

Vervoerplan 2010



Inhoudsopgave

Inleiding	5
1 Het publiek belang en mobiliteit	7
1.1 Strategie en groeiambitie NS	7
1.2 Dienstregeling	11
1.3 Materieelbeschikbaarheid	15
1.4 Infrastructuur	15
1.5 OV-chipkaart	16
1.6 Overleg met decentrale overheden	17
2 Zorggebieden	19
2.1 Op tijd rijden	21
2.2 Informatievoorziening	25
2.3 Reinheid	29
2.4 Sociale Veiligheid	31
2.5 Redelijke kans op een zitplaats	33
3 Toegankelijkheid	35
3.1 Assistentie Verlening Gehandicapten	35
3.2 Toegankelijkheid van materieel	35
3.3 Reisinformatie	36
3.4 Stappenplan toegankelijkheid	36
4 Afstemmen met Stakeholders	38
4.1 Afstemming met consumentenorganisaties in het Locov	38
4.2 Afstemmen met ProRail	38
4.3 Afstemming met regionale overheden (IPO en SKVV)	38
Bijlage 1 Specificatie meetsystemen (Instemming)	39
1. Klantordelen	39
2. Procesindicatoren	40
Bijlage 2 Nieuwe informatie items	43
Bijlage 3 Informatie-items bij Vervoerplan 2010	44
Bijlage 4 Investeringsagenda infrastructuur	45
Bijlage 5 Weergave reactie Consumentenorganisatie	46
Bijlage 6 weergave reactie ProRail	57
Bijlage 7 Weergave overleg met IPO en SKVV	61

Inleiding

Mensen zoeken voortdurend naar nieuwe mogelijkheden om comfortabel en gemakkelijk te reizen. Aantrekkelijk openbaar vervoer, goede reisalternatieven en aansprekende vervoerknooppunten leveren daarin hun bijdrage. Ze zijn belangrijk voor het duurzaam, leefbaar en bereikbaar houden van dichtbevolkte regio's. NS speelt hierin een verbindende rol en gaat die rol de komende jaren versterken.

NS heeft als ambitie een klantgerichte multimodale dienstverlener te zijn. Die ambitie is haalbaar vanuit een sterke en voor klanten aantrekkelijke thuismarkt, waar groei en kwaliteitsontwikkeling hand in hand gaan. Een belangrijk deel van de medewerkers en bedrijfsmiddelen is speciaal ingezet op het Nederlandse hoofdrailnet. NS heeft een concessie voor het reizigersvervoer per spoor over dit net tot 2015. De verdere ontwikkeling van de vervoersactiviteiten op en rond dit net is een wens van de samenleving, een eis van de concessieverlener, het ministerie van Verkeer en Waterstaat, en een hoofdaandachtspunt voor NS. Dit Vervoerplan vormt voor alle partijen in dit kader het onmisbare kompas. Daarnaast opereert NS op bescheiden schaal in het buitenland. Ervaringen en rendement in het buitenland worden weer toegepast in Nederland.

Voor NS betekent dit plan vooral werk aan de winkel. De bedrijfsmissie is er volledig op gericht: NS wil meer reizigers veilig, op tijd en comfortabel vervoeren via aantrekkelijke stations. De medewerkers zijn doordrongen van dit belang. Hun bezieling is te vinden in een veelheid van activiteiten, gericht op een veilige en betrouwbare treindienst en het verschaffen van goede informatie en service. Daarnaast draagt NS zorg voor schone treinen en stations en bijdragen aan de sociale veiligheid in beide domeinen. Op al deze fronten werkt NS aan verbetering van de kwaliteit. Onafhankelijk onderzoek wijst uit of deze missie is geslaagd. Meting van proceskwaliteit is daarbij belangrijk, het uiteindelijke oordeel van klanten is doorslaggevend.

Bij het ter perse gaan van dit Vervoerplan gaf 78% van de klanten NS een 7 of hoger voor haar dienstverlening. NS komt van 48% in 2002 en levert hiermee een topprestatie. NS bevindt zich hiermee in de top vergeleken met overige spoorwegondernemingen. Tevens is deze score ook in absolute zin hoog te noemen. NS streeft een hoge waardering van haar klanten na.

Het komende jaar staat in het teken van enkele grote ontwikkelingen. De NS-brede invoering van OV Chipkaart en poortjes op de stations zal voor veel klanten verandering betekenen. In 2010 experimenteert NS op specifieke trajecten met een verhoging van de frequentie van het spoorvervoer naar zes intercitytreinen per uur per richting. Daarnaast is een forse kostenbesparing noodzakelijk, wil het bedrijf de continuïteit van de dienstverlening kunnen garanderen en kunnen blijven investeren in dienstverlening. Groei en rendement zijn van levensbelang om verdere kwaliteitsverbeteringen te kunnen verduurzamen. Ze zijn vooral lastig te bereiken in tijden van economische crisis.

NS blijft ook in deze moeilijke economische tijd naar vermogen bijdragen aan de kabinetsambitie van 5% groei per jaar in het reizigersvervoer per spoor. De kabinetsambitie omvat groei van zowel het reizigersvervoer in de brede Randstad als in de landsdelen. De verwachting is echter dat deze groeiscenario op korte termijn niet gehaald zal kunnen worden. De ontwikkeling van het vervoer is sterk gecorreleerd aan de ontwikkelingen in de economie. De groei is in 2009 nog nét positief, maar fors lager dan in voorgaande jaren. NS streeft ook in 2010 naar groei, maar kan onder de huidige ongunstige economische condities er niet vanuit gaan dat dit het geval is. In het perspectief van een krimpende mobiliteitsgroei wil NS wel een groter relatief aandeel bereiken. De doelstelling is om met het reizigersvervoer per trein een aandeel te hebben van 10% (nu 9%) in de markt auto - trein. NS

wil daartoe groeien zowel in de spits als in het dal. Door de drukte in de spits, voornamelijk op stations en routes in de brede Randstad (NS heeft op diverse corridors in de Randstad een marktaandeel groter dan 50%), ziet NS vooral mogelijkheden voor het stimuleren van de groei in het dal.

Juist in deze tijd is het van belang om de kosten en baten van verdere kwaliteitsverbeteringen goed tegen het licht te houden. Sommige inspanningen kennen een marginale meeropbrengst, andere sorteren juist met bescheiden inspanningen veel effect. Speerpunten zijn en blijven de verbetering van de informatie aan onze klanten, juist ook bij ontregelingen van de treindienst, en de trefkans conducteur. Voor onze klanten zijn informatie over de voortgang van hun reis en het treffen van NS medewerkers voor advies zeer belangrijk.

Verbeteringen in de kwaliteit en uitbreidingen van de spoorinfrastructuur moeten maatschappelijk te financieren blijven. Bij dit afwegingsproces zijn NS, de decentrale overheden, de consumentenorganisaties, het ministerie van Verkeer en Waterstaat als concessieverlener en ProRail als infrastructuurmanager nauw betrokken.

De realisatie van veel van onze groei- en kwaliteitsdoelen is afhankelijk van de medewerking van ProRail door te zorgen voor een betrouwbaar spoorwegnet en voldoende capaciteit op dit net. Een goede samenwerking met ProRail is voor NS en haar reizigers van cruciaal belang voor het welslagen van het Vervoerplan.

Daarbij realiseert NS zich dat de dienstverlening verder reikt dan alleen de treinreis van station naar station. Klanten reizen van deur tot deur; zij ervaren de service in die reisketen als een totaalpakket. Als grootste openbaar vervoerbedrijf van Nederland is NS de verbindende schakel bij interlokaal en interregionaal vervoer. Klanten ervaren het als vanzelfsprekend dat NS hierin de regierol neemt. NS pakt die handschoen, samen met ProRail en overheden, op. Onder meer via de zorg voor goede aansluitingen op andere vormen van vervoer, voldoende parkeer- en stallingfaciliteiten, gemakkelijke overstapmogelijkheden en - waar dit mogelijk is - reisinformatie over de reis van de klant van deur tot deur.

In dit Vervoerplan 2010 staat hoe NS verder werkt aan haar doel: het realiseren van meerwaarde voor haar klanten en (mede daardoor) gunning van de concessie voor het hoofdrailnet vanaf 2015. Wij wensen u veel leesplezier.

Bert Meerstadt
President-directeur NS

Jacques Huberts
Directievoorzitter NS Reizigers

1 Het publiek belang en mobiliteit

Een goed functionerend systeem voor mobiliteit is in een sterk verstedelijkt en druk bevolkt land als Nederland van groot belang. Niet alleen voor het behoud en bevorderen van de economische kracht en gezondheid van ons land, maar ook uit het oogpunt van sociale cohesie en duurzaamheid/milieu. Verplaatsingen van mensen en goederen over weg, spoor, water en door de lucht moeten een goed geolied en afgestemd geheel vormen. NS wil als grootste 'rail' personenvervoerder in Nederland haar rol en verantwoordelijkheid in dit samenhangend geheel als onderdeel van het publiek bestel adequaat invullen. In dit hoofdstuk geeft NS aan hoe zij met haar strategie "NS op weg naar 2020: Uitblinker in mobiliteit" invulling geeft aan het publiek belang van een goed functionerend Openbaar Vervoer systeem per trein. Een OV-systeem waarin de belangen van de reiziger centraal staan.

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-items:

- 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 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 publieke belang gewaarborgd (artikel 6)
- Veranderingen in het aanbod ten opzichte van het voorafgaande dienstregelingjaar zijn zichtbaar gemaakt (artikel 9.1b).

1.1 Strategie en groeiambitie NS

NS kijkt bewust verder dan de huidige grenzen van de vervoerconcessie (tot eind 2014). De vraagstukken waarvoor Nederland gesteld wordt op het gebied van mobiliteit in relatie tot economische en ruimtelijke ontwikkeling laten zich niet vangen in het tijdschema van een concessie. Dat neemt uiteraard niet weg dat NS hard werkt aan het verdienen van een nieuwe concessie. De opgave voor de toekomst is kortweg samen te vatten met 'houd Nederland bereikbaar en leefbaar'. De aanhoudende groei van de mobiliteit moet gekanaliseerd worden, waarbij het openbaar vervoer een steeds groter aandeel van de reizigersgroei voor haar rekening neemt.

NS heeft in 2007 een visie ontwikkeld op de mobiliteit per trein in 2020, de Visie 2020. Deze visie is in 2008 en 2009 in samenwerking met de sector (ProRail en goederenvervoerders) verder uitgewerkt tot het actieplan 'Ruimte op de rails'. Een actieplan dat aansluit op de ambities van de overheid om de verwachte groei van personen- en goederenvervoer per trein de komende jaren op te vangen, zoals ondermeer tot uitdrukking komt in de Beleidsbrief Netwerkaanpak (2007). De Visie 2020 en het actieplan "Ruimte op de rails" vormen de leidraad voor de NS-strategie en dit Vervoerplan. In beide documenten schetst NS een toekomstbeeld waarin reizigers snel en comfortabel door middel van het openbaar vervoer van deur tot deur kunnen reizen. De trein is steeds vaker een vanzelfsprekende keuze en een goed of zelfs beter alternatief voor de auto. In het toekomstbeeld rijden op veel drukke corridors tot 50% meer treinen en waar mogelijk ook met hogere snelheden (tot 160 kilometer per uur). Het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS) vormt een belangrijke spil in de strategie om de ambities ten aanzien van hoogfrequente verbindingen te realiseren.

Vooruitlopend op het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer wordt in nauwe samenwerking tussen ProRail, goederenvervoerders en NS het project 'Elke tien minuten een trein (ETMET)' uitgevoerd. Dit project studeert de komende jaren op de mogelijkheden om op bepaalde corridors (te beginnen met de A2-corridor) met zes Intercity's en zes sprinters per uur en een 'groene golf' voor goederentreinen te rijden. In het Infrastructuurfonds is voor het mogelijk maken van hoogfrequent spoorvervoer een budget van € 4,5 miljard geoordeeld. Het project ETMET zal ondermeer bezien of binnen dit budgettaire kader frequenties van '6 – 6' (zes Intercity's en zes sprinters per uur) mogelijk zijn.

NS wil reizigers verleiden steeds meer met de trein te reizen. NS heeft als doel om met het reizigersvervoer per trein een aandeel te hebben van 10% (nu 9%) in de markt auto - trein. Dit betekent sneller groeien dan de (auto) mobiliteit. NS wil daarmee een bijdrage leveren aan het verbeteren van de bereikbaarheid, het verhogen van de leefbaarheid en het verminderen van de drukte op de weg. Tevens draagt NS daarmee bij aan het realiseren van milieudoelstellingen (reductie uitstoot CO₂ en fijnstof). NS stelt zich ten doel om in 2020 de CO₂- emissies per reizigerskilometer op het hoofdrailnet met 20% te reduceren ten opzichte van 2008.

Een gunstig klimaat voor groei....

