/ Nijmegen - Den Haag - Rotterdam – Eindhoven - Planstudie toekomstvaste Goederenroutering - Overige maatregelen (onder ander transfer en opstellen)
<p>(* ) Het is van belang om te waarborgen dat in de jaren na 2020 afdoende financiële middelen beschikbaar blijven om lokale knelpunten, die niet binnen PHS worden afgehandeld, op te lossen. Het borgen van een totaal pakket maatregelen om de functionaliteit voor hoogfrequent spoorvervoer door te ontwikkelen wordt nog belangrijker indien PHS financiële taakstellingen te verwerken krijgt.</p>				

## Bijlage 6 Weergave reactie Consumentenorganisatie

In onderstaande bijlage is de reactie van de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov integraal opgenomen. Om de lezer een goed inzicht te geven in de reactie van NS, is per alinea of samenhangend deel in cursief de reactie, motivatie of manier van verwerken door NS opgenomen.

### Algemeen

Wij missen mogelijke ontwikkelingen op het juridische vlak, zoals het SER-overleg over de Algemene Voorwaarden NS Reizigers (AVR) en ook het Reizigershandvest. Hoewel het waarschijnlijk in het kader van de concessie niet verplicht is deze op te nemen in het Vervoerplan, zijn het potentieel belangrijke ontwikkelingen in de relatie tussen NS en haar klanten. De nieuwe AVR, waarvan invoering vooralsnog per 2012 voorzien is, zijn vooral qua taalgebruik sterk verbeterd en kunnen daarom van toegevoegde waarde zijn voor zowel NS als haar klanten. Ook de ambitie van NS met het nieuwe Reizigershandvest, namelijk dat daar beloften instaan waar reizigers rechtstreeks een beroep op kunnen doen, rechtvaardigen wat ons betreft het opnemen van deze ontwikkelingen in het Vervoerplan 2012. U schrijft dat NS zich inspant om de betrouwbaarheid te vergroten. Dat vinden wij een goed streven, maar daarbij moet u het gemak van de reiziger niet uit het oog verliezen. Betrouwbaarheid en gemak moeten met elkaar in evenwicht zijn.

#### *Reactie NS:*

*Reizigersrechten zijn gereguleerd binnen Europese en nationale wettelijke kaders. Reizigers moeten er te allen tijde van op aan kunnen dat zij deze rechten kunnen genieten. Ook als die rechten in de loop van de tijd worden aangepast als gevolg van Europese interventies danwel op basis van overleg tussen NS en nationale stakeholders. Voor NS is dit een vanzelfsprekendheid en daarom ook geen reden om in het Vervoerplan te vermelden. Een recente ontwikkeling is dat NS de reizigersrechten heeft opgenomen in het Reizigershandvest. NS volgt uw suggestie op om over dit Reizigershandvest een korte toelichting op te nemen in het Vervoerplan 2012.*

### 1. Het publiek belang en mobiliteit

#### 1.1 Strategie en groeiambitie NS

##### Toegankelijk

Wij vinden het een goed streven dat NS meer persoonlijk en beter bereikbaar wil zijn in haar contacten met de klanten. NS op Twitter is daar een mooi voorbeeld van. Wij vragen wel aandacht voor de reizigersgroepen die niet beschikken over de technologische mogelijkheden of vaardigheden die NS als algemeen aanwezig veronderstelt (zoals beschikking hebben over internet, bankieren met iDeal, het hebben van een Nederlandse bankrekening). De mogelijkheden voor deze klanten om informatie te krijgen en een kaartje of abonnement te kopen verschromen steeds meer. Daarbij worden de procedures voor deze klanten vaak meer omslachtig of kostbaar. Wij vinden het goed dat NS inspeelt op nieuwe mogelijkheden, maar dit mag er niet toe leiden dat traditionele mogelijkheden te snel worden beperkt. Reizigersgroepen voelen zich hierdoor buitenspel gezet. Openbaar vervoer staat immers open voor iedereen en dat moet ook zo blijven en blijven.

#### *Reactie NS:*

*NS streeft ernaar om klanten/reizigers in denken en doen centraal te stellen. Een belangrijk onderdeel van deze strategie vormt het aanbieden van een breed pallet aan communicatie- en interactiemogelijkheden voor klanten. Technologische vernieuwing is daarin voor NS geen doel op zich; NS maakt bij voorkeur gebruik van concepten die hun klantwaarde bewezen hebben. Internet, mogelijkheden van mobiele telefoons en -recent- de opkomst van zogenaamde apps zijn daarvan goede voorbeelden. Echter, zoals u terecht aangeeft, niet alle klanten maken van deze mogelijkheden gebruik. NS waakt ervoor dat in de communicatiemix de aansluiting met de diverse groepen reizigers zo goed mogelijk behouden blijft.*

Enerzijds ontwikkelt NS middelen die aansluiten bij de mogelijkheden die de moderne techniek ons biedt en die door steeds meer klanten gebruikt en gewaardeerd worden. Anderzijds biedt NS aan reizigers groepen die in mindere mate aangesloten zijn op dergelijke moderne en innovatieve middelen meer traditionele mogelijkheden (zoals informatieve brochures, mogelijkheden voor telefonisch contact en aanspreekmogelijkheden personeel op stations en in treinen). Daarnaast biedt NS actief ondersteuning en begeleiding aan klanten die zich nog niet vertrouwd voelen met nieuwe mogelijkheden van ondermeer de chipkaart en het gebruik van internet. De pilot 'Serviceplein' op station Amersfoort is daarvan een voorbeeld.

## 1.2 Dienstregelingontwikkeling

Het spreekt ons aan dat u zich bewust bent van de maatschappelijke vraag naar meer en snellere verbindingen per trein, waarbij o.a. ook de bereikbaarheid van de landsdelen relevant is. Juist in dat licht zijn we teleurgesteld en bezorgd dat NS het oorspronkelijke plan van een Intercitydienst Groningen – Schiphol – Den Haag, vanwege niet 'toekomstvast' zijn, heeft losgelaten. In het Vervoerplan wordt nu wel vermeld dat er een kwartierdienst Almere – Den Haag komt, maar het plan geeft geen duidelijkheid over de consequenties voor de reizigersstromen op wie het oorspronkelijke plan was afgestemd. Wij vinden het noodzakelijk om ook deze consequenties te noemen. Dan kunnen wij ook inschatten wat onder 'markttechnisch' en 'corridorgerijst' verstaan moet worden. 2

U zegt dat u een rendabele exploitatie van de frequentiesprong binnen PHS op termijn reëel wordt geacht. Aan welke termijn denkt u dan?

Reactie NS:

Voor dienstregeling 2013 studeert NS op de mogelijkheid van een directe treindienst Den Haag Centraal – Schiphol – Groningen. In 2012 wordt al een eerste stap gezet met de nieuwe verbinding Den Haag Centraal – Schiphol – Flevoland. Voor een rendabele exploitatie van de hogere frequenties in een hoogfrequent spoorvervoer (PHS) moet aan een aantal randvoorwaarden voldaan zijn. In het Vervoerplan noemt NS de marktontwikkeling (vraag) en de realisatie van benodigde infrastructuur. De termijn waarop exploitatie van hoogfrequentie diensten rendabel zal zijn is sterk verbonden met de realisatie van deze randvoorwaarden. NS verwacht dat sprake zal zijn van een ingroeipad waarin geleidelijk steeds meer infra beschikbaar komt voor hoogfrequente diensten, steeds meer hoogfrequente diensten worden aangeboden en de markt vraag groeit. Het moment waarop dit geheel tot een rendabele exploitatie leidt is niet exact aan te geven.

## Dienstregeling 2012

### Ontwikkeling samenloopbaanvakken

Voor reizigers is de ontwikkeling van samenloopbaanvakken belangrijk (bijvoorbeeld als het gaat om de bediening van stations en het beperken van overstappen). Wij stellen daarom voor de tekst "voordelen voor beide vervoerders" te wijzigen in "levert het geen nadelen op voor (een van) beide vervoerders."

Reactie NS:

De reiziger is gebaat bij hoge frequenties van treinen en -bij reizen tussen concessiegebieden- een soepele overstap tussen vervoerders. In de visie van NS is uitbreiding van bestaande of ontwikkeling van nieuwe samenloop binnen het huidige concessiestelsel afdoende geregeld. Afgelopen jaren laten diverse voorbeelden zien van toegenomen frequenties op samenloopbaanvakken die in goede samenspraak tussen NS en de desbetreffende vervoerder zijn doorgevoerd. NS is voorstander om de bestaande werkwijze met betrekking tot samenloop, waarbij de belangen van reizigers en vervoerders gebalanceerd worden, te handhaven. Onze ervaringen en de conclusies van de Evaluatie Spoorwetgeving (ESW: 2010) sterken ons hierin.

## Dienstregelingontwikkeling 2013 - verder

De doorkijk naar de jaardienstregeling 2013 blijft vaag over de te wijzigen lijnvoering rond de Hanzelijn. Wij zouden hierover graag al eerder met NS van gedachten hebben gewisseld, temeer omdat sommige keuzes in de jaardienstregeling 2012 anticiperen op plannen voor 2013. Deze gedachtenwisseling vindt nu plaats in een thema-overleg ná het moment waarop wij onze zienswijze op het Vervoerplan 2012 moeten hebben ingediend. Wij geven onze opvattingen hierover derhalve op een later moment en dus niet in het kader van het Vervoerplan.

De Hanzelijn zou, na het schrappen van de Zuiderzeelijn, een (weliswaar minder spectaculaire) merkbare reistijdverbetering tussen Noord-Nederland en de Randstad mogelijk maken. Nu blijkt de reistijdverbetering tussen Zwolle en Schiphol tegen te vallen. Wij vinden het zeer teleurstellend dat een compleet nieuwe hoofdspoorlijn door een dunbevolkt deel van Nederland bij oplevering niet bereiden kan worden met een snelheid van 160 km/u. Dit lijkt, gezien de meer voortvarende ontwikkelingen elders in Europa, te wijzen op stagnatie in de technologische ontwikkeling van het spoor in Nederland. Wij zien in het Vervoerplan (en/of het Beheerplan) graag welke maatregelen zijn gepland om het rijden met 160 km/u op de Hanzelijn mogelijk te maken.

*Reactie NS:*

*Bij ingebruikname van het Hanzelijntracé zal nog niet direct de gewenste snelheid van 160 km/uur kunnen worden gereden. Oorzaken hiervoor liggen in de huidige beperkingen in het veiligheidssysteem van Automatische Treinbeïnvloeding (ATB). NS heeft de ambitie en het plan om de snelheid in de toekomst naar 160 km/uur te brengen. De treinen kunnen 160 km/uur rijden en het baanvak is daarvoor geschikt; het is zaak om het issue van het beveiligingssysteem -in samenspraak met het ministerie van Infrastructuur en Milieu en ProRail- te slechten. De gesprekken over een aangepast of nieuw beveiligingssysteem lopen.*

#### **1.4 Infrastructuur**

Het is in onze ogen gezond om kritisch naar de infrastructuur te kijken en deze te ontdoen van overbodige en (soms letterlijk) storende elementen. Maar bij het 'wisselsaneringsprogramma' is ook sprake van veranderingen in de routing van treinen over emplacementen. Corridors worden, indien mogelijk, van elkaar gescheiden met zo min mogelijk kruisende rijwegen. In feite laat NS in de afgelopen jaren treinen al steeds meer corridorgewijs rijden. Een aantal doorgaande reismogelijkheden is daardoor verdwenen. Voor de groep reizigers die het liefst met zo weinig mogelijk overstappen reist (ouderen) is dat een groot nadeel. Wij horen graag of het wisselsaneringsprogramma verdergaande gevolgen heeft voor het rijden van rechtstreekse treindiensten. Of blijven de mogelijkheden hetzelfde?