NS wil de komende jaren blijven groeien en ziet daartoe reële kansen. Factoren van diverse aard en karakter dragen bij aan een klimaat dat gunstig is voor een toenemend gebruik van het openbaar vervoer, zoals:

- Er is sprake van een steeds groter wordend maatschappelijk bewustzijn dat met de toenemende verstedelijking en mobiliteit vraagstukken als bereikbaarheid, leefbaarheid en duurzaamheid van belang en urgent zijn. Een goed werkend OV-systeem wordt met brede instemming als een belangrijk deel van de oplossing voor deze vraagstukken gezien. De politieke aandacht voor het Openbaar Vervoer is een teken van grote betrokkenheid. De kabinetsambitie om in de kabinetsperiode jaarlijks 5% groei te realiseren en het pakket stimuleringsmaatregelen dat daarbij is gevoegd (Actieplan groei op het spoor, waarvoor €200 miljoen beschikbaar is gesteld) zijn concrete en tastbare initiatieven.
- Ontwikkeling van infrastructuur. De afgelopen jaren is door de politiek en de sector een koers ingezet om de infrastructuur uit te breiden en te verbeteren om nieuwe verbindingen te creëren en hogere frequenties en reistijdversnelling mogelijk te maken (conform 'Ruimte op de rails'). NS is blij met het politieke besluit om €4,5 miljard toe te wijzen aan projecten om de spoorinfrastructuur te verbeteren en zodoende hogere frequenties en snelheden mogelijk te maken. NS wil deze koers -in nauwe samenwerking met ProRail en goederenvervoerders- voortzetten en is sterk voorstander van en enthousiast deelnemer aan het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS). NS verwacht veel van deze ontwikkeling in termen van het kunnen bieden van een nog attractiever product voor de reizigers.
- Maatwerk bieden voor overheden. NS is met zowel de landelijke als decentrale overheden voortdurend in gesprek om mee te denken over functionele OV-systemen die oplossingen bieden voor landelijke of regionale mobiliteitsvraagstukken. Met decentrale overheden komt NS veelal tot succesvolle aanpakken en maatwerkoplossingen (onder meer Bereikbaarheid Noordvleugel, Stedenbaan, nachtnet Brabant, Twentenet). Een effectieve samenwerking tussen overheden en NS draagt bij aan het creëren van voor reizigers aantrekkelijk mobiliteitsaanbod.
- Kostenbeheersing en flexibiliteit. De wereldwijde economische crisis zet aan tot een heroverweging van mobiliteitkeuzen. Niet alleen op het niveau van overheden, maar ook bij individuele reizigers. Er ligt een sterker accent op kostenbeheersing en flexibiliteit, waarbij de trein ten opzichte van de auto voor velen voordelen biedt. Denk bijvoorbeeld aan de almaar stijgende kosten van parkeren in de grote steden, toenemende brandstofkosten en de vele files in de brede Randstad, die voor de automobilist leiden tot aanzienlijke verlenging en slechtere

- voorspelbaarheid van de reistijd. Reizigers zullen meer dan voorheen ook de mogelijkheden verkennen van de én-én optie en niet meer uitsluitend voor één modaliteitoptie (de auto) kiezen.
- Kwaliteit dienstverlening NS. Daarnaast heeft de positieve ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening van NS zich de laatste jaren doorgezet. Uit de beoordelingen van reizigers blijkt dat zij dit ook herkennen en waarderen. De algemene klanttevredenheid is toegenomen tot 78% over 2009, de hoogste waarde ooit. NS realiseert zich ten volle dat 'de basis stevig moet staan'. De basiskwaliteit moet op orde zijn om mensen te verleiden (vaker) de trein te nemen. Een cruciale voorwaarde. NS streeft verdere verbeteringen van deze basis na; de fundamenten zijn stevig en gezond en bieden een goed platform om door te ontwikkelen en verbeteren. NS heeft de ambitie om aankomend jaar alle grenswaarden van de indicatoren in het Vervoerplan 2010 te realiseren. Speciale aandacht gaat daarbij uit naar de prestaties op het gebied van 'Trefkans hoofdconductor' en de klantoordelen over reisinformatie, omdat dit aspecten van de prestatie zijn die door reizigers zeer belangrijk worden gevonden en daar nog een relatief groot verbeterpotentieel ligt. Verder zal meer worden gestuurd op de serviceverlening aan reizigers door de NS-medewerkers. De komende jaren stroomt het bestelde materieel geleidelijk in, waardoor steeds meer reizigers kunnen profiteren van een luxe en comfortabele trein.

Bovenstaande ontwikkelingen vormen een stevige basis om verdere groei mogelijk te maken. NS wil bovenal 'slim groeien'. De komende jaren stroomt nieuw materieel in, maar laat de bezetting op het huidige railnet een forse groei in het aantal treinen in de spits niet toe. Dus moet NS zich hierop aanpassen. Slim groeien is rendabel groeien en ruimte voor groei in de spits creëren door meer reizigers in het dal en de tegenspits te trekken. Het vraagt om meer gerichte marktwerking om vooral daar te groeien waar nog ruimte is. Dit wil NS bereiken door:

- Gerichte actie te nemen op het vullen van lege stoelen in het dal en de tegenspits. Daar ligt een grote marktpotentie. NS heeft op dit moment 8,9 miljoen klanten. Ongeveer 20% van deze klanten neemt bijna elke dag de trein. Dit zijn vooral de forensen en scholieren. Bijna 80% van onze reizigers gebruikt de trein voor sociaal recreatieve doeleinden en zakenreizen. Veel reizigers van deze 80% reizen af en toe met de trein, een groot deel hiervan zelfs maar 1 tot 5 keer per jaar. NS wil deze grote groep verleiden vaker met de trein te reizen (bij voorkeur in het dal of de tegenspits) door middel van aantrekkelijke propositities in combinatie met gunstige tarieven.
- De deur-tot-deur reisbeleving te verbeteren. NS wil met partijen in de keten, zowel binnen als buiten het concern, sterker samenwerken om de perceptie van de reiziger van het reizen in de reisketen te verbeteren. In onderstaand plaatje is geïllustreerd in welke fasen van een reis van een reiziger diverse partijen betrokken zijn. De opgave is het bedenken en uitvoeren van integrale oplossingen waarbij vervoer met verschillende modaliteiten als trein, bus en fiets en het verblijf in stations en vastgoed naadloos verweven zijn tot een klantgedreven dienstverlening voor de reiziger. NS wil dat reizigers openbaar vervoer associëren met gemak, comfort, snel, milieuvriendelijk, veilig en schoon. Om dit te bereiken zijn, naast goede prestaties in elk van de schakels van de keten, ketenoverstijgende zaken van belang. Belangrijk zijn ondermeer adequate reisinformatie over de gehele keten, goede verkrijgbaarheid van kaartjes voor de hele keten (OV Chipkaart) en meer bekendheid geven aan de reismogelijkheden door middel van gerichte marketing.
- Automobilisten meer te verleiden om per trein te reizen. NS besteedt gerichte aandacht aan juist deze doelgroep. De ambitie is om sneller te groeien dan de automobiliteit. Om de automobilist te verleiden moet NS een product leveren dat qua gemak en comfort kan concurreren met de eigen auto. Onderdeel daarvan vormt het bieden van frequente en snelle verbindingen in veilig, comfortabel en schoon materieel, het bieden van goede ketenvoorzieningen (ondermeer parkeervoorzieningen nabij station) en het verstrekken van heldere reisinformatie gedurende iedere fase van de reis (van voorbereiding tot bereiken bestemming).



...maar 2010 wordt een moeilijk jaar

Op de lange termijn gezien zal de groei geleidelijk blijven toenemen. NS blijft in de periode tot 2020 nog steeds uitgaan van een gemiddelde groei van 2,5%. Echter het aankomende jaar 2010 is – niet alleen voor NS – een zwaar jaar. De effecten van de wereldwijde economische crisis en de daaropvolgende recessie hebben ook een impact op NS. Historisch gezien is de reactie van reizigersgroei altijd vertraagd op economische ontwikkelingen. De krimp van de reizigersgroei trad in 2009 later in dan de start van de recessie. Dit is mede verklaarbaar doordat de effecten van de recessie ook vertraagd doorwerken op de consument en de zakelijke markt; het reisgedrag wordt niet onmiddellijk gewijzigd. Verder maken reizigers met abonnementen hun keuze niet eerder dan bij het aflopen van een abonnement (wel/niet verlengen). Naar verwachting zal het herstel van de economie (mogelijk begin van herstel in 2010) ook pas vertraagd zichtbaar worden op de reizigerskilometers. NS gaat, ook onder deze ongunstige economische condities, nog steeds voor groei, maar kan niet met zekerheid zeggen of deze groei ook wordt gerealiseerd. De realiteit zal moeten uitwijzen of groei in 2010 haalbaar is.

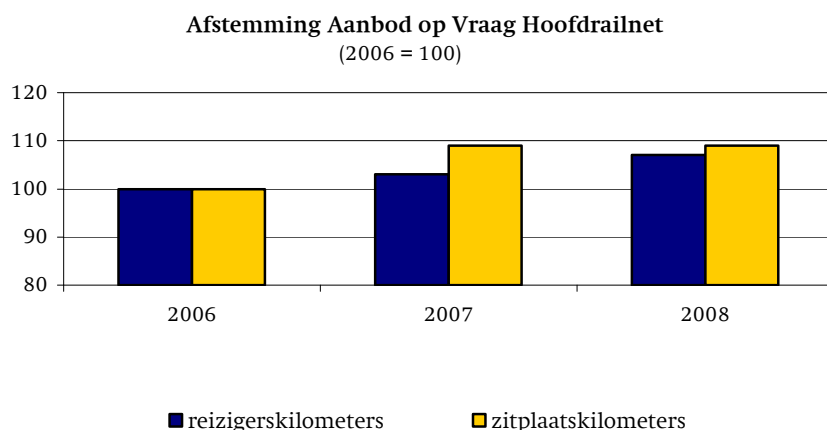
In het kader van een gezonde basis werkt NS hard aan het verder reduceren van het kostenniveau. Mede door de crisis groeien de kosten momenteel harder dan de opbrengsten, dit wordt ook veroorzaakt door investeringen in het materieel. NS zoekt de mogelijkheden voor kostenreductie in een aantal domeinen:

- Effectiever produceren. NS zal er nog scherper op toezien dat activiteiten en investeringen een toegevoegde waarde bieden, dat wil zeggen bijdragen aan het realiseren van de doelstellingen van NS en dus in het belang zijn van de reiziger.
- Slimmere dienstregeling. Door de dienstregeling nog verder te optimaliseren verwacht NS dat inefficiënties uit het proces kunnen worden geëlimineerd (lange wacht- en overstaptijden van medewerkers, leeg-materieel ritten en/of lage bezettingsgraad bakken) en een betere matching van de materieelinzet met de vraag geboden kan worden (differentiatie in het aanbod, bijvoorbeeld door in weekend en zomer de materieelinzet beter af te stemmen op het aantal reizigers).
- Lagere prijs voor productiemiddelen en toeleverende processen. Hierbij denkt NS ondermeer aan het scherp herbezielen van kosten in verband met materieelinzet, gebruik van infrastructuur en energie.

- Leren uit benchmarks. NS wil van andere grote bedrijven die succesvolle kostenreductieprogramma's hebben doorgevoerd leren.

NS hanteert bij ieder van deze zoekdomeinen de harde randvoorwaarde dat de maatregelen niet ten koste mogen gaan van de kwaliteit van de dienstverlening, verdere verbetering van de kwaliteit kan wel onder druk komen te staan. De ambitie blijft overeind om in 2010 alle grenswaarden van de indicatoren in het Vervoerplan te realiseren.

NS streeft ernaar om het aanbod aan te laten sluiten op de vraag. In de afgelopen jaren is NS hier goed in geslaagd. Zie onderstaande grafiek.



Fietsenstallingen

Vanaf 2010 zijn de NS-fietsenstallingen 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 en voor het voor- en natransport een belangrijke ontwikkeling. Enkele stations worden, vanwege de door ProRail geplande verbouwing van deze stallingen, na 2010 opgeleverd.

1.2 Dienstregeling

NS is zich bewust van de maatschappelijke vraag naar meer en snellere verbindingen. Ook vanuit (macro-)economisch perspectief (bereikbaarheid steden, economische centra en landsdelen) is deze vraag voorstelbaar en relevant. NS speelt hier vanzelfsprekend op in. In visie 2020 schetst NS een beeld van de ontwikkelingen in het aanbod van treinen. Het realiseren van de visie betekent een kwaliteitssprong op het spoor: Intercity- en Sprintertreinen zullen in de brede Randstad met een frequentie van zes keer per uur rijden tussen de grote steden. In de spoorsector verkenning ten behoeve van het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer ("Ruimte op de Rails", 4 september 2008) staat dat de spoorsector de variant zes (Intercity) en zes (Sprinter) ziet als een kosteneffectieve bijdrage aan de naar verwachting verder toenemende mobiliteitsvraag. NS heeft daarbij in de eerder gepubliceerde Netwerkanalyse Spoor en de Landelijke Markt- en Capaciteitsanalyse Spoor aangegeven dat de hogere sprinterfrequenties mogelijk nadere afspraken vragen met de (regionale) overheid over ruimtelijke ordening en/of een financiële bijdrage. NS verwacht dat met hogere snelheden dan nu zal worden gereden. Indien voldaan wordt aan de randvoorwaarden, onder meer voor veiligheid, geluid en treinbegeleidingssysteem gaat NS uit van het opvoeren van de maximale rijnsnelheid naar 160 km/uur. Belangrijke verbeteringen van de kwaliteit voor de reizigers.

Voor de komende jaren is NS druk bezig om een dienstregeling te maken. NS bouwt met deze dienstregelingen voort op de uitgangspunten geformuleerd bij de dienstregeling 2007 namelijk:

- Meer reismogelijkheden door groter aanbod treinen.
- Eenvoudiger en voorspelbare dienstregeling.
- Een robuuste dienstregeling.

Dienstregeling 2010

In de dienstregeling 2010 voert NS een aantal verbeteringen voor de reizigers door. Het betreft:

- Intercity Lelystad – Almere – Amsterdam Zuid – Schiphol (ILAS): Inspelend op de groeiemarkt Flevoland wordt een ‘nieuwe’ Intercity Lelystad – Schiphol aangeboden die patroonmatig de gehele dag gaat rijden (reed in 2009 twee keer in de ochtend- en avondspits). Deze Intercity zal bij de exploitatie van de Hanzelijn onderdeel worden van de dienstregeling over de Hanzelijn per december 2012 (*). ILAS is gekoppeld aan het Actieplan Groei op het Spoor van het ministerie van Verkeer en Waterstaat. Het Actieplan maakt het mogelijk de aanloopverliezen van ILAS financieel te overbruggen.
- Robuust knooppunt Amersfoort: de Intercity naar Amsterdam komt voortaan uit Schothorst, zodat de spoorstelling praktischer kan worden gepland waardoor de Intercity uit Amsterdam vrij het station kan binnen rijden.
- Nieuwe stations: In 2010 worden er twee nieuwe stations geopend: Amsterdam Science Park en Maarheeze.

(*) Het kabinet heeft in 2008 besloten tot het uitvoeren van een pakket aan infrastructuurmaatregelen op de corridor Schiphol – Amsterdam – Almere – Lelystad (SAAL). Voor de SAAL corridor is in het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer € 1,35 miljard gereserveerd, waarvan € 0,6 miljard ten behoeve van het pakket kortetermijnmaatregelen. Het korte termijn pakket maatregelen moet voor zorgen dat de reizigers op de corridor Zwolle – Almere – Noordelijk Randstad vanaf de opening van de Hanzelijn (Lelystad – Zwolle) bij de start van de dienstregeling van 2013 een kwalitatief goede dienstregeling met meer (en zo mogelijk snellere) treinen krijgen aangeboden. De maatregelen betreffen het viersporig maken van de zuidtak Amsterdam (het gedeelte vanaf Riekerpolder tot aan Duivendrecht), het viersporig maken van het deel tussen Almere Muziekwijk en Almere Centrum, en tussen Almere Buiten en Almere Oostvaarders. Daarnaast worden nut en noodzaak van een extra viersporig traject tussen Almere Centrum en Almere Buiten onderzocht. Ondermeer wordt daartoe een Maatschappelijke Kosten-Baten Analyse (MKBA) gemaakt. De realisatie van de kortetermijnmaatregelen wordt door ProRail niet eerder dan in 2016 voorzien, terwijl was uitgegaan van oplevering aansluitend op de start van de Hanzelijn. Doordat het korte termijn pakket OV SAAL circa drie jaar na de start van de Hanzelijn beschikbaar komt krijgen reizigers op deze corridor enkele jaren een kwalitatief onvoldoende product. Voor NS heeft dit bovendien aanzienlijke financiële consequenties (lagere opbrengsten, hogere kosten). Over deze situatie is NS met het ministerie van Verkeer en Waterstaat in gesprek.

In het kader van het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS) onderzoekt NS samen met de betrokken partijen of hoogfrequente verbindingen op het net zijn in te passen. In 2009 is een start gemaakt met de proeven; deze worden in 2010 (en mogelijk 2011) voortgezet. Afhankelijk van de uitkomsten van de proeven wordt gezien wanneer en in welke mate hoogfrequente verbindingen in de reguliere dienstregeling worden opgenomen. Over de opzet van deze beproevingen stemmen betrokken partijen, ministerie van Verkeer en Waterstaat, consumentenorganisaties, gemeenten, goederenvervoerders, ProRail en NS, met elkaar af.

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 duurt volgens de prognose 33 maanden, tot september 2012. In deze periode is geen treinverkeer door Nijverdal mogelijk. De treindienst Enschede – Zwolle wordt geknipt in Enschede - Nijverdal en Nijverdal West - Zwolle. Nijverdal West is een nieuw, tijdelijk station. Tussen Nijverdal en Nijverdal West zal NS vervangend busvervoer verzorgen. Tevens zal NS, voor de grootste groep reizigers, de treindiensten op de omleidingroute voor reizigers Enschede – Deventer en Deventer -Zwolle versterken. NS heeft vanaf het begin meegewerkt aan deze ‘snelle’ bouwoplossing. Een andere uitvoering met handhaving van een beperkte treindienst en mogelijk veel hinder zou zes jaar geduurd hebben, een weinig aantrekkelijk perspectief voor alle betrokken partijen. NS kan vanwege dit project niet de reguliere bediening van en naar station Nijverdal aanbieden. NS heeft daarvoor ontheffing gekregen van het ministerie van Verkeer en Waterstaat.

In 2010 zullen naar verwachting steeds meer goederentreinen de Betuweroute gaan gebruiken. In dat geval zullen op een aantal andere trajecten minder goederentreinen rijden, zodat reizigerstreinen een sneller dienstregelingspad kunnen benutten. Dit gold in 2009 al deels voor de Intercity van Leiden naar Utrecht in de spits. De reistijd van Leiden naar Utrecht is daardoor met drie minuten afgenomen.

NS is in grote lijnen tevreden over het procesverloop van de capaciteitsverdeling voor dienstregeling 2010. 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 den minne konden worden geschikt. Ondanks de overheersende tevredenheid over het procesverloop blijft het feit dat NS nog steeds treinen anders of niet kan rijden vanwege onderhoudswerkzaamheden. Daar waar dit is opgelost met 'passen en meten' leidt dit soms tot kwaliteitsverlies in de treindienst (langere reistijden en minder robuustheid). Ook de grenzen van de fysieke beschikbaarheid van opstelcapaciteit zijn op een aantal opstelreinen bereikt. Hierdoor is NS genoodzaakt om treinen op andere opstelreinen op te stellen dan gewenst. Dit heeft als gevolg dat de complexiteit van de planning toeneemt en de inzet van materieel en daaraan verbonden kosten stijgen. Ook het integrale capaciteitsmanagement geeft aan dat de grenzen zijn bereikt van de milieucapaciteit (geluidsemisatie) op een aantal baanvakken en emplacementen, dan wel dat de grenzen binnen afzienbare tijd bereikt worden.

Dienstregelingontwikkeling 2011 - 2014

Dienstregeling 2011

Met de ingebruikname van de HSL-Zuid (aparte concessie HSA) in september 2009 ontstaat geleidelijk een snelle (internationale) verbinding tussen Amsterdam en Brussel (-Parijs) met een deels binnenlandse functie. NS is blij met deze nieuwe verbinding, omdat wij reizigers daarmee een snelle en aantrekkelijke verbinding kunnen bieden met aansluiting op het internationale hoge snelheidsnetwerk in België en Frankrijk. NS verwacht dat als gevolg van deze nieuwe verbinding een deel van de binnenlandse reizigers de overstap zal maken van NSR naar Hispeed. De mogelijke gevolgen hiervan voor de dienstregeling op het hoofdrailnet worden te zijner tijd meegenomen.

Met de toename van het gebruik van de Betuweroute door goederenvervoerders verwacht NS dat op een aantal corridors meer ruimte ontstaat om enerzijds de robuustheid van de dienstregeling te versterken en anderzijds mogelijke uitbreiding van frequenties te realiseren. Daarnaast kan een intensivering van het gebruik leiden tot drukte op het spoor bij aantakpunten vanaf het hoofdrailnet (Geldermaas, Zevenaar) met effecten op de dienstregeling voor personenvervoer.

Voor NS is het belangrijk dat goederenvervoerders de komende jaren in toenemende mate gebruik gaan maken van/overstappen op de Betuwelijn. Dit bevordert mogelijke verbeteringen op het gebied van reistijd en punctualiteit op het hoofdrailnet, alle twee belangrijke kwaliteitsissues voor onze klanten.

Voor dienstregeling 2011 worden de volgende verbeteringen in de dienstregeling onderzocht:

- Herontwerp Oude Lijn.
 - Met de komst van de volledige Hispeed-treindienst op de HSL-Zuid, is het niet meer mogelijk om op de Oude Lijn (de traditionele lijn Amsterdam – Leiden – Den Haag - Rotterdam) de bestaande dienstregeling te handhaven. De capaciteit van de infrastructuur op de samenloopbaanvakken (waar zowel NSR- als Hispeedtreinen rijden) is daarvoor onvoldoende. Met de komst van hoogfrequente, snelle verbindingen tussen Rotterdam en Schiphol en Amsterdam zullen veel lange afstandreizigers via de HSL gaan reizen in plaats van via de Oude Lijn-route Amsterdam – Leiden – Den Haag – Rotterdam. De “ruimte” die in bestaande treindiensten ontstaat (wegens het overlopen van reizigers naar de HSL) alsook de “ruimte” die op de infrastructuur ontstaat (wegens het wegvallen van de internationale treindiensten op de Oude Lijn), wil NS gebruiken om het stadsgewestelijke, regionale en interregionale vervoer te verbeteren en hierdoor meer groei te realiseren.
 - Tussen Dordrecht en Roosendaal heeft de huidige Beneluxtrein Amsterdam – Brussel ook een belangrijke binnenlandse functie. Met het routeren van de Beneluxtrein via de HSL zou op de oude route tussen Dordrecht en Roosendaal het aantal Intercity treinen van 2x/u naar 1x/u afnemen. In het basisuurpatroon is daarom elk uur een extra treindienst (binnenlandse Intercity) Dordrecht – Roosendaal voorzien. Deze verbinding wordt gereden in het verlengde van de bestaande Intercity-dienst Amsterdam – Dordrecht, zodat op de hele corridor Amsterdam – Schiphol – Leiden – Den Haag – Rotterdam – Dordrecht – Roosendaal (-Zeeland) tezamen met de al bestaande treinserie Amsterdam – Vlissingen een halfuurdienst ontstaat. Vanaf Roosendaal is voorzien de nieuwe serie ook door te trekken naar Vlissingen (in plaats van de huidige stoptreinserie Roosendaal – Vlissingen). Beide Intercity's gaan stoppen op alle stations tussen Roosendaal en Vlissingen, die daarmee in beide richtingen twee keer per uur worden bediend.

Uiteraard hangt de invoering van deze wijzigingen samen met de indienststelling en tempo van ingroei van de HSL-Zuid.

- Nieuwe stations: Houten Castellum en Sassenheim
 - Houten Castellum: Voorheen lag de het station aan de tramlijn Houten-Houten Castellum, Door de aanleg van viersporigheid Houten - Houten Castellum komt het station Houten Castellum aan het hoofdrailnet te liggen. NS, Provincie en gemeente Houten zijn tot besluitvorming gekomen over de herallocatie van het station.
- Versnellen Intercity's op Utrecht – Arnhem

Vanaf dienstregeling 2011 hebben Cargo vervoerders de Betuweroute volledig tot hun beschikking. Voor hen vervalt de noodzaak om via Utrecht – Arnhem te rijden. Hierdoor ontstaat ruimte voor NS om de Intercity's tussen Utrecht en Arnhem sneller te rijden. De versnelling van rijsnelheid heeft naar verwachting een positief effect op de reistijd van reizigers.

Doorkijk dienstregeling 2012-2014

In de periode 2012 – 2014 wordt de eerste fase van ‘Elke tien minuten een trein (ETMET)’ op Eindhoven – Amsterdam (vooruitlopend op Programma Hoogfrequent Spoorvervoer) verwacht. ETMET betekent zes Intercity's op Eindhoven - Amsterdam en zes Sprinters tussen Geldermalsen – Utrecht als eerste fase op weg naar een hoogfrequenter treinsysteem. De eerste daaropvolgende grotere wijziging van de dienstregeling vindt in 2013 plaats als gevolg van de indienststelling van de Hanzelijn. Dit onder de voorwaarde dat de Hanzelijn formeel onderdeel wordt van het Hoofdrailnet (vergt een aanpassing van het Koninklijk Besluit Hoofdrailnet). Deze lijn biedt reizigers een nieuwe en rechtstreekse verbinding tussen de noord vleugel van de Randstad, Lelystad en Zwolle en verder naar Noord-Nederland. De nieuwe dienstregeling leidt na oplevering van de aangepaste infrastructuur ook tot een aanzienlijke verbetering van de treindienst tussen de noordelijke Randstad

(Almere, Amsterdam Zuid) en de zuidelijke Randstad (Leiden, Den Haag). De ingebruikname van de Hanzelijn heeft effect op de route die reizigers kiezen en dus de intensiteit van vervoerstromen over de aanpalende verbindingen. Verder is de planning van ProRail dat in 2013 een aantal knelpunten in de infrastructuur wordt opgelost met maatregelen uit het Herstelplan fase 2 en het korte termijn pakket OV SAAL (Schiphol Amsterdam Almere Lelystad). NS monitort de ontwikkelingen op dit vlak. De komende jaren zullen de klantwensen op basis van de beschikbare infrastructuur in een nieuw dienstregelingmodel 2013 worden uitgewerkt.

1.3 Materieelbeschikbaarheid

Reizigers gaan er vanuit dat NS over voldoende, modern en comfortabel materieel beschikt om het reizigersaanbod -ook op piekmomenten- aan te kunnen. Om concurrerend te zijn met de auto moet de trein qua uitstraling en comfort de auto minimaal evenaren. NS werkt vanuit dit inzicht voortdurend aan de optimalisatie van de inrichting van het materieelpark. Met als doel om de vervoerscapaciteit en de kwaliteit van het materieel aan te sluiten op de vraag en verwachtingen.

Het materieelpark bestaat uit een kernpark en mogelijke flexmaatregelen. Het kernpark omvat het deel van het materieelpark dat voldoende is om de verwachte groei op te kunnen vangen. Het tot het kernpark behorende materieel kenmerkt zich door een optimale performance en hoge klantwaarde. De flexmaatregelen bestaan uit strategisch reservematerieel dat binnen vijf jaar uitstroomt en nieuw te bestellen/huren materieel waarmee binnen drie maanden tot maximaal twee jaar kan worden ingespeeld op niet geprognosticeerde vervoersgroei.