Een herschikking van corridors en rijwegen kan ook consequenties hebben voor de overstapkwaliteit (een cross-platformoverstap die niet meer kan worden geboden of die juist wel mogelijk wordt in een relatie waar deze niet bestond). De overstapkwaliteit is van belang voor de 'haalbaarheid' van aansluitingen voor een zo groot mogelijk deel van de overstappers. Daarmee is het één van de bepalende factoren voor de betrouwbaarheid, de snelheid en het gemak van het reizen per spoor. Wij willen dan ook graag weten, op welke manier 'de reis van de klant' (waaraan de logistiek van het treinverkeer toch dienstbaar zou moeten zijn) een rol speelt bij dit infrastructuurprogramma.

'Saneren' betekent gezond maken. Wij merken dat het treinverkeer op bepaalde routes bijzonder vaak wordt gestremd of ontregeld door wisselstoringen. De treindienst Utrecht-Schiphol ('Utrechtboog' bij Duiwendrecht) is daarvan een voorbeeld. Wij zien in het Vervoerplan (en/of het Beheerplan) graag terug welke doelen en maatregelen het saneringsprogramma bevat om notoir storingsgevoelige wissels meer betrouwbaar te laten functioneren.

De maatregelen doen bij ons de vraag rijzen waar NS (en ProRail) de grens zien van het corridorgewijs rijden. Het "saneren" (verwijderen) van "nauwelijks gebruikte wissels" en het "indien mogelijk" van elkaar scheiden van corridors worden bij grote infraprojecten de norm. Het gebruik van de term "onder meer" wijst er op dat dit nog maar een deel van de maatregelen is. Wat wil NS (en ProRail) uiteindelijk concreet bereiken met deze forse maatregelen? 94% punctualiteit in plaats van 93%? Het Vervoerplan biedt hierin (helaas) weinig helderheid. Wij vragen ons hierbij serieus af of het doel de middelen wel heiligt.



Reactie NS:

NS en ProRail werken samen aan het ontwikkelen van een robuust spoorstelsel voor de reizigers. De gezamenlijke ambitie is om een constante(re) kwaliteit te realiseren over het hele jaar heen. Het stelsel moet beter bestand zijn tegen grote verstoringen. Uit analyses van NS en ProRail blijkt dat oorzaken voor het 'out of control' raken van het stelsel bij grote verstoringen liggen in combinaties van de infra layout (hoe liggen wissels, seinen et cetera ten opzichte van elkaar in het spoorwegstelsel) en de basis voor het logistiek plan (de dienstregeling en bijsturing daarop). In het door de jaren heen steeds complexer geworden spoorwegstelsel vraagt de besturing van het geheel om een andere manier van kijken en andere maatregelen dan NS tot heden gewend was. Daarbij komt dat de overheid de sector in het Regeerakkoord heeft opgelegd om -met behoud of verbetering van klantwaarde- tegen lagere kosten te produceren. NS en ProRail werken -ieder vanuit de eigen verantwoordelijkheid, maar met een gezamenlijke ambitie- aan ontwerpprincipes voor infra-layout, het logistieke plan en de bijsturing. Het betreft een breed scala aan ontwikkelingen dat deels op de korte termijn wordt geëffectueerd (met name in het kader van de seizoensvoorbereiding voor herfst en winter) en deels langere doorlooptijd heeft. De onderwerpen waar u in uw reactie de vinger bij legt zijn alle in ontwikkeling en op dit moment nog niet concreet te beantwoorden. Belangrijk uitgangspunt is dat vanuit een integraal perspectief wordt gekeken naar het stelsel; ingrepen aan de infrakant van het stelsel worden in samenhang beschouwd met reizigersbelangen (aantrekkelijke dienstregeling; korte reistijden, beperkt aantal overstap). De zorg die u uitspreekt is daarmee ook de zorg van NS en ProRail.

### 1.7 Fietsenstallingen

U spreekt in paragraaf 1.7 op pagina 15 over het "fors" uitbreiden van het aantal fietsstallingen. Kunt u in het Vervoerplan getallen of percentages hierover opnemen?

Reactie NS

NS heeft samen met ProRail de ambitie om in samenwerking met andere partijen, waaronder gemeenten en provincie, het aantal fietsenstallingen uit te breiden. In 2010 zijn 50.000 vernieuwde en nieuwe fietsstallingen geplaatst. Vanaf 2011 worden jaarlijks 20.000 tot 25.000 nieuwe fietsstallingen gerealiseerd. De tekst in het Vervoerplan is aangepast met deze informatie.

### 2.Zorggebieden

#### Ambitieniveau

Wij vinden de tekstpassage voor meerdere uitleg vatbaar. Wat wordt bedoeld met "rekening houden" met het "huidige niveau van basiskwaliteiten"? Wordt hiermee bedoeld dat het huidige niveau van de basiskwaliteiten als een absolute ondergrens wordt beschouwd? Als dit zo is, wat is dan het gevolg als, ingevolge de tweede zin, de kosten en investeringen onverhoopt niet opwegen tegen het verbeteren of zelfs in stand houden van het gewenste niveau? Kan hieruit volgen dat het een "ambitie" zou kunnen zijn om minder service te gaan leveren als de kosten en investeringen dat dicteren?

Reactie NS:

NS streeft naar voortdurende verbetering van de prestaties, de 'basiskwaliteit' in de zorggebieden. Dit is overigens ook een verplichting die aan NS via de concessie is opgelegd. Voor sommige kwaliteitsaspecten staat NS voor de afweging of, gezien het huidige niveau van de prestatie, een investering in verdere verbetering nog maatschappelijk nuttig respectievelijk economisch verantwoord is. NS kan de beperkte financiële middelen slechts één keer uitgeven en kiest voor investeringen met maximaal klantnut. Met name daar waar NS verwacht nog maar een beperkt extra nut voor de klanten te kunnen realiseren, waarvoor bovendien hoge investeringen vereist zijn, past NS de ambitie aan.

### 2.2 Informatievoorziening

Wij constateren dat de werkzaamheden aan het spoor op de NS-website alleen van de huidige week en de erop volgende week worden weergegeven. Dit vinden wij een zeer korte termijn. Reizigers willen bij het plannen van een reis (die ze soms al weken van tevoren plannen) graag weten of er werkzaamheden op een bepaald traject zijn. Het lijkt ons een goede zaak dat werkzaamheden voor een langere periode dan maximaal twee weken worden weergegeven (met wellicht een mindere mate van detail). Wij zien hierin een duidelijke klantbehoefte, welke alleen maar toeneemt met de toenemende buitendienststellingen als gevolg van grote projecten die momenteel spelen.

Reactie NS:

NS herkent de klantbehoefte die de consumentenorganisaties ziet en speelt hierop in met de reisplanner. In de reisplanner voorziet NS in deze klantbehoefte door de werkzaamheden die reeds bekend en gepland zijn op te nemen in de reisadviezen. Daarmee zijn in de reisplanner de werkzaamheden op een traject in de meeste gevallen langer dan twee weken van tevoren zichtbaar. Het klopt dat de lijst op de NS-website de werkzaamheden voor de eerstkomende twee weken laat zien. NS doet dit om deze lijst overzichtelijk te houden. NS adviseert klanten bij het plannen van hun reis gebruik te maken van de reisplanner en niet (alleen) de lijst van werkzaamheden op de NS-website te raadplegen.

Reisinformatie bij wijzigingsbladen of zomervakantiedienstregelingen wordt vaak in algemene termen omgeroepen op stations of in algemene woorden op posters/websites geplaatst. Echter, veel forensen en andere “gewoontereizigers” zijn gewend om de trein van een bepaalde tijd te pakken en letten niet of minder op algemene mededelingen of weten niet dat wijzigingen hun trein betreffen. Wij spreken daarom de wens uit om deze informatie actiever maar vooral specifiekter wordt gecommuniceerd, zoals in de trein, op het station en ook op de website met een overzicht van de wijzigingen.

Reactie NS:

NS vindt dit een goede suggestie en onderzoekt de mogelijkheden om klanten specifiekter te informeren over wijzigingsbladen of vakantiedienstregelingen.

#### Verbetering reisinformatie 2012

Ingeval van vertraagde of uitgevallen treinen en vertrekspoorwijzigingen zien wij te vaak dat de perrondisplays geen of onjuiste informatie geven. Dit gebeurt ook bij het maken van het juiste onderscheid tussen A- en B-secties van perrons. Het aankondigen van een verkeerde trein leidt tot verwarring en ergernis bij de reizigers en bovendien tot extra vertraging. Mensen stappen in de verkeerde trein of wachten ten onrechte op het perron. Conducteurs en machinisten kunnen hierover ongetwijfeld meepraten. Wij hebben de indruk dat bij de door Info-Plus aangestuurde schermen dit probleem eerder verergert dan vermindert. Wij melden dit probleem keer op keer, omdat wij denken dat de dringend noodzakelijke verbetering niet ‘vanzelf’ komt met het uitrollen van Info-Plus.

Reactie NS;

Dit is een bekend probleem in de Infoplus-keten en staat op de lijst om op te lossen. Gezien de vele wensen met betrekking tot Infoplus kan NS op dit moment niet zeggen wanneer dit opgelost zal zijn.

Wij hebben er in het LOCOV eerder voor gepleit, de nieuwe informatieschermen zo snel mogelijk ook in de Intercitydubbeldekkers (materieeltype VIRM) te installeren. Voor U was dat toen nog een punt van overweging. Wij spreken daarom graag onze waardering uit voor de inbouwplanning die nu is aangegeven in het hoofdstuk over toegankelijkheid (paragraaf 3.2).

Reactie NS;

NS is blij met deze waardering van de consumentenorganisaties.

#### 2.2.2 de prestatie-indicatoren

De relatief bescheiden ambities wat betreft de informatievoorziening, met name als het gaat om de aanspreekbaarheid, lijken moeilijk te rijmen met de vermelding in het Vervoerplan dat “het duidelijk zichtbaar en aanwezig zijn van de servicemedewerkers nog belangrijker wordt”.

Reactie NS;

NS zet voorzichtig in op ontwikkeling van deze grenswaarde in verband met de onvoorspelbaarheid ervan in de afgelopen jaren, waarbij grote schommelingen zichtbaar waren.

#### Klantoordeel aanspreekbaarheid ambulante medewerker service

De grenswaarde voor 2012 voor dit onderdeel wordt niet verhoogd in vergelijking met de grenswaarde voor 2011 (blijft 60%). In het vorige Vervoerplan was voor dit jaar nog een verhoging voorzien naar 61%.

De pilot met de servicezone in Amersfoort lijkt juist een van de positieve ontwikkelingen te zijn. Wij zien in het Vervoerplan graag de reden van de stagnatie vermeld.

*Reactie NS:*

*NS wil in principe jaarlijks de doelstelling verhogen ten opzichte van het voorgaande jaar tot een, per indicator afhankelijk, optimum. De doelstelling van 60% in 2012 is ambitieus in verhouding tot de realisatie tot en met juni (56,9%). De verbouwingen en onzekerheid met betrekking tot de toekomstige invulling van de walfunctie zijn hier mogelijk debet aan. De service zone heeft vooral bij ons eigen personeel niet gebracht wat NS vooraf heeft ingeschat. Het effect op het klantoordeel is daarnaast nauwelijks waarneembaar. In 2012 gaat NS de integratie op de wal verder vorm geven en duidelijkheid verschaffen over de taken en rollen. Door scherpte in het proces, duidelijkheid en aanspreken, alsmede het analyseren van loopstromen en infobalies verwacht NS het klantoordeel te verbeteren.*

#### Klantoordeel aanspreekbaarheid NS-personeel in de trein

Hiervoor geldt hetzelfde: de grenswaarde blijft staan op 46,5%. Ook hier was in het vorige Vervoerplan voor 2012 nog een (kleine) verhoging voorzien naar 47%.

Zowel in het Vervoerplan 2011 als in het concept Vervoerplan 2012 staan maatregelen genoemd die juist tot verbeteringen moeten leiden (“Deze ontwikkeling draagt bij aan het verbeteren van de processen en geeft de klanttevredenheid een belangrijke impuls.”). Zaken die tot stagnatie zouden kunnen leiden worden niet genoemd. De transparantie van SLT zou juist bij kunnen dragen aan de aanspreekbaarheid van NS-personeel in de trein.

*Reactie NS:*

*Zoals hierboven aangegeven is de ambitie van NS om jaarlijks de doelstellingen als ook de realisatie te verbeteren. In 2011 blijft de realisatie van enkel klantoordelen, waaronder aanspreekbaarheid NS-personeel in de trein, achter bij de gestelde grenswaarden. Voor het komende jaar wil NS de gestelde doelstellingen alsnog realiseren. Een grenswaarde van 46% is ambitieus bij een realisatie van 44,8% tot en met juni 2011. NS verwacht met name met trainingen en coaching het belang van aanspreekbaarheid in de trein verder te vergroten bij het rijdend personeel en handreikingen te doen om zichzelf te presenteren.*

#### Informatie bij ontregelingen op station

De grenswaarde voor dit onderdeel is een aantal procentpunten lager dan gerealiseerd in 2010. Wij zien graag in het Vervoerplan terug waarom de ontwikkeling van deze grenswaarden minder positief wordt ingeschat dan bijvoorbeeld de algemene grenswaarde “informatie bij ontregelingen”.

*Reactie NS:*

*Jaarlijks wil NS zowel grenswaarden verhogen als de prestaties verbeteren. De goede prestaties over 2010 wil NS graag vasthouden en de bijbehorende werkwijze goed borgen in de organisatie. NS wil een groeiende trend laten zien over de jaren, daarbij past een toename van de grenswaarde met een procentpunt ten opzichte van het voorgaande jaar. Dit is ook in lijn met de realisatie over het eerste halfjaar van 2011. Deze is lager dan 2010 en in lijn met de gestelde grenswaarden van 78% voor 2011.*

## **2.4. Sociale Veiligheid**

### **2.4.2 de prestatie-indicatoren**

#### Het aantal HC-rondes per 30 minuten

Wij vinden het belangrijk dat er de mogelijkheid is om een conducteur te waarschuwen in geval van noodsituaties (bijvoorbeeld bij een hartaanval). Als de conducteur niet in hetzelfde treinstel aanwezig is, kan dit alleen door 112 te bellen of aan de noodrem te trekken. Als er geen werkende telefoon aanwezig is, rest de noodrem. Voor deze situatie is het wenselijk om een alarmknop beschikbaar te hebben (overeenkomstig de alarmzuil op het station).

Reactie NS:

Op dit moment loopt binnen NS een onderzoek om vast te stellen of het haalbaar is stickers met een alarmnummer in de treincoupés/treinstellen te plaatsen voor het melden van onveilige situaties. Dit alarmnummer komt uit op één van onze centrales (veiligheidscentrale of LTR), de centralist zoekt vervolgens contact met het treinpersoneel/overige hulpverlenende instanties om hulp te kunnen geven. Het aanbrengen van een alarmknop in de coupés/treinstellen is geen reële optie, met name de kosten hiervan zijn erg hoog.

## 2.5 Redelijke kans op een zitplaats

### 2.5.2. de prestatie-indicatoren

De grenswaarde voor het “klantoordeel zitplaatscapaciteit in trein in spits” wordt verlaagd van 70 procent vorig jaar naar 69 procent komend jaar. Als verklaring lezen wij in het Vervoerplan dat het nieuwe SLT-materieel minder zitplaatsen en meer staanplaatsen heeft. Deze motivatie overtuigt ons niet. Het kan naar onze mening niet de bedoeling zijn dat NS de grenswaarden in het Vervoerplan naar beneden bijstelt wanneer besluiten van NS leiden tot een lager klantoordeel. Wij vinden dit om een aantal redenen geen verstandige zaak.

1. Dit staat op gespannen voet met het concessievoorschrift dat de prestaties m.b.t. de zorgplicht-elementen in principe jaarlijks moeten verbeteren.

Reactie NS:

Elk materieeltype heeft haar eigen kenmerken. SLT heeft inderdaad meer sta plaatsen, hier staat tegenover dat het zorgt voor een hoger gevoel van sociale veiligheid en een grotere totale capaciteit voor reizigers, juist door deze extra sta plaatsen en meer ruimte die niet bestemd is voor zitplaatsen.

2. In 2009 is nog een waarde van 71 procent gerealiseerd en in 2010 was dit 69,2 procent, nog steeds boven de beoogde grenswaarde van volgend jaar. Dit cijfer werd ook nog eens sterk beïnvloed door uitval van materieel als gevolg van de winterproblemen. Het getuigt van weinig ambitie om de grenswaarde komend jaar te verlagen.

Reactie NS:

Mede naar aanleiding van uw vragen en na overleg met het ministerie heeft NS besloten de grenswaarde te handhaven op 70%.

3. Het is een eigen keus van NS om SLT te laten instromen waarbij meer staanplaatsen wordt ingecalculiseerd. Dat dit de klanttevredenheid onder druk zet, was te verwachten.

Reactie NS:

Het is inderdaad waar dat NS zelf het besluit heeft genomen om SLT aan te schaffen. Zoals hierboven al aangegeven is dit een bewuste keuze geweest van NS. De belangen van zitplaatskans, capaciteit en sociale veiligheid zijn hier tegen elkaar afgewogen met als uitkomst dat de SLT voor korte afstanden een goede keuze is.

4. NS zet sterk in op groei in het dal en er is de afgelopen jaren een beperkte reizigersgroei gerealiseerd. Daarnaast is het vervoer in de spits van maatschappelijk belang en dat strookt niet met het verlagen van deze grenswaarde.

*Reactie NS:*

*De groeistagnatie in de laatste jaren is grotendeels te wijten aan de economische condities. Inmiddels is de vervoersgroei over de eerste helft van 2011 ten opzichte van de eerste helft van 2010 weer positief. Hiermee is de negatieve trend doorbroken en is een stijgende lijn zichtbaar. De groei in de spits is sterker dan in het dal. Dit sterkt NS in het genomen besluit om de SLT in te zetten. Dit materieeltype biedt meer capaciteit.*

5. Ten vijfde is het ook een besluit van NS zelf geweest om de capaciteit van de dagelijkse materieelinzet, ook in de spits, sinds vorig jaar wat krappert te plannen om de efficiency te verbeteren.

*Reactie NS:*

*Zoals hierboven aangegeven is het aantal (verwachte) reizigers het uitgangspunt van NS voor de inzet van materieel.*

Wij hebben de indruk dat de inzet van extra materieel in het geval van evenementen of geplande werkzaamheden niet altijd voldoende is. Het aanbod lijkt in de praktijk niet aan de hogere vraag te voldoen. Wij vragen hierom aandacht en hopen dat deze situatie in 2012 zal verbeteren.

*Reactie NS:*

*Bij evenementen en buitendienststellingen is het lastig, gezien NS gebonden is aan personele, infrastructurele en materiële capaciteit. Hierdoor is het niet altijd mogelijk een dienst te bieden die op hetzelfde niveau is als de normale dienstverlening.*

### **3.Toegankelijkheid**

Wij vragen ons af waarom u het concept Vervoerplan niet meer heeft opgenomen te streven naar zelfstandige toegankelijkheid van de VIRM treinen na renovatie. De Minister van Infrastructuur en Milieu heeft hiervan in een recente brief (28 juni 2011) ook melding gemaakt.

Een gelijke hoogte van treinvloer en perron garandeert op zichzelf nog geen optimale toegankelijkheid voor reizigers in een rolstoel. In de praktijk blijkt de spleet tussen de treeplank van het SLT-materieel en het perron soms enige decimeters te bedragen. Van zelfstandige toegankelijkheid is dan voor een rolstoeler nog steeds geen sprake. Wij weten dat NS dit probleem onderkent en in overleg met de treinleverancier naar een oplossing zoekt. Dit zouden wij graag terugzien in het Vervoerplan.

*Reactie NS*

*In het hoofdstuk toegankelijkheid komt NS hierop terug.*

#### **3.2.1 Toegankelijkheid in de praktijk**

Wij juichen toe dat NS het onderwerp toegankelijkheid integraal benadert, en dat nieuwe producten als vanzelfsprekend toegankelijk worden opgeleverd. Toch moeten wij uit de vele vragen van ouderen over het verkrijgen, aanschaffen en geldig maken van vervoerbewijzen concluderen dat de infrastructuur (kaartverkoopautomaten, maar ook incheck- en uitcheckpalen en procedures) nog verbetering behoeft. Folders zijn niet voldoende om de werking van de OV-chipkaart uit te leggen, maar de (oudere) klant heeft ook behoefte aan persoonlijke informatie voorafgaand aan en tijdens de reis. Dat wil zeggen:

- uitleg over de werking van het systeem bijv. op stations;
- de kaartautomaat en incheck- en uitcheckpalen;
- aandacht voor inchecken en uitchecken (bijv. check in voordat u de reis begint bij NS, check uit als u NS verlaat).

In 2011 is de Eindbeeldstudie "Toekomstig landschap voor reizigers met een functiebeperking" uitgekomen. Ook NS nam daaraan deel. Daarin staan concrete aanbevelingen om het proces rond de OV-chipkaart te verbeteren. Wij vragen u aan te geven in het Vervoerplan hoe u die aanbevelingen gaat opvolgen?

Reactie NS:

*De landelijke invoering van de OV Chipkaart komt snel naderbij. De laatste jaren zijn belangrijke stappen gezet op het gebied van ondermeer de techniek en recent ook het aanbieden van passende propositities en het verzorgen van voorlichting voor het brede publiek. Steeds meer reizigers maken gebruik van de chipkaart in het OV. Terecht vraagt u aandacht voor groepen reizigers die extra begeleiding nodig hebben om vertrouwd te raken met deze nieuwe manier van reizen in het openbaar vervoer. Dit heeft volop de aandacht van vervoerders en dus ook NS. De Eindbeeldstudie "Toekomstig landschap voor reizigers met een functiebeperking", die eind 2011 ter definitieve besluitvorming in de regiegroep OV-chipkaart voorligt, bevat aanbevelingen die hierop inspelen. NS wacht de vaststelling van dit rapport af, zodat vervolgens in samenwerking met overige partijen langs afgestemde lijnen gewerkt kan worden aan het toegankelijk maken en houden van het OV-systeem voor deze doelgroep.*

#### Reisinformatie

Veel reisinformatie is afgestemd op mensen die thuis en onderweg pc's en smartphones ter beschikking hebben. Daarnaast wordt alleen de omroep genoemd (maar die is er alleen voor bijzondere gevallen) en eventueel personeel (maar personeel is alleen op de grote stations aanwezig). Er blijft een groep die zo buiten de boot valt. Het gaat daarbij met name om degenen die geen internet gebruiken en om (oudere) slechtzienden. Voor deze groep is het spoorboekje en goed leesbare vertrekstaten van belang. Wij hebben waardering voor de beschikbaarheid van een geprint spoorboekje, maar het lettertype is erg klein. De vertrekstaten hangen regelmatig te hoog. Gewijzigde vertrekstaten worden op een blauwe ondergrond gedrukt, wat de leesbaarheid bemoeilijkt. Er zijn meer manieren om de aandacht te vestigen op wijzigingen in een vertrekstaat. Wij vragen om meer aandacht voor verbetering van deze aspecten.

Voor een reiziger met beperkingen is informatie over de mate van toegankelijkheid van op een bepaald traject rijdende treinen en van stations onontbeerlijk om zijn/haar reis te plannen. Wij zien graag in het Vervoersplan concrete stappen over hoe dit soort reisinformatie beschikbaar komt.

Reactie NS:

*NS vindt dit een goede suggestie en onderzoekt welke stappen gezet kunnen worden om dit soort reisinformatie te verbeteren. Momenteel is NS in overleg met Viziris over het actualiseren van de looproutes van de stations waarbij verbouwingen plaatsvinden.*

## Bijlage 7 Weergave reactie ProRail

In onderstaande bijlage is de reactie van ProRail integraal overgenomen. Om de lezer een goed inzicht te geven in de reactie van NS, is per alinea of samenhangend deel in cursief de reactie, motivatie of manier van verwerken door NS opgenomen.

Op 15 augustus j.l. heeft u ProRail het consultatiedocument gestuurd betreffende het Vervoerplan 2012. Wij hebben met veel belangstelling het Vervoerplan 2012 gelezen. In deze brief geeft ProRail haar reactie weer. Wij zullen ons in deze brief beperken tot enkele algemene opmerkingen. De specifieke opmerkingen zijn met u gedeeld en u heeft aangegeven het Vervoerplan op een aantal plekken nog eens kritisch op zijn merites te bezien.