Het huidige materieelpark van NS wordt in de komende jaren verder vervangen en uitgebreid om aan klantwensen (onder andere zitplaatsen, comfort) te voldoen. In de periode 2009 tot en met 2011 stromen naar verwachting ongeveer 150 nieuwe treinstellen in.

Naast het vernieuwen en uitbreiden van het materieel, wordt bestaand materieel gereviseerd. Dit met het doel om de treinen te moderniseren en voor een langere periode in te zetten in de dienstregeling. In de periode 2009 – 2011 worden ongeveer 150 treinstellen gereviseerd. Tegelijkertijd stroomt verouderd materieel uit.

NS werkt hard verder aan het verbeteren van de kwaliteit van het materieel door ondermeer in de sfeer van voorzieningen functionaliteiten toe te voegen. Zoals informatievoorziening in de trein en ontsluiting van internet.

1.4 Infrastructuur

Het ministerie van Verkeer en Waterstaat heeft in 2009 in een brief aan ProRail herbevestigd dat het Programma Kleine Infra primair bedoeld is om vervoerders lopende het dienstregelingjaar in staat te stellen om slagvaardig in te spelen op ontwikkelingen in de markt. Deze uitspraak is van belang voor reizigers. Veelal is het namelijk mogelijk om met relatief kleine aanpassingen aan de infrastructuur (aanpassen locatie van seinen, verlengen van een perron, leggen van een wissel e.d.) een verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening te bereiken. Het aantrekkelijke in de opzet van dit programma is dat voor dergelijke bestemmingen een relatief snel proces kan worden doorlopen, omdat doel, criteria en middelen al vastliggen. NS en ProRail hebben het afgelopen jaar hard gewerkt aan het opnieuw oppakken van het Programma Kleine Infra. Het proces van het functioneel specificeren door vervoerders, de gezamenlijke prioritering door middel van de multicriteriaanalyse en, na opname in het programma, een versnelde realisatie door ProRail hebben veel aandacht gekregen. Het is de komende periode aan ProRail om scope, financiering en handelswijze van het Programma Kleine Infra in een formele zienswijze vast te leggen en bij vervoerders te toetsen. Voor

NS is dit een belangrijk onderwerp, omdat het programma in belangrijke mate bijdraagt aan het realiseren van de doelstellingen van NS.

In het Programma Herstelplan Spoor fase 2 wordt ondermeer gewerkt aan de belangrijke projecten Amersfoort westzijde en Den Bosch noordzijde. Op basis van de afgegeven plannings gaat NS ervan uit dat deze projecten eind 2012 gereed zijn. Een beperkt restbudget is nog beschikbaar. De sector maakt afspraken over welke projecten alsnog prioriteit krijgen en binnen het Herstelplan fase 2 zullen worden opgepakt. Per saldo kan de met de projecten samenhangende verbetering van de punctualiteit pas vanaf de dienstregeling 2013 gerealiseerd worden.

Tijdige realisatie van de projecten die volgen op het Herstelplan Spoor fase 2, de corridor Schiphol - Almere - Amsterdam - Lelystad en Programma Hoogfrequent Spoorvervoer, acht NS van cruciaal belang. NS ziet op dit moment echter nog weinig concrete versnelling in de lopende en op te starten spoorprojecten. NS vindt dit zorgwekkend en is hierover in gesprek met ProRail en het is ook een gespreksonderwerp met het ministerie van Verkeer en Waterstaat. De conclusies en aanbevelingen van de audit van bureau Horvat naar de gang van zaken rond Schiphol - Almere - Amsterdam - Lelystad korte termijn worden bij dit gesprek betrokken.

In bijlage 4 is de investeringsagenda infrastructuur opgenomen.

1.5 OV-chipkaart

Het ontwikkelen en invoeren van de OV-chipkaart in Nederland krijgt steeds concreter vorm. Het is een project dat zowel uit het oogpunt van technologie als klantacceptatie zeer complex is. NS wil niet over een nacht ijs gaan en neemt de tijd om ervaring op te doen met het gebruik van de OV-chipkaart, zowel door reizigers als door NS zelf.

In 2009 is NS gestart met de gefaseerde uitrol van het reizen op saldo (ROS) met de OV-chipkaart. Het proefbedrijf op de Flevolijn is afgerond; reizigers en NS hebben uitgebreid de gelegenheid gekregen om het systeem integraal te ervaren en te beproeven. De basis van de OV-chipkaart functionaliteit voor kaartautomaten en baliesystemen is in 2009 ingevoerd. Daarnaast is de basisfunctionaliteit van Reizen op Saldo met de OV-chipkaart ingevoerd. Vanaf 1 oktober 2009 konden de anonieme kaarthouders op saldo reizen en vanaf december ook de houders van persoonlijke kaarten (waaronder 1,4 miljoen VDU-kaarthouders). NS maakt het ook voor reizigers die een abonnement bij een andere vervoerder hebben mogelijk om bij NS op saldo te reizen. Deze reizigers moeten hun OV-chipkaart éénmalig laten activeren voor reizen op saldo bij NS, o.a. om de keuze 1e/2e klasse te maken. NS vraagt bij de reizigers die de OV-chipkaart in gebruik hebben genomen om gestructureerde feedback over de reiservaringen. Met de consumentenorganisaties vindt -naast Locov- maandelijks informeel overleg plaats over gebruikservaringen en wensen van reizigers. NS inventariseert zodoende geconstateerde verbeterpunten zodat deze in het kader van het concept 'continu verbeteren' geadresseerd kunnen worden.

In 2010 zal NS - naar de huidige inzichten - in het voorjaar starten met een beperkte mediacampagne om het reizen op saldo met de OV-chipkaart bij een breder publiek onder de aandacht te brengen. Rond de zomer zal een massamediale campagne worden uitgevoerd om landelijke bekendheid te geven aan de OV-chipkaart. Uiteraard blijft NS in de tussentijd de ervaringen met de OV-chipkaart nauwkeurig monitoren en zullen de timing en inhoud van de campagnes op de gebruikservaringen en verdere ontwikkelingen worden afgestemd. NS verwacht dat tegen het eind van 2010 ca. een miljoen reizigers bij NS zullen reizen op saldo met de OV-chipkaart.

In 2010 schaal NS de initiële infrastructuur voor de OV-chipkaart verder op. Daarvoor breidt NS het aantal check-in/check-uit palen aanzienlijk uit en vangt NS aan met het steeds meer stations beheerst toegankelijk maken. Dit laatste ondersteunt het beleid van NS om met toegangspoortjes de sociale veiligheid op deze stations verder te verbeteren. De eerste stations met beheerste toegankelijk zijn gerealiseerd door toegangspoorten te plaatsen. De toegangspoorten gaan open met een geladen OV-chipkaart met een reis- en/of verblijfsrecht. In 2010 zal NS de beproeving van de afsluiting van stations verder gestalte geven. Naar de huidige inzichten wordt daarmee gestart op de stations op de Flevo- en Schiphollijn waar op dit moment al een regime van 'Beheerste Afvondafsluiting' van toepassing is. Deze stations worden met afzetlinten 'afgesloten' waarbij personeel aanwezig is om aan reizigers service te verlenen; in de proefperiode gaan de poortjes de afzetlinten vervangen. Uiteraard zal tijdens de proefperiode personeel aanwezig zijn om reizigers te begeleiden.

Voorzetting van de stapsgewijze en beheerste introductie van de OV-chipkaart vindt plaats in 2010, onder meer met:

- het toevoegen van additionele functionaliteit voor Reizen op Saldo,
- het voor de OV-chipkaart geschikt maken van bestaande en/of nieuwe reisproducten en
- het bestellen en betalen van reisproducten via het internet af te halen bij kaartautomaten van NS

Tot slot continueert NS in 2010 de intensieve inspanningen om verder invulling te geven aan de visie op het eindbeeld OV-chipkaart. NS bespreekt deze visie met andere vervoerders, Trans Link Systems, overheden en belangenorganisaties van consumenten. Afronding van diverse studies met betrokken partijen ter completering van de visie op het eindbeeld OV-chipkaart vormen een onderdeel van deze inspanningen.

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 in relatie tot economische en ruimtelijke ontwikkeling. De opgave voor de toekomst is kortweg samen te vatten met 'houd Nederland bereikbaar en leefbaar'. Het openbaar vervoer moet een steeds groter aandeel van de reizigersgroei voor haar rekening nemen. Daarbij wil NS meer reizigers veilig, op tijd en comfortabel vervoeren via aantrekkelijke stations.

De decentrale overheden vormen voor NS een belangrijke partner om deze 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 7). 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 een uitbreiding van het bestaande nachtnet met het traject Rotterdam - Utrecht en 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 nieuwe diensten als de Zone-

taxi. NS voert met regio's verkennende gesprekken over nieuwe/uitbreidingen van diensten en verbindingen. Denk hierbij ondermeer aan het project Regions Of Connected Knowledge (ROCK); een snelle verbinding tussen Eindhoven en Duitsland, een studie naar de haalbaarheid van een rechtstreekse verbinding Utrecht – Breda (A27-corridor) en een mogelijk vervolg op het project bereikbaarheid noordvleugel.

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 passende initiatieven te ontwikkelen dragen wij gezamenlijk bij aan de doelstelling om Nederland bereikbaar en leefbaar te houden. Aanvullend op de hierboven geschetste samenwerking werkt NS eraan mee om de positie van de decentrale overheden ten aanzien van met name de dienstregelingontwikkeling van NS nog verder te versterken. Dit indachtig de wens van de Tweede kamer, naar aanleiding van het Kabinetsstandpunt over de Evaluatie Spoorwetgeving. In het Kabinetsstandpunt is aangegeven dat 'Adviestafels' worden gecreëerd waaraan decentrale overheden met het ministerie van Verkeer en Waterstaat kunnen spreken over proces en resultaten van hun betrokkenheid bij de dienstregelingontwikkeling. In de loop van 2010 krijgt dit instrument een concrete invulling.

2 Zorggebieden

In dit hoofdstuk geeft NS aan welke prestaties zij wil leveren in 2010 op de vier 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 e, g, d en f). Eveneens verplicht de Vervoersconcessie 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 9.7);
- wat de onderbouwing is voor de gemaakte keuzes ten aanzien van de prestaties (artikel 9.8).

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 meetsysteem voor de klantoordelen en de gebruikte methoden voor procesindicatoren zijn te vinden in bijlage 1. De meetsystemen zoals opgenomen in bijlage 1 zijn als geheel instemmingplichtig.

Scorecard

In de set prestatie-indicatoren uit het Vervoerplan 2009 is één indicator vervangen. De prestatie-indicator geplande zitplaatscapaciteit in de spits is vervangen door vervoerscapaciteit reizigers. In de set outputindicatoren zijn zeven klantoordelen (outcome, beoogde effect) en acht objectieve procesindicatoren (output, effect op procesresultaat) opgenomen.

Verantwoording van de gedefinieerde informatie-items, opgenomen in bijlage 3, gebeurt in de halfjaarlijkse en jaarlijkse verantwoordingsrapportages, om de ontwikkeling hiervan te kunnen blijven volgen. Daarnaast wil NS in de verantwoordingen van 2010 de voorlopige realisatie van één nieuwe indicator presenteren. Het gaat om het algemeen klantoordeel reisinformatie (bijlage 2). Voor informatie items zijn geen grens- of richtwaarden aangegeven, met uitzondering van de procesindicatoren die eveneens zijn opgenomen in het beheerplan van ProRail. Deze waarden zijn in bijlage 3 opgenomen om de consistentie tussen de twee plannen te laten zien.

Ambitieniveau

Bij het bepalen van het ambitieniveau voor 2010 en verder houdt NS rekening met het huidige niveau van de basiskwaliteiten. Daarnaast neemt NS bij het bepalen van het gewenste niveau de relatie tot investeringen en de daarvoor benodigde (extra) kosten in ogenschouw.

Benchmark

In 2007 heeft NS in het kader van haar vervoerconcessie een benchmark onderzoek uitgevoerd. NS heeft haar prestaties op de aspecten van haar dienstverlening vergeleken met zes vergelijkbare partijen. Naast een cijfermatige vergelijking zijn de partijen bezocht door multidisciplinaire teams om ook “best practices” in kaart te brengen. Deze bredere en diepere aanpak van benchmarking levert meer inzicht op dan een eenvoudiger cijfermatige vergelijking.

In 2008 zijn de resultaten van deze benchmark gepresenteerd binnen de organisatie, aan het ministerie van Verkeer en Waterstaat en aan de deelnemende partijen. Binnen NS zijn de best practices gebruikt als input bij verbeterprocessen (onder andere inrichting bijsturing, initiatieven op het gebied van reisinformatie, et cetera). Andersom hebben de andere deelnemers aan de benchmark na het project ook NS benaderd voor input voor de verbeterprojecten die bij deze organisaties spelen. Zo draagt benchmarking bij aan verbetering van de prestaties van alle deelnemers.

In 2010 zal NS weer een benchmark onderzoek uitvoeren met een aantal vergelijkbare partijen. Naar verwachting zal de vergelijkingsgroep grotendeels bestaan uit de deelnemers aan de benchmark van 2007. De nadruk ligt daarbij op het signaleren van verbeteringen sinds 2007 en het identificeren van de “best practices” die daaraan ten grondslag liggen. Begin 2011 zullen de resultaten worden gedeeld met het ministerie van Verkeer en Waterstaat en de overige deelnemers.

NS merkt op dat de bereidheid van andere spoorwegmaatschappijen om in volledige openheid en transparantie mee te werken aan benchmarkonderzoeken afneemt. De verklaring hiervoor ligt in de toenemende concurrentie als gevolg van de voortschrijdende liberalisering van de Europese markt. De liberalisering uit zich vooral in het van kracht worden (per 2010) van de Europese richtlijn voor liberalisering van het spoorvervoer (waardoor cabotage mogelijk wordt) en (per december 2009) de verordening ‘Public Service Obligations’ die eisen stelt aan (gunning van) concessies. Dit kan gevolgen hebben voor de omvang en kwaliteit van de benchmark.

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 een 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 én robuuste dienstregeling
- een klantvriendelijke én punctuele uitvoering en bijsturing van de dienstregeling
- betrouwbaar materieel in te zetten in de dienstregeling

NS werkt continu aan het verbeteren van de dienstregeling. Door het verfijnen van de dienstregeling verbetert de dienstverlening aan reizigers. Studies over het inpassen van nieuw infra in de toekomst maken hier onder deel van uit. Op de middenlange termijn, in de periode vanaf 2012, komt nieuwe infra beschikbaar. Zoals de Hanzelijn in het noorden, vrije kruisingen en vier sporen rond Utrecht (Utrecht- Woerden en Utrecht – Houten). Daarnaast vinden studies plaats naar de mogelijkheden en effecten van het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer.

NS streeft een hoog niveau na voor de treinprestaties. Dit ondanks een toename van het aantal treinen per dag en bij een - op korte termijn - gelijkblijvende infra. Het komende jaar voert ProRail intensief onderhoud uit aan deze infra. Dit laatste stelt NS voor de uitdaging, om in samenwerking met ProRail, de gestelde doelstellingen voor het zorggebied op tijd rijden te realiseren. Het behalen van het hoge niveau kan door de dienstregeling slim te plannen, scherp uit te voeren en proactief bij te sturen.

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 -net als in 2008 en 2009- het vervoeren van klanten belangrijker dan het rijden van alle treinen volgens plan.

NS blijft ook de komende jaren samenwerken met ProRail aan een beter beheersbare treindienst. Dit om de dienstverlening aan de klant te verbeteren en daarmee de groei op het spoor op te kunnen vangen.

Met betrekking tot de robuustheid zoekt NS de juiste balans tussen een aantrekkelijk, efficiënt, betrouwbaar en uitvoerbaar plan. Via analyse van realisatiecijfers en met behulp van meldingen vanuit de uitvoering worden (structurele) knelpunten in het plan of in de (technische) uitvoering opgespoord. Dit gebeurt in nauwe samenwerking tussen het ProRail Prestatieanalysebureau, het NS Kenniscentrum en de regionale medewerkers van NS en ProRail.

De in het Vervoerplan 2009 geïntroduceerde indicator 'reizigerspunctualiteit', blijft in 2010 een informatie item. Deze indicator combineert de onderdelen aankomstpunctualiteit, gereden treinen en aansluitingen en weegt deze naar het aantal betroffen reizigers. De indicator maakt het mogelijk om in de planning en bijsturing van de treindienst beslissingen te nemen waarbij de belangen van verschillende groepen reizigers objectief tegen elkaar kunnen worden afgewogen. Zo zal bijvoorbeeld in de bijsturing een vertraagde intercity met 1.000 reizigers voorrang krijgen op een sprinter met 100 reizigers. Maar het is eveneens mogelijk dat een intercity in een verstoorde situatie als stoptrein wordt ingezet om gestrande reizigers op te pikken (waardoor de aankomstpunctualiteit van die trein daalt, maar de reizigerspunctualiteit verbetert). In de besturing van de treindienst werd altijd al gekeken naar de gecombineerde impact van beslissingen op reizigersstromen, echter de nieuwe indicator ondersteunt dit proces met objectieve cijfers. In 2008 en 2009 is gewerkt aan het definiëren van de nieuwe indicator en het inrichten van de registratiesystemen, zodat betrouwbare

informatie over de landelijke performance beschikbaar komt. De registratieprocessen en –systemen zijn inmiddels ingeregeld en aan de hand van de reguliere rapportages is over een langere periode een representatief inzicht verkregen in het gedrag van de nieuwe indicator onder verschillende condities (op landelijk niveau). Dit is met name van belang om tot een adequate normstelling te komen en vervolgens te kunnen sturen in zowel planning als bijsturing van het vervoerproces. De rapportages zijn dermate stabiel dat deze ook in de externe verantwoording worden opgenomen. De realisatie is voor 't eerst in de halfjaarverantwoording 2009 als informatie-item gerapporteerd.

Om de relaties tussen de diverse onderdelen van de indicator en het klantoordeel van reizigers over het op tijd rijden goed in beeld te krijgen en te verankeren in de operationele sturingsprocessen wil NS in 2010 aanvullende ervaringen opdoen. NS start met ingang van de nieuwe dienstregeling een proef op het baanvak Nijverdal-Deventer om te experimenteren met het sturen aan de hand van de indicator reizigerspunctualiteit. Tegelijkertijd verfijnt NS de registratiesystemen, zodat op groter detailniveau inzicht ontstaat in het gedrag van de indicator. Op basis van de ervaringen met deze beperkte proef volgt opschaling van het experiment. In de loop van de tweede helft van het jaar, na evaluatie van de experimenten, volgt besluitvorming over het opnemen van de indicator in Vervoerplan 2011 ter vervanging van bestaande indicatoren. Bij de besluitvorming betreft NS tevens de uitkomst van gesprekken met het ministerie van Verkeer en Waterstaat én de consumenten organisaties.

2.1.2 De prestatie-indicatoren (instemming)

Voor dit zorggebied kiest NS drie prestatie-indicatoren het klantoordeel op tijd rijden, aankomstpunctualiteit (5 minuten) en percentage gereden treinen. Voor het bepalen van het ambitieniveau maakt NS een afweging tussen het verder verbeteren van de prestaties en het kostenniveau.

Tabel 1.1		Klantoordeel op tijd rijden			
Definitie	Het percentage klanten dat een waardering van 7 of meer geeft voor het op tijd rijden van treinen.				
Jaar	2008	2009	2010	2011-2014	
Reeks	Realisatie	Grenswaarde	Grenswaarde	52-53%	
	54%	50%	52,0%		

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 infraverstoringen en de negatieve beeldvorming over het spoor die daar het gevolg van is, heeft NS in veel mindere mate in de hand. Daarom blijft NS nauw samen werken met ProRail om de impact van infraverstoringen te beperken.

Met de grenswaarde van 52% tevreden klanten in 2010 zet NS de reeks van stijgende grenswaardes voort. Dit ondanks de intensievere benutting van de infrastructuur en een gelijkblijvende punctualiteit. Door de focus op reizigers verder te ontwikkelen en verbeteren wil NS het klantoordeel blijven verbeteren. In 2010 wordt een start gemaakt met twee grote stationverbouwingen (Utrecht en Amsterdam). Circa 30% van de reizigers (reizigers die dagelijks van deze grote stations gebruikmaken) zullen de effecten van die verbouwing ondervinden. NS verwacht dat als gevolg van de verbouwingen en het toenemend aantal buitendienststellingen vanwege onderhoud de waardering van reizigers voor punctualiteit onder druk komt te staan. Onder die

condities is het realiseren van twee procentpunt verbetering ten opzichte van Vervoerplan 2009 een stevige ambitie.

Tabel 1.2	Aankomstpunctualiteit 5 minuten			
Definitie	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.			
Jaar	2008	2009	2010	2011-2014
5-minutennorm	Realisatie 93%	Grenswaarde 93%	Grenswaarde 93,0%	93% Onder andere afhankelijk van de 2 ^e fase herstelplan spoor.

Voor 2010 staat NS voor de uitdaging opnieuw een, weliswaar beperkt, aantal extra treinen te gaan rijden. Twee Intercity's per uur op het traject Lelystad – Schiphol. Dit zonder noemenswaardige extra infra en met de hinder van langdurige ombouwprojecten die de infra juist beperken. Voorbeelden hiervan zijn de werkzaamheden op stations Amsterdam en Utrecht in 2010 in het kader van Sleutelproject en het niet beschikbaar zijn van twee sporen in Den Haag in 2011 als gevolg van werkzaamheden voor HSA en Randstad Rail. NS plant deze extra treinen in met zo min mogelijk risico op onderlinge hinder. Dit kan mede door te sturen op scherpere in de uitvoering en door het inrichten van gezamenlijke sturing van ProRail en NS, gericht op het snel en klantgericht verhelpen van verstoringen.

Het vasthouden van het hoge niveau van de punctualiteit uit 2008 (93%) is de afgelopen periode niet vanzelfsprekend gebleken. NS vertrouwt erop met de genoemde maatregelen (slim plannen, scherpere in uitvoering en besturing), vanaf 2010 de koers te hervatten voor het vasthouden van een hoog punctualiteitsniveau bij een gelijktijdige groei van de treindienst.

Voorbeelden van slim plannen in 2010 zijn:

- in de spits een kwartierdienst op Deventer - Amersfoort in plaats van een voortrein; de grote hinder van de voortrein die vlak voor de hoofdtrein rijdt, wordt hiermee vermeden;
- spooropstelling in Amersfoort: de Intercity naar Amsterdam komt voortaan uit Schothorst, zodat de spoorstelling praktischer kan worden gepland waardoor de Intercity uit Amsterdam vrij het station kan binnen rijden;
- de stoptrein van Uitgeest stroomt in Amsterdam door naar Breukelen binnen dezelfde corridor als de Intercity's; hiermee wordt onderlinge hinder van corridors vermeden;

Tabel 1.3	Gereden treinen			
Definitie	Het betreft het percentage van de (in het dagplan) geplande beladen gereden reizigerstreinen. Inclusief eventuele vervangende treinen.			
Jaar	2008	2009	2010	2011-2014
Reeks	Realisatie 98,7%	Grenswaarde 98,5%	Grenswaarde 98,5%	98,5%

In 2007 bleek hoezeer een paar dagen met extreme (weers-) omstandigheden het percentage gereden treinen kunnen drukken. Gemiddeld komen jaarlijks 10 tot 15 dagen met grote (infra)storingen voor.

Hiermee rekening houdend handhaaft NS de grenswaarde voor 2010 op het niveau van voorgaande jaren.

NS zet het beleid uit de afgelopen jaren in 2010 door: onder extreme omstandigheden alleen treinen opheffen om de totale treindienst beheersbaar te houden en waar mogelijk vervangend rijden. Bij extreme omstandigheden prioriteit geven aan het vervoeren van reizigers boven het volgens plan rijden van alle treinen.

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 te kunnen reizen per trein. Door reizigers zo goed mogelijk te informeren zorgt NS ervoor dat zij hun reis gemakkelijk kunnen plannen en ontspannen kunnen reizen doordat zij onderweg bevestiging krijgen over het verloop van de reis. In geval van afwijkingen voorziet NS reizigers tijdig van actuele informatie, zodat voor de klant duidelijk is wat de gevolgen zijn voor zijn reis en hoe hij zijn reis het beste kan vervolgen. Daarnaast heeft de klant 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. Dat betekent dat NS zich verder wil ontwikkelen in het aanbieden van multimodale reisinformatie van deur-tot-deur. Het gaat dan zowel om reisinformatie tijdens reguliere situaties als tijdens ontregelingen.

NS speelt met de reisinformatie mogelijkheden in op zowel de ontwikkeling van de behoefte van reizigers als technologische mogelijkheden. Hierdoor vereenvoudigt het gebruiks- en bedieningsgemak van reisinformatie voor de klant, bediening via verschillende producten voor verschillende kanalen. De middelen worden voortdurend aangepast op ontwikkeling van de klantbehoefte en door technologische vooruitgang. Door het aanbieden van diverse reisalternatieven kan de klant een goede afweging maken tussen de verschillende vervoersmodaliteiten, zowel vooraf als tijdens de reis. Hiertoe werkt NS nauw samen met andere vervoerders, marktpartijen en regionale en landelijke overheden.

Een basispakket van goede reisinformatieproducten en –kanalen voor elk moment tijdens de reis van de klant, vormt de basis voor reisinformatie. De hiervoor benodigde systemen zijn ontwikkeld en de processen zijn hierop aangepast.

Concreet wil NS de actuele reisinformatie in de trein verbeteren door deze steeds meer via schermen en automatische omroep te verstrekken aan de klant. De actuele reisinformatie op de stations verbeterd in 2010 door de nieuwe schermen op de stations. Tegelijkertijd wordt de reisinformatie toegespitst op de specifieke wensen van de klant door de introductie van nieuwe reisinformatieproducten die gericht zijn op de (meer) individuele begeleiding van de klant tijdens de reis. Voorbeeld hiervan is Reisplanner Xtra, een applicatie voor de mobiele telefoon.

Het ministerie van Verkeer en Waterstaat is met de vervoerders bezig om tot de oprichting te komen van het Nationale Datacenter Openbaar Vervoer (ND-OV), één centrale database voor het weg- en openbaar vervoer. Doel hiervan is de reiziger een optimaal advies van deur tot deur te kunnen bieden. De vervoerders is gevraagd een businesscase op te stellen.