Allereerst vinden wij het jammer dat de samenwerking met ProRail, die op diverse fronten in gang is gezet, nog niet is beschreven in het Vervoerplan 2012. De kwaliteit van het product dat u aan de reizigers wilt aanbieden (betrouwbaar, aantrekkelijk en toegankelijk) is op onderdelen van uw bedrijfsvoering niet te realiseren zonder de samenwerking met ProRail. Denkt u hierbij aan de betrouwbaarheid en beschikbaarheid van één van de assets in de spoorsector, namelijk de infrastructuur. Maar ook in de dagelijkse uitvoering van de treindienst (de be- en bijsturing) is goede samenwerking vereist. Evenzo bij onderdelen van de toegankelijkheid van het spoorstelsel. Nogmaals, in de dagelijkse praktijk werken we steeds beter samen t.a.v. deze onderwerpen, wat ons betreft zou daar in het Vervoerplan 2012 ook aandacht aan moeten worden besteed. Denk bijvoorbeeld aan het reizigershandvest en de samenwerking met ProRail die hiervoor in kaart is gebracht.

*Reactie NS:*

*Vanzelfsprekend is goede samenwerking tussen NS en ProRail één van de pijlers in een robuust spoorstelsel voor de reizigers. Samen maken wij -ieder vanuit zijn eigen discipline en verantwoordelijkheid- het product zoals de reiziger dat ervaart. De samenwerking verloopt steeds beter en is in toenemende mate inderdaad 'vanzelfsprekend'. Zelfs in die mate dat het Vervoerplan, zoals u opmerkt, niet overal waar deze zich voordoet die samenwerking beschrijft of benoemt.*

Daarnaast geven de hoofdstukken die gaan over de dienstregeling (met name drgl 2013), de infrastructuur en reisinformatie wat ons betreft niet de meest feitelijke en actuele situatie weer. Ook niet helemaal verwonderlijk, want de ontwikkelingen op deze terreinen volgen elkaar in hoog tempo op. Toch zou het goed zijn als de meest actuele stand van zaken beschreven wordt.

*Reactie NS:*

*Uw opmerking is terecht. NS streeft ernaar om in het Vervoerplan zo actueel mogelijk te zijn, echter de praktijk schrijdt snel voort. De consultatieversie van het Vervoerplan die aan u is voorgelegd ter advisering dateert van medio juli. Inmiddels is voortgang geboekt op diverse onderwerpen, zoals de ontwikkeling van de dienstregeling 2013, de vormgeving van de reisinformatiefunctie in de sector en het denken over een robuuster spoorstelsel voor de reizigers. In het Vervoerplan 2012 dat uiterlijk 15 oktober naar de Minister wordt verzonden wordt de laatste stand van zaken opgenomen.*

Zoals gezegd, de nadere precisering van het bovenstaande hebben wij al gewisseld. Wij zijn benieuwd naar de aanpassingen die in de onderlinge contacten zijn toegezegd.

# Bijlage 8 Weergave overleg IPO en SkVV

Schematische weergave bestuurlijk overleg

Corridor Amsterdam/Schiphol-Flevoland/Hilversum/Amersfoort en Utrecht-Flevoland		dienstregeling 2012		bijzonderheden/opmerkingen	
dienstregeling 2011		wensbeeld regio			
Lelystad-Amsterdam CS / Schiphol	2x Intercity Lelystad – Amsterdam Centraal	2x sneltrein Lelystad - Amsterdam Centraal	2x Intercity Lelystad – Amsterdam Centraal	Niet ná 20.00 uur. De Sprinter Amsterdam Centraal - Almere Oostvaarders rijdt op deze momenten extra door naar Lelystad v.v. NB. Deze trein rijdt na Amsterdam Centraal niet meer door ri Amsterdam Sloterdijk- Schiphol a.g.v. beperkingen door werkzaamheden op Amsterdam Centraal. De regio zou graag zien dat er ook in de avonden intercity's rijden tussen Amsterdam en Lelystad. Reactie NS: De marktwaag na 20.00 uur op deze corridor is te beperkt om deze wens van de regio in te kunnen vullen. Daarom kiezen wij voor het blijven rijden van de Sprinter (doorge trokken naar Lelystad) waardoor voor meer reizigers rechtstreekse verbindingen geboden worden.	
2x Intercity Lelystad – Schiphol	2x spits sneltreinen Lelystad - Schiphol (-Den Haag) 4x heen in de ochtendspits en 4 x terug in de avondspits	2x Intercity Lelystad – Schiphol - Den Haag Centraal	Na 20.00 uur en op zondag rijdt deze Intercity niet op het traject Lelystad - Schiphol. De Sprinter Hoofddorp-Almere Oostvaarders rijdt op deze momenten extra door naar Lelystad v.v. (= gelijk aan vervoerplan 2011). De regio staat zeer positief tegenover de rechtstreekse verbinding vanuit Lelystad naar Den Haag. Wel zou de regio graag zien dat deze verbinding ook na 20.00 wordt geboden. Reactie NS: De marktwaag na 20.00 uur en op zondag op deze corridor is te beperkt om deze wens van de regio in te kunnen vullen. Zie ook de voorgaande reactie.		
2x Sprinter Almere Oostvaarders – Amsterdam Centraal	2x stoptrein Almere Oostvaarders - Amsterdam Centraal	2x Sprinter Almere Oostvaarders – Amsterdam Centraal	Na 20.00 uur rijdt deze Sprinter door naar Lelystad v.v. De regio pleit voor herstel van de rechtstreekse verbinding tussen Lelystad en de Almeerse sprinterstations, vooruitlopend op de dienstregeling 2013. Reactie NS: Deze aanpassing is noodzakelijk om de Intercity Lelystad-Schiphol v.v. in de dienstregeling mogelijk te maken. Bij het gereedkomen van de Hanzelijn zal de dienstregeling worden aangepast (2013) en deze verbinding worden hersteld.		
2x Sprinter Almere Oostvaarders – Hoofddorp	2x stoptrein Lelystad - Hoofddorp	2x Sprinter Almere Oostvaarders - Hoofddorp - Leiden Centraal - (Den Haag Centraal)	Na 20.00 uur en op zondag rijdt deze Sprinter door naar Lelystad v.v. Op het traject Hoofddorp - Leiden stopt deze sprinter ook op station Nieuw Vennep en het nieuwe station Sassenheim. 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 2011).		



<b>Corridor Amsterdam/Schiphol-Flevoland/Hilversum/Amersfoort en Utrecht-Flevoland</b>		
<b>dienstregeling 2011</b>	<b>wensbeeld regio</b>	<b>dienstregeling 2012</b>
<b>bijzonderheden/opmerkingen</b>		
<b>Lelystad-Amsterdam CS / Schiphol</b> 2x Intercity Almere Centrum - 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 Centrum - stop tot Naarden Bussum - Hilversum - Hilversum Sportpark - Utrecht Overvecht - Utrecht Centraal
<b>Amersfoort-Hilversum-Amsterdam Centraal / Schiphol</b> 2x Intercity Amersfoort Schothorst - Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Centraal - (Enkhuizen) 2x Intercity Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Zuid - Schiphol 2x Sprinter Utrecht Centraal - Hilversum - Amsterdam Zuid - Hoofddorp - Leiden	2x sneltrein Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Centraal 2x sneltrein Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Zuid - Schiphol 2x stoptrein Utrecht C - Hilversum - Amsterdam Zuid - Hoofddorp - Leiden	De Intercity's van en naar Amsterdam keuren in Amersfoort Schothorst. In Amsterdam Centraal rijdt deze Intercity door naar Amsterdam Sloterdijk-Hoorn verder stoppend naar Enkhuizen. Intercity's komen van de richting Groningen/Leeuwarden - Enschede. In de spits rijdt deze trein door naar Leiden Centraal v.v. Samen met de sprinter Almere Oostvaarders - Leiden - Den Haag Centraal ontstaat in de spits een kwartierdienst (4 x per uur) tussen Hoofddorp en Leiden, waardoor met name Hoofddorp (= wens van de regio) beter ontsloten wordt in de zuidelijke richting. Deze Sprinter rijdt van maandag t/m vrijdag tot 19.00 uur door naar Amersfoort Vathorst. N.B. Deze sprinter stopt niet op Amsterdam Science Park
<b>Utrecht CS-Baarn</b> 2x Sprinter Utrecht Centraal - Baarn Stations waar Intercity stopt: Amersfoort, Hilversum, Naarden - Bussum (alleen richting Almere - Utrecht), Almere Buiten, Almere Centrum, Lelystad Centrum, Duivendrecht (alleen richting Schiphol / Amersfoort), Amsterdam Zuid, Schiphol, Hilversum Sportpark, Utrecht Overvecht (alleen van en naar richting Almere) N.B. de Intercity Almere Centrum - Utrecht stopt ook op Almere Muziekwijk.	2x stoptrein (Amersfoort-) Hilversum - Amsterdam Centraal  Snelreinstations: Hilversum, Naarden-Bussum, Almere Buiten, Almere Centrum, Duivendrecht, Amsterdam Zuid, Schiphol	2x Sprinter Utrecht Centraal - Baarn Stations waar Intercity stopt: Amersfoort, Hilversum, Naarden - Bussum (alleen richting Almere - Utrecht), Almere Buiten, Almere Centrum, Lelystad Centrum, Duivendrecht (alleen richting Schiphol - Amersfoort/Lelystad), Amsterdam Zuid, Schiphol, Hilversum Sportpark, Utrecht Overvecht (alleen van en naar richting Almere). N.B. de Intercity Almere Centrum - Utrecht stopt ook op Almere Muziekwijk.

<b>Corridor Gouda/Utrecht – Amsterdam Centraal/Schiphol</b>			
<b>dienstregeling 2011</b>	<b>wensbeeld regio</b>	<b>dienstregeling 2012</b>	<b>bijzonderheden/opmerkingen</b>
4x Intercity Utrecht Centraal – Amsterdam Amstel - Amsterdam Centraal (4x door naar Alkmaar waarvan 2x door naar Den Helder)	4x sneltrain 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. Alle doorgaande Intercity's in Amsterdam Centraal vanaf de richting Utrecht rijden door in de richting van Alkmaar (Corridormaatregelen behoeve van verbeteren robuustheid)
4x Intercity Utrecht Centraal – Amsterdam Bijlmer Arena - Amsterdam Zuid - Schiphol (2 x vanaf richting Eindhoven en 2 x vanaf richting Arnhem)	4x sneltrain 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 2 x per uur. Uit recent onderzoek zoals verricht in opdracht van gemeente Haarlemmermeer blijkt dat een substantieel deel van de op Schiphol Plaza overstappende reizigers van trein op Zuidtangent zijn herkomstbestemming heeft in Utrecht Centraal of verder gelegen stations. Voor de regio is dit reden opnieuw te pleiten de Intercities uit de richting Utrecht, die momenteel leeg van Schiphol naar het opstelterrein in Hoofddorp rijden, op het traject tussen Schiphol en Hoofddorp open te stellen voor reizigersvervoer. Reactie NS: het extra laten stoppen van een trein wordt altijd afgewogen op een aantal aspecten: maakbaarheid, robuustheid, kosten (denk aan infraheffing en energiekosten), reismogelijkheden en het aantal reizigers. Deze afweging wordt vervolgens vertaald in de formule. In dit geval past het extra stoppen te Hoofddorp niet in de formule. De reismogelijkheden in noordelijke richting zijn hierbij al meer dan gemiddeld voor een vergelijkbaar station (8x per uur). Wat betreft het onderzoek in opdracht van gemeente Haarlemmermeer: NS is geïnteresseerd in de uitkomsten van dit onderzoek en zou dit graag willen bespreken in het regionaal overleg.
4x Sprinter Utrecht Centraal – Breukelen	2x stoptrein 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 naar Amsterdam Centraal. In de spitsen rijden 2 van de 4 Sprinters (uit Rhene) door naar Amsterdam Centraal en verder naar Uitgeest. – In Utrecht Centraal rijden de sprinters door in de richting van Veenendaal. De regio spreekt 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 ongelijke verdeling van treinen over het uur. Reactie NS: ook NS streeft ernaar om bij een frequentie van 4x per uur een kwartierligging te bereiken. Op dit baanvak is het echter vanwege de infra capaciteit en afhankelijkheden elders niet mogelijk om de Sprinters op het traject Amsterdam–Breukelen in een kwartierligging te laten rijden.