NS wil het komende jaar een nieuwe indicator toevoegen voor reisinformatie: een klantoordeel over reisinformatie tijdens de gehele reis, vanaf de voorbereiding, tijdens de reis tot aan de bestemming. Deze indicator geeft een beter beeld over de prestaties van NS op het gebied van reisinformatie. Zowel tijdens verstoringen als niet-ontregelde situaties. Samen met het klantoordeel informatievoorziening bij ontregeling (trein en station) levert dit een goed en getrouw beeld over hoe de klant oordeelt over de informatieverstrekking door NS. Voor 2010 is de indicator 'Klantoordeel Informatieverstrekking' als informatie-item opgenomen. In 2010 wil NS ervaring opdoen met de nieuwe indicator. Of deze indicator na 2010 in plaats van bestaande indicatoren gebruikt zal worden,

is afhankelijk van de uitkomsten uit de gesprekken tussen NS en het ministerie van Verkeer en Waterstaat én de consumentenorganisaties.

De prestatie-indicatoren (instemming)

Voor dit zorggebied kiest NS voor vier prestatie-indicatoren: klantoordeel informatievoorziening bij ontregelingen, klantoordeel aanspreekbaarheid medewerkers (nader gesplitst in ambulante medewerker service en personeel in de trein), informatievoorziening bij ontregeling in de trein en informatievoorziening bij ontregeling op het station. De trefkans conducteur, die ook bijdraagt aan de specifieke informatiebehoefte, maakt onderdeel uit van het zorggebied sociale veiligheid. De indicator en bijbehorende instelniveau zijn opgenomen in hoofdstuk 2.4 sociale veiligheid

Tabel 2.1	Klantoordeel informatievoorziening bij ontregelingen in de trein en informatie voorziening op het station			
Definitie	De waardering die de respondent 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			
Jaar	2008	2009	2010	2011-2014
Reeks	Realisatie 54%	Grenswaarde 53%	Grenswaarde 55,0%	55-56%

In 2010 wil NS het klantoordeel verbeteren door diverse activiteiten. Het verder landelijk uitrollen van de geautomatiseerde actuele reisinformatieketen. Daarnaast verwacht NS in 2010 dat de eerste interciti's zowel schermen als automatische omroep met actuele reisinformatie bevatten en tevens verbetering van de verstaanbaarheid van de omroep. Door het creëren van eenduidige informatie en nieuwe informatieborden krijgt de klanttevredenheid op het station een belangrijke impuls. Voorwaarde voor de realisatie van 55% klanttevredenheid is dat NS en ProRail in het Reisinformatiecontract een waarde van 56% overeenkomen voor het klantoordeel Informatie bij ontregeling station.

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.

Tabel 2.2a	Klantoordeel aanspreekbaarheid ambulante medewerker service			
Definitie	De waardering die de respondent 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.			
Jaar	2008	2009	2010	2011-2014
Reeks	Realisatie 59%	Grenswaarde 58%	Grenswaarde 59,0%	59-62%

Tabel 2.2b	Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel in de trein			
Definitie	De waardering die de respondent geeft aan de aanspreekbaarheid van het treinpersoneel in de trein uitgedrukt in een rapportcijfer.			
Jaar	2008	2009	2010	2011-2014
Reeks	Realisatie 44%	Grenswaarde 44%	Grenswaarde 45,0%	45-48%

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 draagt bij aan adequate informatievoorziening aan reizigers in de trein en op het station.

Tabel 2.3	Informatievoorziening bij ontregelingen in de trein ongewogen			
Definitie	Percentage van ontregelingen in de trein, waarbij daarover in de trein informatie is gegeven. 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.			
Jaar	2008	2009	2010*	2011-2014
Reeks	Realisatie 39%	Grenswaarde 35%	Grenswaarde 40,0%	40%

* Realisatie over 3^e en 4^e kwartaal 2010. Na overleg met het ministerie van Verkeer en Waterstaat is NS overeengekomen om de eerste twee kwartalen van 2010 te gebruiken voor het inzetten van de verbeterslag (ingroeiperiode) naar 40% in het 2^e half jaar.

Voor de kwaliteitsmeting informatie bij ontregelingen in de trein verhoogt NS de grenswaarde met vijf procentpunt ten opzichte van 2009. NS heeft in 2009 diverse ontwikkelingen ingezet om verbetering aan te brengen in deze kwaliteitsmeting, deze worden in 2010 voortgezet. NS verwacht dat het formeren van kleinere groepen van directe medewerkers een positieve bijdrage levert aan de groepsdynamiek alsmede de intrinsieke serviceverlening van de medewerkers aan de klant. Daarnaast verwacht NS verbetering door het omroepen in de trein continu onder de aandacht te brengen bij medewerkers. Door opleiding, begeleiding van medewerkers, inrichting van de organisatie en overlegvormen.

Tabel 2.4	Informatievoorziening bij ontregeling op het station ongewogen			
Definitie	Percentage van totaal aantal metingen (gedefinieerde verstoringen in de treindienst) waarbij informatie op het station is gegeven via omroep en/of CTA bakken.			
Jaar	2008	2009	2010	2011-2014
Reeks	Realisatie 76%	Grenswaarde 76%	Grenswaarde 77,0%	77-80%

De grenswaarde 2010 voor de kwaliteitsmeting informatie bij ontregelingen op het station is één procentpunt hoger dan vorig jaar. Deze grenswaarde past bij de strategie van NS. Daarnaast geeft dit de organisatie de mogelijkheid om de verbeteringen goed te borgen in de organisatie en van daaruit geleidelijk verder te verbeteren.

NS wil de procesindicator verbeteren door focus op tijdige bediening van de Centrale Trein Aanwijzer (zogenaamde CTA bakken) en een goede inhoud van de omroep (oorzaak, prognose en advies). Dit

laatste blijft een voortdurend gespreksonderwerp tussen ProRail en NS. In samenwerking met ProRail wil NS één informatiebron en informatieketen creëren, waardoor snel eenduidige informatie ontstaat voor de klanten.

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 samenwerking met ProRail. NS stemt door middel van de Beheerovereenkomst Stations de te nemen maatregelen af met ProRail. NS Poort voert vervolgens de schoonmaakwerkzaamheden in de transferruimte en –voorzieningen uit in opdracht van ProRail.

De nadruk bij de schoonmaakbedrijven is verschoven van inspanningsverplichtingen naar outputverplichting: een ‘schone trein en station’. Het operationele beleid ten aanzien van reiniging wordt bepaald in een samenwerkingsplatform tussen NS en de schoonmaakbedrijven. In het innovatieplatform, bestaande uit uitvoerende werknemers van beide partijen, worden de resources ten behoeve van de reiniging geëvalueerd. Het innovatieplatform gaat in gesprek met de markt op het gebied van onder andere contracten, wederzijdse belangen en partnerships. Zodoende zijn randvoorwaarden voor continue verbetering, optimale samenwerking en een scherpe prijs-kwaliteitverhouding geschapen.

NS blijft haar reinigingsprocessen ontwikkelen ten gunste van de technische reinheid. 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. NS wil desondanks de technische reinheid verbeteren en initieert daarom verscheidene innovatieve maatregelen ten behoeve van de materieelschoonmaak. Het verkorten van de doorlooptijd graffitiwrijving, verscherpen van de nachtoplevering en meer informatie aan de klant over reiniging door Centrale Trein Aanwijzer bakken te benutten met teksten als “niet instappen: trein wordt gereinigd” zijn hier voorbeelden van.

De uitstraling van het materieel is een belangrijk aspect voor de beleving van de reiziger. NS voert drie 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.

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 graffitiwrijving.

2.3.2 De prestatie-indicatoren (instemming)

Voor dit zorggebied kiest NS voor twee prestatie-indicatoren klantoordeel reinheid en standkwaliteit treinen en stations. Bij het bepalen van de instelwaarden 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. Overige bepalende factoren zijn de leeftijd van het materieel of het station, de drukte 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.

Tabel 3.1		Klantoordeel reinheid interieur treinen en stations			
Definitie	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%).				
Jaar	2008	2009	2010	2011-2014	
Reeks	Realisatie	Grenswaarde	Grenswaarde		
	55%	55%	55,0%	55%	

De uitdaging voor 2010 is om het klantoordeel over reinheid op het huidige peil van 55% te houden, door naast schoonmaak blijvend te werken aan een materieelpark met een frisse, moderne uitstraling en stations waar de reiziger zich prettig blijft voelen. De instroom van nieuw materieel, ter vervanging en uitbreiding van het huidige materieel en de modernisering van het bestaand materieel dragen bij aan de frisse uitstraling. Daarnaast leidt zichtbaar schoonmaken tot een verbeterde beleving van de reiziger. Daarom is een aantal schoonmaakacties bewust ingepland tijdens de reizigersdienst. Het jaar 2010 staat in het teken van diverse grote stationsverbouwingen (sleutelprojecten Amsterdam en Utrecht). 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) kunnen veranderen, informatie (tijdelijk) op andere plaatsen wordt aangeboden etc. NS houdt er rekening mee dat reizigers hierdoor de reinheid lager waarderen.

Tabel 3.2		Standkwaliteit treinen en stations			
Definitie	Rekenkundig gemiddelde van drie indicatoren met de volgende wegging. 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.				
Jaar	2008	2009	2010	2011-2014	
Reeks	Realisatie	Grenswaarde	Grenswaarde		
	90%	87%	87,0%	87%	

De ambitie van NS is om, mede in het licht van de hierboven vermelde grote stationsverbouwingen in 2010, het huidige niveau vast te houden met een gelijktijdige afname van de kosten door het proces efficiënter te maken. Hiervoor heeft NS afspraken gemaakt met ProRail en de schoonmaakbedrijven.

2.4 Sociale Veiligheid

2.4.1 De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorggebied

NS zorgt ervoor dat reizigers veilig kunnen reizen en eigen medewerkers veilig kunnen werken. NS geeft invulling aan het zorggebied door de inzet van mensen en middelen op die plaatsen, trajecten en tijden waar dit het meest nodig is, afspraken te maken met het OM, Justitie en Gemeenten, snel optreden bij (dreigende) incidenten en door het instellen van (mobiele) Service & Veiligheidsteams, aangestuurd door een Veiligheidscentrale.

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 preventief handelen. Door duidelijk zichtbare, aanspreekbare en klantgedreven medewerkers; 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 KLPD.

De komende jaren richt NS zich 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.

Daarnaast richt NS zich 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, vervalsingen). 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 beveiliging van opstel terreinen.

NS neemt binnen haar verantwoordelijkheidsgebied de noodzakelijke maatregelen om 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).

Externe en maatschappelijke ontwikkelingen spelen een belangrijke rol bij sociale veiligheid. De veiligheidstaken van NS zijn verder geprofessionaliseerd in de Veiligheidscentrale. Een aspect daarvan zijn 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. De teams worden waar nodig zowel in de trein als op de stations ingezet. NS neemt nadrukkelijk 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 kiest NS voor twee prestatie-indicatoren klantoordeel sociale veiligheid en trefkans conducteur.

Tabel 4.1	Klantoordeel sociale veiligheid			
Definitie	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			
Jaar	2008	2009	2010	2011-2014
Reeks	Realisatie 78%	Grenswaarde 77%	Grenswaarde 77,0%	Grenswaarde 77%

De klantoordelen wil NS de komende jaren op het huidige niveau vasthouden. Door de recente maatschappelijke ontwikkelingen, toename van agressie in het openbaar vervoer, is het vasthouden van deze grenswaarde een realistische doelstelling. Vooral de waardering in de avond staat door deze ontwikkeling onder druk.

Om de grenswaarde vast te houden onderneemt NS diverse activiteiten zoals de inzet van Service & Veiligheidsteams en beveiligingsmedewerkers, zichtbare aanwezigheid van uitvoerende NS medewerkers, gebruik van het verhogen trefkans conducteurs en het verkorten van treinen in de avonduren.

Tabel 4.2	Trefkans conducteur (het aantal HC rondes per 30 minuten)			
Definitie	Het totaal aantal keren dat er een HC in treinen is langsgelopen gedeeld door de totale werkelijke meettijd in treinen uitgedrukt in aantal blokken van 30 minuten.			
Jaar	2008	2009	2010	2011-2014
Reeks	Realisatie 60%	Grenswaarde 60%	Grenswaarde 60,0%	Grenswaarde 60-64%

De instelwaarde voor trefkans conducteur sluit aan bij de instelwaarde voor de indicator 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 naar de klant centraal stellen zonder daarbij het veiligheidsaspect uit het oog te verliezen. De doelstelling verbetert jaarlijks met één procentpunt ten opzichte van het voorgaande jaar.

De trefkans conducteur draagt niet alleen bij aan de veiligheid en veiligheidsbeleving, maar is ook van belang voor het verstrekken van reisinformatie en draagt daarmee ook bij aan imago NS (algemene tevredenheid over NS). NS onderneemt diverse acties om de grenswaarde te realiseren. Waaronder de inzet van onder meer extra conducteurs vooral op nachttreinen en de inzet vaste Service & Veiligheid teams als back up aan conducteurs, voor eventuele assistentie bij problemen.

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 op eigen ontwikkelingen, waaronder de dienstregeling en marketing. Evenals op een prognose van externe ontwikkelingen, zoals economische groei, demografie, mobiliteitsmaatregelen. Voor de ontwikkeling van de materieelvloot is de benodigde vervoercapaciteit in de spitsuren het uitgangspunt voor NS.

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 moet in de materieelinzet ook rekening gehouden worden 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 er 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 plaats 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) 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.
- 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.

De prestatie-indicatoren (instemming)

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

Tabel 5.1		Klantoordeel beschikbaarheid zitplaats in de spits			
Definitie	De waardering die de respondent geeft aan de beschikbaarheid van zitplaatsen in de spits uitgedrukt in een rapportcijfer				
Jaar	2008	2009	2010	2011-2014	
Reeks	Realisatie 69%	Grenswaarde 70%	Grenswaarde 70,0%	70%	

Voor het klantoordeel beschikbaarheid van zitplaatsen in de spits wil NS het hoge niveau van 70% handhaven voor 2010. 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. Dit blijkt zich pas voor te doen bij een gemiddelde bezettingsgraad van de treinen van 30-35%. Dit betekent drie plaatsen per reiziger. Bij het opvangen van de aanhoudende groei streeft NS ernaar reizigers een (zit-)plaats aan te bieden. Dit komt niet overeen met de wens van de reiziger om drie plaatsen tot zijn beschikking te hebben. Dit betekent dat in 2010 het klantoordeel beschikbaarheid zitplaats in de spits onder druk blijft staan. Door gebruik te maken van de nieuwe indicator vervoerscapaciteit in de spits is het mogelijk om bij het toenemende aantal reizigers, voldoende capaciteit per treindienst te bieden, zonder veel lege treinen door het land te laten rijden. Daarnaast speelt het comfort van het materieel een rol bij de klantwaardering. Door instroom van nieuw materieel en uitstroom van oud materieel verwachten we behoud van de klanttevredenheid. Het huidige klantoordeel is, gezien het hiervoor geschetste gedrag van reizigers in de beoordeling, niet relevant voor de sturing van NS voor een beschikbare zitplaats in de spits. Daarom gaat NS op zoek naar een andere, meer relevante indicator voor het klantoordeel zitplaats in de spits in 2010.

Tabel 5.2		Vervoerscapaciteit Reizigers in de spits			
Definitie	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.				
Jaar	2008	2009	2010	2011-2014	
Reeks	Realisatie 99,2%	Niet bekend	Grenswaarde 98,5%	98,5%	

In het Vervoerplan 2009 is de indicator vervoerscapaciteit reizigers in de spits geïntroduceerd. Deze indicator geeft – op basis van realisatiecijfers – weer wat de kans is voor een reiziger op een plaats in een willekeurige trein in de spits. Door deze indicator kan NS beter sturen op voldoende capaciteit voor reizigers. Met deze indicatoren volgt NS de belangrijkste processen in dit zorggebied en zal effectief bijsturen waar dit nodig is. In 2009 zijn voldoende gegevens gegenereerd en bruikbare ervaringen opgedaan om deze indicator op te nemen in de scorecard als stuurmiddel voor voldoende capaciteit. Op basis van opgedane kennis over 2008 en 2009 stelt NS de grenswaarde voor 2010 en verder vast op 98,5%.

3 Toegankelijkheid

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 het rapport toegankelijkheid treinen van 17 september 2003, en met de kenmerken van de infrastructuur.
- NS stelt samen met de infrastructuurbeheerder een financieel dekkend stappenplan op om de trein in 2030 ook toegankelijk te laten zijn voor reizigers met een functiebeperking.

3.1 Assistentie Verlening Gehandicapten

In het toegankelijkheidsbeleid van NS neemt assistentieverlening aan gehandicapten 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. NS werkt voortdurend aan verbetering van de kwaliteit van de toegankelijkheidsvoorzieningen. Voorbeeld hiervan is AVG (assistentie verlening gehandicapten) on line, waarmee een reis via Internet kan worden aangevraagd.

NS heeft in 2009 een proef gehouden om te onderzoeken of de aanmeldtijd kan worden teruggebracht van drie uur tot één uur. De proef was beperkt tot een enkele corridors en alleen voor de stations waar NS-Servicemedewerkers aanwezig zijn. De bevindingen van de proef worden in 2010 geanalyseerd.

Assistentie Verlening Gehandicapten wordt gecontinueerd tot het moment waarop de vloerhoogte van het materieel, voorzien van een uitschuif- of klaptrede in combinatie met een perron op normhoogte, een zelfstandige instap mogelijk maakt. Het uitgangspunt in het Implementatieplan toegankelijkheid is, dat de stations corridorsgewijs worden aangepast, volgend op de instroom van nieuw materieel met een lage vloer. Hiermee verbetert de toegankelijkheid stapsgewijs. In het rapport Versneld toegankelijke stations en treinen, 28 augustus 2008, heeft ProRail aangegeven dat de instroomplanning van nieuw treinmaterieel niet in alle gevallen leidend is voor de fasering van stationsaanpassingen. ProRail en NS hebben de principeafspraken dat ProRail alleen van de instroomplanning van NS afwijkt als 'de redelijkheid' in het geding komt.

3.2 Toegankelijkheid van materieel

NS richt zich op het toegankelijker maken van haar treinen. Het uitgangspunt is dat nieuw materieel direct aan de eisen, zoals vastgelegd in de TSI-PRM (Technical Specification for Interoperability for Passengers with Reduced Mobility) voldoet (onder meer gelijkvloerse instap). Vanaf eind 2008 stroomt gefaseerd nieuw materieel in ter vervanging en uitbreiding van bestaand materieel. Het nieuwe sprintermaterieel (Spinterlichttrain) voldoet aan de eisen: gelijkvloerse instap, oplichtende deurbedieningsknoppen en akoestische en licht afsluitings signaal. Zelfstandige instap is nog niet direct mogelijk omdat materieel en perronhoogte nog niet overal overeenkomen.

Door de constructie van bestaand materieel, waaronder de laatste lichting van dubbeldeksmaterieel (VIRM), is het niet mogelijk om een gelijkvloerse instap te realiseren. NS onderzoekt samen met de Chronisch zieken en Gehandicapten Raad alternatieven om Intercity materieel, dat na 2030 nog

rijdt, bij revisie toegankelijk te maken. Het nog te reviseren materieel voldoet bij herinstroom aan de eisen met betrekking tot auditieve en visuele aanpassingen aan het materieel (oplichtende deurbedieningsknoppen en akoestische en licht afsluitingsignaal).

3.3 Reisinformatie

De reisinformatie van NS is toegesneden op gebruik door doven en slechthorenden, en blinden en slechtzienden. Voor gebruikers in het bezit van een pc met aanpassing (brailleleesregel) zijn de Reisplanner en de algemene informatie op de site ns.nl goed te gebruiken.

Blinden, slechtzienden of anderen die moeite hebben met lezen kunnen gebruik maken van een voorleesbutton. Ook is de lettergrootte 'schaalbaar'. Hiermee kunnen alle teksten van de website, ook de reisadviezen, worden voorgelezen. Hiervoor is geen speciale apparatuur of programmatuur nodig.

Reisinformatie onderweg is beschikbaar voor alle reizigers, door omroep voor visueel gehandicapten en via sms diensten voor auditief gehandicapten. In de nieuwe Sprinters wordt de informatie ook visueel aangeboden.

In samenwerking met ProRail en Viziris, de Federatie van slechtzienden- en blindenverenigingen heeft NS een aantal beschrijvingen gemaakt over 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. De informatie bevat een beschrijving van het station en de ligging van de geleidelijnen. Ook worden de grote verbouwingen op de stations aangegeven en de maatregelen die worden getroffen zodat mensen met een visuele beperking hun weg kunnen vinden. De komende jaren wordt het aantal routes uitgebreid. NS beheert het programma en de weergave via ns.nl.

3.4 Stappenplan toegankelijkheid

Het toegankelijkheidsbeleid is beschreven in het 'stappenplan toegankelijkheid' van ProRail en NS, dat in september 2005 is ingediend bij de Minister van Verkeer en Waterstaat. In dit stappenplan geven ProRail en NS de mogelijke scenario's weer, voor een grotendeels toegankelijk spoor in 2030. Naar aanleiding van het stappenplan heeft de Minister gevraagd om een deelvariant uit te werken. Op 30 juni 2006 is het vervolgrapport Implementatieplan Toegankelijkheid aangeboden aan de Minister, een uitwerking van de gevraagde deelvariant. In het Implementatieplan hebben NS en ProRail een voorstel gedaan hoe in 2030 een grotendeels zelfstandig toegankelijk spoorstelsel kan worden gerealiseerd, waarbij met de aanpassing van circa 60% van de stations, 90% van de reizigers wordt bediend.

Op verzoek van de Minister van Verkeer en Waterstaat, naar aanleiding van een tweede kamer Motie (Koopmans cs) hebben ProRail en NS de mogelijkheden en consequenties voor realisatie van de maatregelen uit het Implementatieplan zoveel als mogelijk in 2018 in plaats van in 2030 onderzocht. NS heeft in het gezamenlijke rapport met ProRail verschillende opties gegeven om ook Intercity's sneller toegankelijk te maken. Hierbij zijn de maakbaarheid en de kosten in kaart gebracht. Een aantal opties blijkt niet goed te passen in de operationele bedrijfsvoering; deze heeft NS daarom afgeraden. Van een aantal andere opties is door NS aangegeven wat de kosten zijn. De afweging of de overheid deze kosten kan/wil dragen is aan de Minister.

Het implementatieplan beschrijft maatregelen die worden genomen om een zelfstandig toegankelijk spoorstelsel te realiseren. Het betreft naast lopende maatregelen op het gebied van service, verkoop en reisinformatie een pakket infrastructuurmaatregelen. De maatregelen op de stations worden door ProRail gerealiseerd in overleg met NS.

NS voert regelmatig overleg met de consumentenorganisaties verenigd in het Locov. In dit overleg zijn de Chronisch Zieken en Gehandicapten Raad en de samenwerkende Ouderenorganisaties belangrijke gesprekspartners voor NS op het gebied van toegankelijkheid. Daarnaast heeft NS regelmatig contact met Viziris (de netwerkorganisatie van mensen met een visuele handicap) en andere organisaties uit het maatschappelijke veld. In samenwerking met (na overleg) met bovengenoemde organisaties verbetert NS haar toegankelijkheid voor reizigers met een functiebeperking.

Toegankelijkheid op stations

Voor de toegankelijkheid van treinen en stations werkt NS nauw samen met ProRail. ProRail heeft een belangrijke rol in het aanpassen van de infrastructuur op en rond stations. De meeste infrastructurele maatregelen voor blinden en slechtzienden, bijvoorbeeld dubbele buisleuning en een obstakelvrije route, worden in 2010 gerealiseerd. Ook de reisinformatie op stations is grotendeels aangepast (beeld en geluid) in 2010. In de praktijk kunnen blinden en slechtzienden dan zelfstandig gebruik maken van het spoorstelsel.

Bij het uitrollen van de OV Chipkaart en de daarbij behorende poortjes treedt NS in overleg met consumentenorganisaties waardoor de stations toegankelijk blijven na het plaatsen van de poortjes.

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 al in de reguliere overleggen met de consumentenorganisatie vertegenwoordigd in het Locov. Voor het bespreken van het Vervoerplan is een thema overleg gehouden. In bijlage 5 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 Afstemmen met ProRail

NS voert de hiervoor beschreven dialoog al structureel in de reguliere overleggen met ProRail. Het Vervoerplan wordt op essenties aan ProRail gepresenteerd en als concept voorgelegd ter beoordeling. In bijlage 6 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 2009 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. In bijlage 7 is een weergave van de resultaten van dit overleg opgenomen.

Bijlage 1 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.

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 relatiematrixes 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 drie 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 weergegeven 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 2004 op het Hoofdrailnet.

		Marge +/- in procenten
Kwaliteitsmeting	Reinheid interieur	0,39
Kwaliteitsmeting	Informatie op het station bij ontregelingen	1,97
	Gemiddeld voor kwaliteitsmeting	1,00
Reizigersoordeel	Sociale veiligheid overdag op station	0,31
	Gemiddeld voor de reizigersoordelen	0,46

De genoemde aspecten zijn de uitersten qua marges die aangetroffen zijn in 2004.

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).

Gereden treinen

Voor gereden treinen wordt hetzelfde meetsysteem gebruikt als bij aankomstpunctualiteit om het aantal gerealiseerde aankomsten vast te stellen. Door dit te vergelijken met het geplande aantal aankomsten wordt vastgesteld welk deel van de treinen daadwerkelijk heeft gereden. Samenvattend:

- Van alle treinen op het hoofdrailnet stelt ProRail vast of de geplande aankomsten op de gespecificeerde meetpuntstations wel of niet zijn gerealiseerd;
- ProRail bepaalt het percentage gereden treinen door het totaal aantal gerealiseerde aankomsten (per periode) te delen door het totaal aantal geplande aankomsten (per periode).

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 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.

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.

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 Sociale Veiligheid

Het Aantal HC-rondes per 30 minuten

Het totaal aantal keren dat er een HC in treinen is langsgekomen 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 hoofdconducteur langskomt, inclusief de tijdstippen. De enquêteur registreert ook de werkelijke begin- en eindtijd van zijn rit. De volgende punten zijn belangrijk:

- het gaat om een trefkans in treinen; de trefkans op het perron valt buiten deze beschouwing (dit is een ander aspect dat ook wordt gemeten);
- alle mogelijkheden om een conducteur 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 Proces Bijzondere Taken) geldt voor de NS-enquêteur als 'conducteur'.

2.5 Vervoerscapaciteit Reizigers

De procesindicator wordt in twee stappen berekend.

Stap 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%

Stap 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 2 Nieuwe informatie items

Klantoordeel Informatieverstrekking

De berekening van het klantoordeel informatieverstrekking maakt onderdeel uit van het Klanttevredenheidsonderzoek, Voor de meetmethode verwijzen wij naar bijlage 1.1 specificatie meetsystemen klantoordeel.