<b>Corridor Gouda/Utrecht – Amsterdam Centraal/Schiphol</b>		<b>diensregeling 2011</b>		<b>diensregeling 2012</b>		<b>bijzonderheden/opmerkingen</b>	
<b>wensbeeld regio</b>		<b>wensbeeld regio</b>		<b>diensregeling 2012</b>		<b>bijzonderheden/opmerkingen</b>	
2x Sprinter Woerden – Amsterdam Bijlmer Arena – Duivendrecht – Amsterdam Centraal – Uitgeest	2x Sprinter Rotterdam Centraal – Woerden – Bijlmer – Duivendrecht – Amstel – Amsterdam Centraal	2x snelrein Rotterdam Centraal – Woerden – Bijlmer – Duivendrecht – Amstel – Amsterdam Centraal	2x snelrein Rotterdam Centraal – Woerden – Bijlmer – Duivendrecht – Amstel – Amsterdam Centraal	2x Sprinter Woerden – Amsterdam Bijlmer Arena – Duivendrecht – Amsterdam Centraal – Uitgeest	2x Sprinter Rotterdam Centraal – Woerden – Bijlmer – Duivendrecht – Amstel – Amsterdam Centraal – Uitgeest		
Stations waar de Intercity's stoppen: Amsterdam Bijlmer (uitsluitend de Intercity's van en naar Schiphol), Amsterdam Amstel, Amsterdam Zuid	Stations waar de Intercity's stoppen: Amsterdam Bijlmer Arena, Amsterdam Amstel	Stations waar de Intercity's van en naar Schiphol), Amsterdam Amstel, Amsterdam Zuid	Stations waar de Intercity's van en naar Schiphol), Amsterdam Amstel, Amsterdam Zuid	Stations waar de Intercity's stoppen: Amsterdam Bijlmer (uitsluitend de Intercity's van en naar Schiphol), Amsterdam Amstel, Amsterdam Zuid	Stations waar de Intercity's stoppen: Amsterdam Bijlmer (uitsluitend de Intercity's van en naar Schiphol), Amsterdam Amstel, Amsterdam Zuid		
<b>Corridor Leiden/Zandvoort – Haarlem/Amsterdam</b>		<b>wensbeeld regio</b>		<b>diensregeling 2012</b>		<b>Bijzonderheden/Opmmerkingen nieuw</b>	
<b>diensregeling 2011</b>		<b>wensbeeld regio</b>		<b>diensregeling 2012</b>		<b>Bijzonderheden/Opmmerkingen nieuw</b>	
2x Intercity Rotterdam Centraal – Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x snelrein Rotterdam Centraal – Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x Intercity Dordrecht-Rotterdam Centraal – Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x snelrein Rotterdam Centraal – Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x Intercity Dordrecht-Rotterdam Centraal – Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x Intercity Dordrecht-Rotterdam Centraal – Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal		<p>Wijziging samenhangend met het herontwerp Oude Lijn.</p> <p>Deze Intercity rijdt tot ca 21.00 uur</p> <p>De regio heeft zorgen over de teruggang in het bedieningsniveau en de soms grote tijdsintervallen tussen treinen in de late avond (na 21.00 uur) op de Oude Lijn (Amsterdam Centraal/Zuid – Schiphol/Haarlem – Leiden – Den Haag).</p> <p>Reactie NS: door de nieuwe lijnvoering kunnen we nu op deze trajecten in de avonden transparant en marktconform uitblijven zoals gebruikelijk van 4x per uur Amsterdam Centraal – Haarlem – Leiden – Rotterdam naar 2x per uur en van 4x per uur Amsterdam Centraal/Amsterdam Zuid – Schiphol – Leiden – Den Haag Centraal naar 2x per uur. Daarnaast is voor een groeiend aantal reizigers de trein via de HSL een goed alternatief op de verbinding tussen Amsterdam – Schiphol – Rotterdam. Het aantal treinen via de HSL neemt in 2012 verder toe. Met een bediening van Intercity's en Sprinters is het niet mogelijk om strakke kwartieren te rijden (gelijk aan huidige).</p> <p>Wijziging samenhangend met het herontwerp Oude Lijn.</p> <p>N.B. De rechtstreekse verbinding met Den Haag Centraal vervalt vanuit Haarlem en Heemstede-Aerdenhout. Wel blijft er vier keer per uur een Intercityverbinding aangeboden met Laan van NOI en Den Haag HS. Beide stations worden goed ontsloten door hoogfrequent OV-systeem (Randstadrail).</p> <p>Wijziging samenhangend met het herontwerp Oude Lijn.</p> <p>NB. In Haarlem wordt een goede aansluiting geboden op treinen richting Amsterdam Centraal (8 treinen per uur v.v.). De regio is blij met de verbeteringen die het herontwerp Oude Lijn betekent voor de verbindingen Amsterdam – Haarlem – Leiden en Amsterdam Zuid – Schiphol – Leiden.</p>
2x Intercity Den Haag Centraal – Leiden – Haarlem – Alkmaar – Hoorn	2x snelrein Den Haag Centraal – Leiden – Haarlem – Alkmaar – Hoorn	2x Intercity Vlissingen/Dordrecht-Rotterdam Centraal – Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x snelrein Den Haag Centraal – Leiden – Haarlem – Alkmaar – Hoorn	2x Intercity Vlissingen/Dordrecht-Rotterdam Centraal – Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x Intercity Vlissingen/Dordrecht-Rotterdam Centraal – Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal		
2x Sprinter Den Haag Centraal – Leiden – Haarlem (- Amsterdam Centraal)	2x stoptrein – Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x Sprinter Den Haag Centraal – Leiden – Haarlem	2x stoptrein – Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x Sprinter Den Haag Centraal – Leiden – Haarlem	2x Sprinter Den Haag Centraal – Leiden – Haarlem		

<b>Corridor Leiden/Zandvoort – Haarlem/Amsterdam</b>			
<b>Dienstregeling 2011</b>	<b>Wensbeeld Regio</b>	<b>Dienstregeling 2012</b>	<b>Bijzonderheden/Opmmerkingen nieuw</b>
2x Intercity Zandvoort- stopt tot Haarlem - Amsterdam Centraal	2x snelrein Haarlem – Amsterdam Centraal – Utrecht e.v.	2x Sprinter Zandvoort- Haarlem - Amsterdam Centraal	Wijziging samenhangend met het herontwerp Oude Lijn.
2x Sprinter Uitgeest – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x stoptrein Uitgeest – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x Sprinter Uitgeest – Haarlem – Amsterdam Centraal	Na 20.00 uur rijdt de Sprinter vanaf Haarlem-Uitgeest door naar Alkmaar (in plaats van de Sprinter vanaf Amsterdam in de vorige dienstregeling).
	2x stoptrein 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 staat gepland voor dienstregeling 2012 (medio 2012) en de sprinters stoppen daar 4 maal per uur.
Stations waar de Intercity's stoppen: Heemstede Aerdenhout, Haarlem, Amsterdam Sloterdijk	Snelreinstations: Heemstede Aerdenhout, Haarlem, Amsterdam Sloterdijk	Stations waar de Intercity's stoppen: Heemstede Aerdenhout, Haarlem, Amsterdam Sloterdijk	
<b>Corridor Dordrecht/Rotterdam-Den Haag-Leiden-Schiphol/Haarlem-Amsterdam</b>			
<b>dienstregeling 2011</b>	<b>wensbeeld regio</b>	<b>dienstregeling 2012</b>	<b>bijzonderheden/opmerkingen</b>
<b>HSA Internationaal</b> Ingroescenario NS Hispeed produkt op de HSL tussen Amsterdam en Rotterdam, aangevuld met huidige Thalys en Benelux produkt. De prognose ingebruikname HSL: medio 2009 start met 1 x per uur een Hispeedtrein tussen Amsterdam - Rotterdam en vervolgens gefaseerde uitbreiding. NS Hispeed is in april 2011 gestart met 2 x p.uur naar Breda te rijden.	1x/2u HSA Den Haag Centraal - Rotterdam - Breda e.v. 1x/2u HSA Den Haag Centraal - Rotterdam	4 keer per uur rijden NS Hispeed treinen (Fyra) op de HSL tussen Amsterdam Centraal - Schiphol en Rotterdam, waarvan 2 keer per uur deze trein doorrijdt naar Breda. Aangevuld met huidige Thalys en Benelux treinen .	De regio is blij met de toezegging van NS (namens NS HisSpeed) om de tariefintegratie op de Fyra tussen Amsterdam Centraal en Schiphol te herstellen. Wel is de regio benieuwd naar het tijdstip en de wijze waarop deze toezegging gestand zal worden gedaan. Reactie NS: Aan tariefintegratie op de corridor Amsterdam Centraal - Schiphol wordt momenteel gewerkt. Dit betreft een unieke situatie van twee aanbieders op eenzelfde corridor. Toezeggingen over het tijdstip kan Hispeed niet doen. Dit dossier zal ook met Consumentorganisaties besproken worden.
<b>Leiden-Schiphol-Sloterdijk-Amsterdam (exclusief internationale treinen)</b> 4x Intercity Leiden - Schiphol - Amsterdam Centraal (2x vanaf Rotterdam Centraal en 2x vanaf Den Haag Centraal)	4x Intercity Leiden – Schiphol – Amsterdam Centraal (2x vanaf Rotterdam Centraal en 2x vanaf Den Haag Centraal)	4x/uur Intercity Den Haag Centraal-Leiden-Schiphol waarna 2x/uur door naar Amsterdam Centraal en 2x/uur door naar Amsterdam Zuid-Almere-Lelystad. (zie corridor Flevoland). Na 22.00 uur 2x/uur (Den Haag Centraal-Schiphol-Amsterdam Centraal blijft rijden).	Wijziging samenhangend met herontwerp Oude Lijn De regio heeft zorgen over de teruggang in het bedieningsniveau en de soms grote tijdsintervallen tussen treinen in de late avond (na 21.00 uur) op de Oude Lijn (Amsterdam Centraal/Zuid - Schiphol/Haarlem - Leiden - Den Haag). Verder vraagt de regio om aandacht voor de aansluitingen op Amsterdam Sloterdijk tussen de treinen van naar Schiphol en van naar Uitgeest/Alkmaar. De relatie Schiphol - Uitgeest/Alkmaar is voor de regio belangrijk, o.a. vanwege het ontbreken van een gewenste directe verbinding.

<b>Corridor Dordrecht-Rotterdam-Den Haag-Leiden-Schiphol/Haarlem-Amsterdam</b>	<b>dienstregeling 2012</b>		<b>wensbeeld regio</b>
<b>bijzonderheden/opmerkingen</b> Reactie NS: door de nieuwe lijnvoering kunnen we nu op deze trejecten in de avonduren transparant en marktconform uitdunnen zoals 'gebruikelijk' van 4x per uur Amsterdam Centraal - Haarlem - Leiden - Rotterdam naar 2x per uur en van 4x per uur Amsterdam Centraal/Amsterdam Zuid - Schiphol - Leiden - Den Haag Centraal naar 2x per uur. Daarnaast is voor een groeiend aantal reizigers de treinen via de HSL een goed alternatief op de verbinding tussen Amsterdam - Schiphol - Rotterdam. Het aantal treinen via de HSL neemt in 2012 verder toe. Met een bediening van Intercity's en Sprinters is het niet mogelijk om strakke kwartieren te rijden (gelijk aan huidige).			
	2 x Sprinter Hoofddorp-Amsterdam Sloterdijk-Zaandam-Hoorn Kersenboogerd	2 x Sprinter Hoofddorp-Amsterdam Sloterdijk-Zaandam-Hoorn Kersenboogerd	<p>Voor een groot deel van de reizigers uit Alkmaar/Uitgeest is de overstap op Zaandam op de Sprinter naar Schiphol de logische reisroute (gelijk 2011). De overstap van de Intercity uit Den Helder/Alkmaar op Amsterdam Sloterdijk neemt helaas toe met 9 minuten (van nu circa 6 minuten naar 14 minuten). De huidige overstap van de andere Sprinter (Uitgeest-Amsterdam Centraal-Breukelen) heeft nu in 2011 een aansluiting van 11 minuten op Amsterdam Sloterdijk. Onderzocht wordt of dit teruggebracht kan worden naar 4 minuten.</p>
	2x Sprinter Hoofddorp-Amsterdam Centraal	2x stoptrein Hoofddorp - Amsterdam Centraal	<p>De huidige koppeling met de Intercity naar Lelystad op Amsterdam Centraal wordt vanwege logistische beperkingen alkaar verbroken.</p>
<b>Leiden-Schiphol-Weesp</b>	2x Sprinter Leiden - Nieuw Vennep - Hoofddorp - Amsterdam Zuid - Hilversum (Utrecht)	2x stoptrein Leiden - Nieuw Vennep - Hoofddorp - Amsterdam Zuid - Hilversum	<p>Wijzing samenhangend met herontwerp Dude Lijn. In de spits rijdt deze sprinter door van Hoofddorp naar Leiden, stoppend op Nieuw Vennep en het nieuwe station Sassenheim. Samen met de sprinter Den Haag Centraal-Leiden-Schiphol-Almere Oostvaarders ontstaat in de spits een kwartierdienst tussen Hoofddorp en Leiden, waardoor met name Hoofddorp (= wens van regio) beter ontsloten wordt in de zuidelijke richting. De regio is blij met de verbetering van de bediening van Hoofddorp en Nieuw-Vennep in de spits. De regio spreekt de wens uit deze frequentieverhoging ook buiten de spitsperiodes door te voeren. Reactie NS: deze frequentieverhoging is bedrijfseconomisch nu niet betaalbaar (aantal reizigers afgezet tegen kosten).</p>

<b>Corridor Dordrecht-Rotterdam-Den Haag-Leiden-Schiphol/Haarlem-Amsterdam</b>			
<b>dienstregeling 2011</b>	<b>wensbeeld regio</b>	<b>dienstregeling 2012</b>	<b>bijzonderheden/opmerkingen</b>
en treinen van Hoofddorp naar Lelystad, Schiphol naar Hilversum en Schiphol naar Utrecht (zie bij die corridor)	+ treinen van Hoofddorp naar Lelystad, Schiphol naar Hilversum (zie bij die lijnen)	2 x Sprinter Den Haag Centraal - Leiden Centraal - Hoofddorp - Amsterdam Zuid - Almere Oostvaarders (zie bij die corridor)	<i>Wijziging samenhangend met herontwerp Oude Lijn</i> <i>De regio spreekt de wens uit dat ook 's avonds en in de weekeinden een doorgaande verbinding richting Den Haag aan te bieden.</i> <i>Reactie NS: De wens van de regio is begrijpelijk, echter in de stille uren als er minder reizigers zijn past NS de dienstregeling hierop aan en gaan wij op dit traject terug van 4x per uur naar 2x per uur.</i> <i>De keuze is hierbij gemaakt voor het niet laten doorrijden van de Sprinter vanuit (Lelystad)Leiden naar Den Haag daar vanaf Schiphol via de Intercity wel een verbinding geboden blijft naar Den Haag Centraal.</i>
Stations waar de Intercity's stoppen, Schiphol, Amsterdam Lelystad, Amsterdam Sloterdijk	Sneltreinstations: Hoofddorp, Schiphol, Amsterdam Lelystad, Amsterdam Sloterdijk	Stations waar de Intercity's stoppen, Schiphol, Amsterdam Lelystad, Amsterdam Sloterdijk	
<b>Corridor Den Helder/Hoorn/Enkhuizen - Amsterdam Centraal/Schiphol/Haarlem</b>			
<b>dienstregeling 2011</b>	<b>wensbeeld regio</b>	<b>dienstregeling 2012</b>	<b>bijzonderheden/opmerkingen</b>
<b>Enkhuizen - Amsterdam / Schiphol</b> 2x Intercity Enkhuizen – stop tot Hoorn – Amsterdam Sloterdijk-Amsterdam Centraal-Amersfoort Schothorst	2x sneltrein Enkhuizen – stop tot Hoorn – Amsterdam Centraal	2x Intercity Enkhuizen – stop tot Hoorn – Amsterdam Sloterdijk-Amsterdam Centraal-Amersfoort Schothorst	<i>Intercity's vanaf Hoorn stoppen niet te Zaandam.</i>
2x spits Intercity Enkhuizen – stop tot Hoorn – Amsterdam Sloterdijk-Amsterdam Centraal (4x heen in ochtendspits en 4x terug in avondspits)	2x spits sneltrein 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)	
2x Sprinter Hoorn Kersenboogerd - Amsterdam Sloterdijk-Hoofddorp	2x stoptrein Hoorn Kersenboogerd - Hoofddorp	2x Sprinter Hoorn Kersenboogerd - Amsterdam Sloterdijk-Hoofddorp	
<b>Den Helder - Amsterdam</b> 2x Intercity Den Helder – Castricum – Amsterdam Centraal - Utrecht e.v.	2x sneltrein Den Helder – stop tot Castricum – Amsterdam Centraal - Utrecht e.v.	2x Intercity Den Helder – Castricum – Amsterdam Centraal - Utrecht e.v.	<i>Nieuw in dienstregeling 2012; na 20.00 uur en op zondag stopt deze Intercity ook op station Heiloo.</i>
2x Intercity (Schagen –) Alkmaar – stop tot Castricum - Amsterdam Centraal – Utrecht Centraal e.v.	2x sneltrein (Schagen –) Alkmaar – Amsterdam Centraal	2x Intercity (Schagen –) Alkmaar – stop tot Castricum - Amsterdam Centraal – Utrecht Centraal e.v.	<i>Rijdt in de spits door naar- en van Schagen en stopt in tegenstelling tot voorgaande jaren nu zowel in de ochtendspits als avondspits in beide richtingen op alle tussengelegen stations.</i> <i>Deze Intercity rijdt niet na 20.00 en niet op zondag tussen Amsterdam Centraal – Alkmaar. De sprinter Amsterdam Centraal – Haarlem – Uitgeest rijdt na 20.00 uur extra door naar Alkmaar.</i>

<b>Corridor Den Helder/Hoorn/Enkhuizen - Amsterdam Centraal/Schiphol/Haarlem</b>			
<b>dienstregeling 2011</b>	<b>wensbeeld regio</b>	<b>dienstregeling 2012</b>	<b>bijzonderheden/opmerkingen</b>
<b>Den Helder - Amsterdam</b>			
	2x sneltrein Alkmaar – stop tot Castricum-Schiphol - Hoorddorp (extra stop te Krommenie of Wormerveer)	2x Sprinter Alkmaar – stop tot Castricum-Schiphol - Hoorddorp (extra stop te Krommenie of Wormerveer)	De gevraagde Intercity's Alkmaar-Schiphol kunnen niet rijden a.g.v. maximale baanvakbelasting op het traject Westak/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 stoptreinen 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, Breukelew/Rotterdam en de spitsen aangevuld met 2 x richting Amsterdam Zuidoost-Breukelew/Utrecht. NB: deze sprinters rijden na 20.00 uur en op zondag niet meer door richting Alkmaar. Daarvoor in de plaats gaan de sprinters vanaf Haarlem door na 20.00 uur.
<b>(Hoorn) - Alkmaar - Haarlem</b>			
2x Intercity Hoorn – stop tot Uitgeest – Haarlem Den Haag Centraal	2x sneltrein Hoorn – stop tot Uitgeest – Haarlem - Leiden - Den Haag Centraal	2x Intercity Hoorn – stop tot Uitgeest – Haarlem	Wijziging samenhangend herontwerp Oude Lijn Deze Intercity rijdt tot 20.00 uur. Na 20.00 uur rijdt de sprinter Haarlem – Uitgeest 2 x per uur stoppend door naar Alkmaar, en vanuit Alkmaar verder 1 x per uur stoppend door naar Hoorn.
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. Samen met de extra IC-stop in Heiloo wordt compensatie geboden voor het niet meer rijden van de Intercity Hoorn-Alkmaar-Haarlem na 20.00 uur (reed tot 2011 na 20.00 uur 1x per uur).
<b>Stations waar intercity's stoppen:</b>			
Den Helder, Alkmaar, Heiloo*, Castricum, Zaandam (uitsluitend Intercity's ri Alkmaar), Amsterdam Sloterdijk, Uitgeest*, Beverwijk, Hoorn, Haarlem.	Snelreinstations: 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	

<b>Corridor Zwolle – Leeuwarden/Groningen</b>				
<b>dienstregeling 2011</b>	<b>wensbeeld regio</b>	<b>dienstregeling 2012</b>	<b>bijzonderheden/opmerkingen</b>	
<p><b>Zwolle - Leeuwarden</b></p> <p>2 x Intercity waarvan 1 stoptend tot Zwolle, te Zwolle combinerend met IC van/naar Groningen. In brede spits rijdt IC van/naar Leeuwarden zelfstandig (zonder combineren met Groningse deel) door naar Utrecht en Rotterdam Centraal.</p> <p>Aanvullend contract: waardoor de NS spitsritten konden worden omgezet in sprintersysteem Leeuwarden - Heerenveen /Wolvega. Zes retourritten.</p>	<p>2x sprinter Leeuwarden-Heerenveen-Zwolle + 2x intercity Leeuwarden-Zwolle-Randstad, die tussen Leeuwarden en Zwolle alleen in Heerenveen en Meppel stopt .</p> <p>Nieuw station Leeuwarden Werpsterhoek in Sprinter</p>	<p>Als 2011</p> <p>4 weekse buitendienststelling Zwolle in zomer 2012 als gevolg van werkzaamheden t.b.v. transferntunnel en aansluiting nieuwe perronsporen op railinfrastructuur .</p>	<p>Motie Koopmans (160 mio) wordt samen met SNN en ProRail uitgewerkt voor de spoordeelhoeke Leeuwarden/Groningen- Zwolle. Een concreet pakket aan maatregelen moet leiden naar een dienstregeling met rijtijverbetering naar de Randstad. Een toekomstgericht productmodel met symmetrie en goede aansluitingen HRN op regionale spoorlijnen en bussen. De onderliggende infrastructuur dient de uitvoering mogelijk te maken.</p> <p>Provincie Overijssel doet onderzoek naar de haalbaarheid van nieuw station Staphorst</p>	
<p><b>Zwolle - Groningen</b></p> <p>1 x Intercity naar Den Haag(-Rotterdam Centraal); 1 x Intercity stoptend naar Schiphol, aangevuld met stoptrein Zwolle - Groningen.</p>	<p>2 x Intercity en 2x Stoptrein tot Zwolle, rekening houden met bediening Groningen Europapark in stoptrein.</p> <p>Spitsen en combineren in Zwolle/Meppel van de Sprinter op de intercity naar de Randstad.</p> <p>Randvoorwaarde is goede overstap van sprinters NS op de stoptreinen richting Delfzijl en Veendam</p> <p>Latere verbinding vanuit Groningen naar de Randstad (+/- 24:00 uur)</p>	<p>Als 2011</p> <p>4 weekse buitendienststelling Zwolle in zomer 2012 als gevolg van werkzaamheden t.b.v. transferntunnel en aansluiting nieuwe perronsporen op railinfrastructuur</p>	<p>SNN, provincie Overijssel en gemeente Zwolle hebben in brief aan minister I&amp;M aangegeven de nieuwe dienstregeling van NS per 2013 te ondersteunen, zonder IC-stop in Hoogeveen.</p> <p>Er is daarmee voldoende politiek draagvlak gecreëerd om met ingang van dienstregeling 2013 2 x Intercity en 2 x stoptrein tot Zwolle als bouwsteen mee te nemen in ontwerpproces. Inframaatregelen uit het versnellingspakket motie Koopmans zullen de knoop in Groningen robuust maken en aansluitingen van regionaal treinverkeer optimaliseren.</p> <p>Uitwerking gewenst regiomodel in ontwikkelagenda Noord Nederland najaar 2011 .</p> <p>Provincie Overijssel doet onderzoek naar de haalbaarheid van nieuw station Staphorst</p>	



<b>Corridor Amersfoort - Zwolle/Enschede</b>			
<b>dienstregeling 2011</b>	<b>wensbeeld regio</b>	<b>dienstregeling 2012</b>	<b>bijzonderheden/opmerkingen</b>
<p><b>Enschede - Amersfoort</b></p> <p>1 x per uur Intercity Enschede - Den Haag/Rotterdam  1x per uur Intercity Enschede - Schiphol (Berlijnrein 7  x per dag geïntegreerd in IC verbinding). Voor  aansluiting Enschede op deze INT trein rijdt een pendel  van Enschede NAAR Hengelo.</p> <p>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 uur: Apeldoorn -  Enschede v.v.; vanaf 18:00 uur 1 x per uur Apeldoorn -  Almelo  - zon. maal per uur Almelo - Apeldoorn v.v.</p> <p>3e en 4e Intercity Deventer - Rotterdam v.v. (spits)</p>	<p>Handhaven van de nachttrein Enschede - Schiphol in  de zomerperiode.</p>	<p>Als 2011</p>	<p>Regio Twente pleit voor handhaving bestaande situatie  1 x per uur Intercity Enschede - Den Haag/Rotterdam,  en 1 x per uur Intercity Enschede - Schiphol en  loskoppeling Internationale trein Schiphol - Berlijn.</p> <p>Samenloopvereenkomst Hoewelaken tussen NS en  Connexxion is ondertekend. Op 10 februari 2010 heeft  ministerie V&amp;W bevestigd dat het PVA voor partiële  spoorverduubbeling bij Barneveld Noord ontvangen is.</p> <p>Onderzoek naar IC-stop te Barneveld Noord is  uitgevoerd door Arcadis (29 juli 2009). Deze  concludeerde: "een IC-status van OV-knooppunt  Barneveld is zowel nu als in 2020 niet haalbaar.  Het aantal potentiële overstappers is onvoldoende en  voldoet in geen geval aan het door NS gehanteerde  criterium. Bovendien is de verhouding tussen  doorgaand vervoer en het aantal in-/uitstappers  ongunstig voor Barneveld." NS heeft een reactie  gegeven op het rapport aan provincie Gelderland op 11  september 2009.</p> <p>Realisatie van herstel knoop Amersfoort voor de  stoptrein Apeldoorn - Zutphen (regionale concessie  provincie Gelderland)</p>
<p><b>Enschede-Zwolle</b></p> <p>Aanpassing dienstregeling wegens werkzaamheden  "Nijverdal Verdiept"  2x per uur stoptrein Enschede - Nijverdal en 2x per uur  stoptrein Nijverdal West - Zwolle.  Tussen Nijverdal en Nijverdal West rijdt lijndienst 96  (Goor - Rijssen - Nijverdal v.v., binnen concessie  regionale overheid) aangevuld met door NS in te zetten  pendelbus indien lijndienst niet rijdt.  Reizigers Twente - Zwolle v.v. wordt geadviseerd om  via Deventer te reizen.</p>		<p>idem als 2011</p>	<p>Regio Twente pleit voor handhaving van zoveel  mogelijk kwartierdienst binnen Twente die wordt  gevormd door de beide Sprinters Enschede - Zwolle  en Enschede - Apeldoorn. Dienstregeling met komst  Hanzelijn is hierin bepalend..</p>

<b>Corridor Amersfoort - Zwolle/Enschede</b>			
<b>dienstregeling 2011</b>	<b>wensbeeld regio</b>	<b>dienstregeling 2012</b>	<b>bijzonderheden/opmerkingen</b>
<p><b>Zwolle-Amersfoort</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2x per uur Intercity Zwolle-Amersfoort met verdubbeld treinen in de spits (richting).</li> <li>- Aantal verdubbeld treinen wordt verminderd, mede door meer inzet van dubbeldeks IC materieel, als gevolg van peronkrapte te Utrecht-Centraal (NSP project).</li> <li>- 2 x per uur Sprinter Zwolle-Utrecht</li> <li>- 2x per uur Sprinter Amersfoort Vathorst - Amsterdam (zie ook Randstad Noord)</li> </ul>		idem als 2011	
<b>Corridor Zwolle – Arnhem/Nijmegen</b>			
<b>dienstregeling 2011</b>	<b>wensbeeld regio</b>	<b>dienstregeling 2012</b>	<b>bijzonderheden/opmerkingen</b>
<p><b>Zwolle-Arnhem/Nijmegen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 x per uur Intercity Zwolle-Roosendaal. Deze trein zal stoppen op alle tussengelegen stations op de trajecten Zwolle-Deventer en Arnhem-Nijmegen.</li> <li>- 2x per uur Sprinter Zutphen - Nijmegen.</li> </ul>		Als dienstregeling 2011	<p>provincie Overijssel doet onderzoek naar de haalbaarheid van nieuwe stations: Zwolle Zuid, Deventer Noord, Deventer Zuid.</p> <p>Stadsregio en Provincie Gelderland hebben capaciteitsverzoek ingediend bij ProRail CV om te bezien of Arnhem - Tiel ook in toekomst kan blijven rijden. Overbelastverklaring voor nabije toekomst is afgegeven en studie ProRail loopt. Zolang Tiel - Arnhem rijdt, kan dit betekenen dat 3e en 4e Sprinter NS om hold worden gezet. Stadsregio heeft verzoek liggen bij NS om te zien hoe terugval in frequentie voor stopstations kan worden voorkomen.</p>

<b>Corridor Utrecht – Arnhem/Nijmegen</b>		<b>wensbeeld regio geuit in 2011</b>		<b>Dienstregeling 2012</b>		<b>Bijzonderheden/opmerkingen</b>	
<b>Dienstregeling 2011</b> <b>Utrecht-Arnhem/Nijmegen</b>	- 2x per uur Intercity Nijmegen - Amsterdam e.v. stopt te Ede-Wageningen en Veenendaal - De Klomp. - 2x per uur Intercity Nijmegen - Schiphol stopt te Ede-Wageningen en Driebergen-Zeist - 2x per uur Sprinter Zutphen – Nijmegen - 2 x per uur Sprinter Arnhem - Ede Wageningen (dat 1x per uur) - Stoptrein Tiel - Elst - Arnhem (samenloop met Syntus).			Als dienstregeling 2010. Laatste IC vanuit Nijmegen naar Utrecht - Amsterdam wordt met half uur uitgebreid (v 23.40 uur). Alle treinen maken te Arnhem gebruik van nieuwe infra in kader van SIA, 4e perron en Vrije Kruising Gewijzigde bereikbaarheden van de sporen (infra lay out) leiden tot mutaties voor alle partijen (NS, Hispeed, Syntus). Afstemming uitvoering treindienst Utrecht - Arnhem op goede aansluiting IC's Randstad van en naar de Syntustreinen.	De vraag naar aansluiten van de Stadsregio op het Nachtnet Brabant. NS heeft aangegeven dat dit eerst beoordeeld kan worden na de evaluatie van het Nachtnet Brabant.		
<b>Corridor Nijmegen - Arnhem</b>		<b>wensbeeld regio</b>		<b>dienstregeling 2012</b>		<b>bijzonderheden/opmerkingen</b>	
<b>dienstregeling 2011</b> <b>Nijmegen-Arnhem</b>	zie Utrecht - Arnhem/Nijmegen en Zwolle - Arnhem/Nijmegen			zie Utrecht - Arnhem/Nijmegen en Zwolle - Arnhem/Nijmegen	.		

<b>Corridor Dordrecht-Rotterdam-Den Haag-Leiden-Schiphol/Haarlem-Amsterdam</b>			
dienstregeling 2011	wensbeeld regio	dienstregeling 2012 1e helft	dienstregeling vanaf medio 2012
<b>HSAInternationaal</b> 2x/u Amsterdam - Schiphol - Rotterdam, medio 2011 door (2x/u) naar Breda. Plus Thalys via HSL, Benelux (Amsterdam-Brussel 1x/u) via Schiphol, Den Haag HS, Rotterdam, Dordrecht, Roosendaal	1x/2u HSA Den Haag Centraal - Rotterdam - Breda e.v. 1x/2u HSA Den Haag Centraal - Rotterdam	2x/u Amsterdam - Schiphol - Rotterdam - Breda. Plus Thalys via HSL, Benelux (Amsterdam-Brussel 1x/u) via Schiphol, Den Haag HS, Rotterdam, Dordrecht, Roosendaal. Extra IC (1x/u) Rotterdam - Den Haag HS - Schiphol - Amsterdam (vormt samen met Benelux een halfuurdienst)	<b>Benelux via HSL</b> 2x/u Amsterdam - Schiphol - Rotterdam - Breda. 2x/u Amsterdam - Schiphol - Rotterdam - Rotterdam. Plus Thalys en Fyra-international (Benelux) via HSL.
<b>Leiden-Schiphol-Sloterdijk-Amsterdam (exclusief internationale treinen)</b> 4x Intercity Leiden - Schiphol - Amsterdam Centraal (2x vanaf Rotterdam Centraal / 2x vanaf Den Haag Centraal met stop op Amsterdam Lelystad en Amsterdam Sloterdijk) 2x Sprinter Hoofddorp - Lelystad-Sloterdijk-Zaandam-Hoorn Kersenboogerd 2x Sprinter Hoofddorp-Amsterdam Centraal	4x Intercity Leiden - Schiphol - Amsterdam Centraal (2x vanaf Rotterdam Centraal en 2x vanaf Den Haag Centraal) 2x stoptrein Hoofddorp-Lelystad-Sloterdijk-Zaandam-Hoorn Kersenboogerd 2x stoptrein Hoofddorp - Amsterdam Centraal	2x Intercity Leiden - Schiphol - Amsterdam Centraal (vanaf Den Haag Centraal) 2x Intercity Leiden - Schiphol - Amsterdam Zuid - Almere (vanaf Den Haag Centraal) 2x Sprinter Hoofddorp - Lelystad-Sloterdijk-Zaandam-Hoorn Kersenboogerd 2x Sprinter Hoofddorp-Amsterdam Centraal	
<b>Leiden-Schiphol&gt;Weesp</b> 2x Sprinter Leiden - Nieuw Vennep - Hoofddorp - Amsterdam Zuid - Hilversum (Utrecht). + treinen van Hoofddorp naar Lelystad, Schiphol naar Hilversum en Schiphol naar Utrecht (zie bij die lijnen) Stations waar de intercity's stoppen: Hoofddorp (2x), Schiphol, Amsterdam Lelystad, Amsterdam Sloterdijk	2x Sprinter Leiden - Nieuw Vennep - Hoofddorp - Amsterdam Zuid - Hilversum + treinen van Hoofddorp naar Lelystad, Schiphol naar Hilversum (zie bij die lijnen) Snelreinstations: Hoofddorp, Schiphol, Amsterdam Lelystad, Amsterdam Sloterdijk	2x Sprinter (spits Leiden - Sassenheim - Nieuw Vennep -) Hoofddorp - Schiphol - Amsterdam Zuid - Hilversum (Utrecht). 2x Sprinter Leiden - Sassenheim - Nieuw Vennep - Hoofddorp - Schiphol - Amsterdam Zuid - Almere (vanaf Den Haag Centraal) Stations waar de intercity's stoppen: Schiphol, Amsterdam Lelystad, Amsterdam Sloterdijk	Nieuw station Sassenheim (spits 4x/u, overig 2x/u) Nieuw station Sassenheim (spits 4x/u, overig 2x/u)
<b>Den Haag - Leiden</b> 2x/u Sprinter Dordrecht - Den Haag HS - Leiden - Schiphol e.v. 2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Leiden - Haarlem e.v. 2x Intercity Den Haag HS - Leiden - Schiphol - Amsterdam Centraal 2x Intercity Den Haag Centraal - Leiden - Sloterdijk - Amsterdam Centraal	2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Leiden - Schiphol e.v. 2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Leiden - Haarlem e.v. 4x/u Intercity 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 4x Intercity Den Haag HS - Den Haag Laan van NOI - Leiden - Heemstede Aerdenhout - Haarlem - Amsterdam Sloterdijk - Amsterdam Centraal 2x Intercity Den Haag Centraal - Leiden - Schiphol - Amsterdam Lelystad - Amsterdam Sloterdijk - Amsterdam Centraal 2x Intercity Den Haag Centraal - Leiden - Schiphol - Amsterdam Lelystad - Amsterdam Sloterdijk - Amsterdam Centraal	

<b>Corridor Dordrecht-Rotterdam-Den Haag-Leiden-Schiphol/Haarlem-Amsterdam</b>			
<b>dienstregeling 2011</b>	<b>wensbeeld regio</b>	<b>dienstregeling 2012 1e helft</b>	<b>dienstregeling vanaf medio 2012</b>
<b>Den Haag - Leiden</b> 2x/u Snelrein Den Haag Centraal - Laan van NOI - Leiden - Heemstede Aerdenhout - Haarlem			
<b>Den Haag - Dordrecht</b> 2x/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 Leiden - Den Haag HS - Dordrecht	2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Dordrecht		
2x/u Intercity Den Haag Centraal en 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	Intercity Dordrecht - Roosendaal na overgang Benelux op Hsl in strakke 30-30-ligging, vanaf Roosendaal stoppend door naar Vlissingen.
		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
		2x/u Intercity Den Haag HS - Delft - Schiedam Centrum - Rotterdam Centraal - Rotterdam Blaak - Dordrecht - 1 x/u door naar Roosendaal - Bergen op Zoom - Vlissingen	2x/u Intercity Den Haag HS - Delft - Schiedam Centrum - Rotterdam Centraal - Rotterdam Blaak - Dordrecht - Roosendaal - 2x/u door stoppend op alle stations naar Vlissingen
<b>Dordrecht - Leiden - Haarlem/Amsterdam</b> 2x/u Intercity (Zeeland -) Dordrecht - Rotterdam Centraal - Den Haag HS - Leiden - via Schiphol naar Amsterdam Centraal	2x/u Intercity Zeeland - Dordrecht - Rotterdam Lombardijen - Rotterdam Blaak - Rotterdam Centraal - Schiedam Centrum*	4x/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 Zonetrein Breda stoppend naar Dordrecht Rotterdam Lombardijen - Rotterdam Blaak - Rotterdam Centraal - Schiedam Centrum*	2x/u Zonetrein Breda stoppend naar Dordrecht - Rotterdam Lombardijen - Rotterdam Blaak - Rotterdam Centraal - Schiedam Centrum*		
Stations waar de Intercity's stoppen: Leiden, Hoofddorp*, Schiphol, Amsterdam Lelylaan, Amsterdam Centraal, Amsterdam Sloterdijk, Haarlem, Amsterdam Zuid, Duivendrecht*, Haarlem, Heemstede-Aerdenhout, Den Haag Laan van NOI*, Den Haag Centraal, Den Haag Hollands Spoor, Delft, Schiedam Centrum*	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		



<b>Regio Utrecht</b>	<b>dienstregeling 2011</b>	<b>wensbeeld regio</b>	<b>dienstregeling 2012 1e helft</b>	<b>dienstregeling vanaf medio 2012</b>	<b>bijzonderheden/opmerkingen</b>
<b>Utrecht - Amersfoort</b>	2 Intercity's Utrecht - Zwolle; 2 Intercity's Rotterdam - Utrecht - Amersfoort Schothorst; 2 spits Intercity's Rotterdam - Leeuwarden (verduubellingstrein); 2 Sprinters Utrecht - Amersfoort - Zwolle		2 Intercity's Utrecht - Zwolle; 2 Intercity's Rotterdam - Utrecht - Amersfoort Schothorst; 2 spits Intercity's Rotterdam - Leeuwarden (verduubellingstrein); 2 Sprinters Utrecht - Amersfoort - Zwolle		
<b>Utrecht - Geldermalsen/Tiel</b>	2 Sprinters Utrecht - Tiel; 2 Sprinters Utrecht - 's Hertogenbosch; stoppen voortaan ook te Houten Castellum	Ook 4 keer per uur stoppen te Utrecht Lunetten. Beter spreiding over het uur.	2 Sprinters Utrecht - Tiel; 2 Sprinters Utrecht - 's Hertogenbosch; stoppen voortaan ook te Houten Castellum		
<b>Utrecht - Woerden</b>	2 Intercity's Leiden - Woerden - Utrecht; 2 Sprinters Den Haag Centraal - Woerden - Utrecht	Ambitie van de regionale partijen in Utrecht is om tussen Utrecht en Woerden 4 Sprinters per uur te rijden. 4 Sprinters per uur doorkoppelen n. Houten e.v. doorgroei naar 6 keer per uur Woerden - Utrecht - Houten - e.v..	2 Intercity's Leiden - Woerden - Utrecht; 2 Sprinters Den Haag Centraal - Woerden - Utrecht		
<b>Veenendaal - Utrecht - Breukelen</b>	4 Sprinters Utrecht - Breukelen, waarvan in spits 2 Sprinters Rhenen - Utrecht - Amsterdam Centraal e.v. en in spits Sprinters Veenendaal Centrum - Utrecht - Breukelen	Regio is tegen 'knip' te Breukelen.	2 Sprinters Rhenen - Utrecht - Breukelen (in spits door naar Amsterdam Centraal) 2 Sprinters (in spits vanaf Veenendaal Centrum -) Utrecht - Breukelen.		
<b>Utrecht - Hilversum - Almere/Zuidtak</b>	2 Sprinters Utrecht - Weesp - Zuidtak; 2 Intercity's Utrecht - Almere Oostvaarders	4 Sprinters per uur doorkoppelen naar Veenendaal. Ook 4 keer stoppen te Maarn. Op termijn 4 Sprinters per uur.	2 Sprinters Utrecht - Weesp - Zuidtak - Schiphol 2 Intercity's Utrecht - Almere Oostvaarders		
<b>Utrecht - Baarn</b>	2 Sprinters Utrecht - Baarn	2 Sprinters per uur.	2 Sprinters Utrecht - Baarn		
<b>Intercitystations</b>	Stations waar de Intercity's stoppen: Utrecht Centraal, Amersfoort, Driebergen-Zeist*, Veenendaal de Klomp*, 's Hertogenbosch, Woerden (*alleen Leiden-Utrecht), Utrecht Overvecht*, Hilversum Sportpark, Hilversum		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

<b>Zeeuwse lijn (Vlissingen - Dordrecht)</b>	<b>wensbeeld regio</b>	<b>dienstregeling 2012</b>	<b>bijzonderheden/opmerkingen</b>
<b>dienstregeling 2011</b> 1 x Intercity Vlissingen - Dordrecht (-Amsterdam via Schiphol) 1 x Sprinter Vlissingen - Roosendaal 1 x Intercity (Brussel-)Roosendaal-Amsterdam via Schiphol 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) Goede reisbaarheid Roosendaal - België	1 x Intercity Vlissingen - Dordrecht (-Amsterdam via Haarlem) 1 x Sprinter Vlissingen - Roosendaal 1 x Intercity (Brussel-)Roosendaal-Amsterdam via Schiphol 1 x Sprinter Roosendaal - Dordrecht (-Den Haag) (spits 2x) 1 x Stoptrein Roosendaal - Antwerpen	Medio 2012, als Hispeed niet meer via Roosendaal rijdt maar via de HSL, gaat er 2 maal per uur een intercity Vlissingen - Haarlem - Amsterdam rijden. Beide intercity's stoppen op alle stations tussen Roosendaal en Vlissingen. De Sprinter Roosendaal - Vlissingen komt dan te vervallen
<b>Schelde-Rijnas (Roosendaal-Nijmegen)</b>	<b>wensbeeld regio</b>	<b>dienstregeling 2012</b>	<b>bijzonderheden/opmerkingen</b>
<b>dienstregeling 2011</b> (Den Haag) Lage Zwaluwe - Breda 2x Intercity Den Haag - Venlo 1 x Snelrein Breda - Dordrecht (in de spits 2x), rijdt door als snelrein naar Amsterdam, stopt op alle stations tussen Breda en Dordrecht		2x Intercity Den Haag - Venlo 1x Sprinter Breda - Den Haag (in de spits 2x)	
<b>Breda - Tilburg</b> 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.	Als 2011	
<b>Tilburg - Boxtel (-Eindhoven)</b> 2x Intercity Den Haag - Venlo 2x Sprinter Tilburg Universiteit - Eindhoven	zie Breda - Tilburg	Als 2011	
<b>Roosendaal - Breda</b> 2x Intercity Roosendaal - Arnhem - Zwolle	zie Breda - Tilburg	Als 2011	
<b>Tilburg - 's-Hertogenbosch</b> 2x Intercity Roosendaal - Arnhem - Zwolle 2x Sprinter Breda - 's-Hertogenbosch - Utrecht	zie Breda - Tilburg	Als 2011	
<b>s-Hertogenbosch - Nijmegen</b> 2x Intercity Roosendaal - Arnhem - Zwolle 2x Sprinter 's-Hertogenbosch - Nijmegen	2x Intercity Den Bosch - Arnhem 4x Sprinter Den Bosch - Nijmegen	Als 2011	



<b>Peelroute (Eindhoven-Venlo)</b>		wensbeeld regio	dienstregeling 2012	bijzonderheden/opmerkingen
<b>dienstregeling 2011</b>				
<b>Eindhoven - Venlo</b>				
2x Intercity Eindhoven - Venlo	2x Intercity Eindhoven - Venlo		Als 2011	
2x Sprinter Eindhoven - Deurne	2x Sprinter Deurne - Venlo 4x Sprinter Eindhoven - Deurne			
<b>A2 Zuid (Eindhoven - Utrecht)</b>				
<b>dienstregeling 2011</b>		wensbeeld regio	dienstregeling 2012	bijzonderheden/opmerkingen
<b>Utrecht - Eindhoven</b>				
2x Intercity Limburg - Alkmaar, en	6x Intercity Eindhoven - Amsterdam		Als 2011	Verkenning naar station Eindhoven Airport is gestart
2x Intercity Eindhoven-Schiphol in 15'-dienst	3x Sprinter 's Hertogenbosch - Geldermalsen(Utrecht)			
2x Sprinter Eindhoven-'s Hertogenbosch, en	4x Sprinter Eindhoven - 's Hertogenbosch			
2x Sprinter Eindhoven-Boxtel (-Tilburg West) in 15'-dienst	Ontwikkelen station Eindhoven Airport			
2x Sprinter 's-Hertogenbosch - Utrecht				
<b>Limburg (Corridor Maastricht/Heerlen - Eindhoven - Amsterdam)</b>				
<b>dienstregeling 2011</b>		wensbeeld regio	dienstregeling 2012	bijzonderheden/opmerkingen
<b>Eindhoven - Maastricht/Heerlen</b>				
2x Intercity Maastricht/Heerlen - Alkmaar	Limburg:		Als 2011	
2x Sprinter Eindhoven - Weert	2x Intercity op alle baanvakken			
2x Sprinter Roermond-Maastricht Randwyck	2x Sprinter op alle baanvakken			
1x Sprinter Sittard - Heerlen (2x in de spits)				
<b>Nachtmet Brabant</b>				
<b>dienstregeling 2011</b>		wensbeeld regio	dienstregeling 2012	bijzonderheden/opmerkingen
2 nachten (vr.za),			2 nachten (vr.za),	Pilot nachtmet eindigt medio december 2012.
4 treinen per richting,			4 treinen per richting,	In najaar 2011 evaluatie met Provincie NB en B5-gemeenten.
Eindhoven - Utrecht (aansluitend op overig Nachtmet)			Eindhoven - Utrecht (aansluitend op overig Nachtmet)	
en			en	
Eindhoven - Rotterdam (aansluitend op overig Nachtmet),			Eindhoven - Rotterdam (aansluitend op overig Nachtmet),	
			Tilburg - 's Hertogenbosch	