Door het opnemen van de specifieke vraag met betrekking tot Informatieverstrekking in de huidige klanttevredenheidvragenlijst is de berekeningsmethodiek hetzelfde als voor het klantoordeel Informatie bij Ontregelingen. De score wordt uitgedrukt in een percentage van het aantal respondenten dat een 7 of hoger geeft op de vraag.

Bijlage 3 Informatie-items bij Vervoerplan 2010

Informatieve indicatoren zorggebied 'op tijd rijden'

Aankomstpunctualiteit 3 minuten norm
Gerealiseerde aansluitingen
Reizigerspunctualiteit

Informatieve indicatoren zorggebied 'informatievoorziening bij ontregeling'

Klantoordeel informatievoorziening bij ontregelingen in de trein
Klantoordeel informatievoorziening bij ontregeling op het station (56%) (*)
Klantoordeel informatieverstrekken

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 (58%) (*)
Klantoordeel sociale veiligheid trein overdag
Klantoordeel sociale veiligheid station overdag (89%) (*)
Medewerkeroordeel trein dag
Medewerkeroordeel trein avond
Medewerkeroordeel station dag
Medewerkeroordeel station avond

Informatieve indicatoren zorggebied 'redelijke kans op een zitplaats'

Vervoerscapaciteit Reizigers

(*) 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 4 Investeringsagenda 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	€ 60 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	2006-2012	Regelen en overgeheveld naar Beheer & Onderhoud ProRail.	Capaciteitsmaatregelen onder andere: inhaalsporen, perron-aanpassingen, gedeeltelijk 4 sporen en vrije kruisingen
Planstudie OV SAAL Korte termijn	€ 600	2007-2016	kabinetsbesluit.	Investerings in de corridor Schiphol - Lelystad om de treindienst van de Hanzelijn (gereed: 2012) en de groei van Almere te kunnen faciliteren. Dit betreft onder andere gedeeltelijke viersporigheden in Almere en op de Zuidas, uitbreiding van het knooppunt Riekerpolder en keervoorzieningen in Almere."
Programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS)	€ 3.900	2012-2020	Opgenomen in MIT/Begroting	Investerings op de volgende vier corridors: <ul style="list-style-type: none"> - Flevoland-Amsterdam / Schiphol-DenHaag(SAAL middellange termijn) - Eindhoven – Utrecht – Amsterdam – Alkmaar - Nijmegen / Arnhem – Utrecht – Schiphol - Eindhoven- Rotterdam- Den Haag Planstudie toekomstvaste Goederenroutering
Reserveer financiële middelen voor aanpak knelpunten na 2015	€ 4.000 tot € 7.000	Uitvoering vanaf 2015	Additioneel op te nemen in MIT/Begroting	Verkenning Lange Termijn in het kader van de " Mobiliteitsagenda"

Bijlage 5 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

Optimistisch

Hoewel de taal van het Vervoerplan 2010 in onze ogen optimistisch, ambitieus en positief is, zou het in enkele gevallen meer ambitieus en in veel gevallen ook minder wollig en weinigzeggend moeten zijn. Een voorbeeld: “NS heeft in 2009 diverse ontwikkelingen ingezet om verbetering aan te brengen in deze kwaliteitsmeting, deze worden in 2010 voortgezet”. Het Vervoerplan bevat weliswaar concrete cijfers over de te realiseren prestatie-indicatoren, maar over de benodigde investeringen en (sturings)maatregelen blijft veel onduidelijk. Welke acties zet NS bijvoorbeeld in om groei in het dal te realiseren.

Dit maakt een reactie op het Vervoerplan niet eenvoudig. De missie en visie van NS lijken meer klantgedreven en –georiënteerd dan vroeger. Dat is positief. De resultaten en de klantwaardering vertonen nog steeds een stijgende lijn. Allemaal goed nieuws wat ons betreft. Maar in het Vervoerplan krijgen we helaas niet het achterste van uw tong te zien.

NS is verheugd dat de consumentenorganisaties de optimistische toonzetting in het Vervoerplan 2010 herkennen. Zoals u in uw inleiding stelt is er ook aanleiding tot een positieve kijk op de ontwikkelingen; de prestaties van NS over de laatste jaren worden door steeds meer klanten steeds hoger gewaardeerd. NS is content met deze tendens en wil deze verbetering van de dienstverlening in de toekomst voortzetten. In die ambitie toont NS zich echter ook realistisch. Ten aanzien van de groei in de komende jaren moet rekening worden gehouden met het gure economische klimaat. NS hanteert een scenario dat passend is bij de verwachte economische ontwikkelingen. Met de verdere ontwikkeling van de kwaliteit richt NS zich nadrukkelijk op die gebieden waarvan de klanten aangeven dat zij deze van belang vinden. Ook hierin maakt NS keuzes en stelt zij prioriteiten. Een kwaliteitsverbetering over de gehele linie is niet noodzakelijk vanuit het klantperspectief en daarnaast vanuit bedrijfseconomische overwegingen niet haalbaar. NS streeft naar een structurele kwaliteitontwikkeling. Daarbij past een strategie van geleidelijke verbetering en een goede borging in de organisatie. NS toont zich hierin meer een marathonloper dan een sprinter.

NS zet met de opzet en invulling van het Vervoerplan 2010 de tendens voort die met Vervoerplan 2009 is ingezet. Dit houdt in dat NS beschrijft wat haar ambities en doelen ten aanzien van de zorgplicht zijn. Dit is conform de afspraken die NS en het ministerie van Verkeer en Waterstaat met elkaar hebben gemaakt in het kader van de sturingsrelatie die sinds 2008 is gebaseerd op outputsturing. Het feit dat u minder dan in het verleden beschrijvingen aantreft van concrete maatregelen die NS zal ondernemen in het komende Vervoerplanjaar is daar een gevolg van. Overigens zal NS, net als in de voorgaande jaren, informatie over maatregelen om tot kwaliteitsverbetering te komen, met u blijven delen.

Verhouding prijs - kwaliteit

Wij hebben het al eerder gezegd, maar we doen het toch nog een keer. Naar onze mening ontbreekt een belangrijke indicator in het Vervoerplan, namelijk het klantenoordeel over de prijs - kwaliteit verhouding. Normaliter maakt een klant op basis van de prijs en kwaliteit een keuze voor een bepaalde aanbieder. Ook voor de aanbieder is het van belang om een juiste prijs kwaliteitverhouding na te streven in een dergelijk geval, want ontevreden klanten doen hun

boodschap twee deuren verder bij de concurrent. Voor het vervoer per trein heeft een deel van de klanten deze keuze niet. De prijzen van de diensten worden door NS bepaald, terwijl onduidelijk is of de klant vindt dat ze waar voor hun geld krijgen. Het lijkt ons van belang dat een maatschappelijke onderneming in ieder geval oog heeft voor dit punt. Klanten lok je immers niet met een te duur product.

NS heeft in het verleden aangegeven dat de reiziger niet in staat zou zijn, een goed oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding te geven. Dit omdat hij niet in staat zou zijn, een juiste vergelijking tussen treintarieven en autokosten te maken. Deze stellingname wijzen we van de hand. Het kan niet zo zijn dat u enerzijds stelt dat het oordeel van de klant zeer belangrijk is, en anderzijds dat de klant niet in staat is een oordeel te vellen. Overigens zou uw zienswijze betekenen dat reizigers ook geen mening kunnen hebben over bij voorbeeld zitplaatskans (in de auto is die 100%) of aansluitingen (automobilisten hoeven nooit over te stappen). Wij verlangen dus dat de indicator "prijs – kwaliteitverhouding" alsnog als indicator in het Vervoerplan wordt opgenomen.

De discussie over prijs-kwaliteit en met name de wens van de consumentenorganisaties om in het Vervoerplan een indicator op te nemen voor klantoordeel prijs-kwaliteit hebben wij reeds diverse malen met u gevoerd. NS is, zoals u weet, geen voorstander van het opnemen van deze indicator in het Vervoerplan. De indicator bevat het samengestelde oordeel over twee verschillende gebieden (prijs respectievelijk kwaliteit). Het samenvoegen van die twee gebieden in één indicator geeft multi-interpretabele meetresultaten. Immers, wat zegt een bepaalde meetuitkomst over de prestatie van NS c.q. de eventueel gewenste bijstuuringsmaatregel? Moet het tarief omlaag, of de kwaliteit omhoog, of een mix van beide? En welk aspect van kwaliteit betreft het (punctualiteit, informatievoorziening, of reinheid, et cetera)? Dit probleem met de nauwkeurigheid en validiteit van de meting is overigens ook de reden waarom het onderzoek naar de prijs-kwaliteit-verhouding sinds 2006 niet meer in het Eurobarometeronderzoek van de EU zit. Het vergelijken van de prijs-kwaliteitverhouding tussen verschillende modaliteiten is daarnaast weinig zinvol wegens de grote verschillen tussen die modaliteiten en de beoordelaars. De karakteristieken van trein en auto zijn dermate verschillend dat een vergelijking van het oordeel over prijs-kwaliteit feitelijk niet zoveel zegt als niet bekend is hoe de klant die karakteristieken onderling weegt (bijvoorbeeld is zitplaatskans het belangrijkste, of lees/werktijd). Daarbij is de individuele situatie van de klant sterk bepalend voor diens oordeel (denk aan de financiële situatie, woon- en werkplaats, gezinssituatie et cetera). Al met al een dermate grote veelheid van variabelen dat aan de informatieve waarde van de meetresultaten een beperkt nut ontleend kan worden. Het is niet zo dat NS twijfelt aan het vermogen van klanten om een oordeel te hebben over tarieven en kwaliteit, maar dat een geïnstitutionaliseerde meting daarvan vanwege bovengenoemde punten beperkt bruikbaar is.

In de praktijk blijkt dat de verhouding prijs-kwaliteit meebeweegt met het algemeen klantoordeel. Dit is te verwachten, omdat in die samengestelde indicator alle aspecten van de prestatie verenigd zijn; het gaat feitelijk om een totaal-oordeel. De toegevoegde waarde van een afzonderlijke meting van prijs-kwaliteit is daarmee gering.

Het niet opnemen van een indicator prijs-kwaliteit in het Vervoerplan wil overigens niet zeggen dat NS niet voortdurend aandacht heeft voor een goede balans tussen de prijs en het aanbod. De laatste jaren heeft NS aanhoudend geïnvesteerd in de kwaliteit van de dienstverlening. Deze investering is beloond doordat steeds meer klanten de kwaliteit van de dienstverlening van NS hoger waardeerden. Dit terwijl tegelijkertijd sprake is geweest van een zeer gematigde tariefontwikkeling in de laatste jaren. NS doet haar uiterste best om de door haar beïnvloedbare elementen in de tariefaanpassing te beperken.

NS is van mening dat er voldoende kaders en controles zijn, verankerd in de concessiesystematiek, die ervoor zorgen dat voldoende toezicht kan worden uitgeoefend op de efficiency van de bedrijfsvoering van NS. NS ziet

geen noodzaak om efficiencyindicatoren, waartoe een indicator prijs-kwaliteit behoort, aan de set van prestatie-indicatoren toe te voegen.

Bodemniveaus

Wij zien de noodzaak om bodemniveaus te definiëren. Dit is nodig om voorkomen dat de dienstverlening op bepaalde treinseries beneden een aanvaardbaar minimum zakt. Dit geldt vooral voor de indicatoren kans op een zitplaats en op tijd rijden.

In het Vervoerplan spreekt NS de grenswaarden voor het gehele hoofdrailnet af met het ministerie van Verkeer en Waterstaat. Bij het vaststellen van deze grenswaarden worden de realisaties van de verschillende treinseries uitgedrukt in één grenswaarde per prestatie-indicator. Intern NS is de informatie beschikbaar per treinserie. Van deze informatie maakt NS gebruik voor de interne sturing.

Inleiding

In de inleiding zegt u een “een multimodale dienstverlener” te zijn. Wij vragen ons af wat u hiermee precies bedoelt. Wij nemen aan dat NS toch primair een spoorbedrijf wil zijn?

De passage in het Vervoerplan waaraan u refereert, schetst de bredere context waarbinnen het reizigersvervoer plaatsvindt. NS wil de reis van de klant van deur tot deur vergemakkelijken. Om dit te realiseren werkt NS samen met verschillende partijen in de keten. NS voorziet reizigers van informatie, verzorgt de afstemming van dienstregelingen met andere vervoerders en werkt samen met andere vervoersmodaliteiten. NS is ondermeer actief via haar deelneming QBuzz op het gebied van verwerving en exploitatie van busconcessies, NS Fiets exploiteert fietsenstallingen en recent is NS in samenwerking met de taxiondernemingen begonnen met de NS Zonetaxi. De kernactiviteit van NS Reizigers is, zoals u terecht stelt, het exploiteren van het hoofdrailnet, echter in een multimodale context.

In de vierde alinea schrijft u: “Een waardering door 77% met een 7 of hoger is in vergelijking met andere bedrijven hoog”. Deze bewering zien wij graag onderbouwd met cijfers. Uit onze ervaring blijkt namelijk, dat rapportcijfers in consumentenonderzoeken de neiging hebben om op een 7 uit te komen. Een 8 wordt niet vaak gegeven en een 5 of 6 betekent dat er duidelijk wat mis is.

NS heeft de tekst aangepast.

1 Het publiek belang en mobiliteit

1.1 Strategie en groeiambitie NS

Bij de invulling van de groeiambities van NS en kabinet bestaat spanning tussen publiek belang en bedrijfseconomisch belang. Vanuit het publiek belang is een groei in de spits het meest urgent. In de spits draagt een vergroting van het aandeel van de trein in de mobiliteit immers het meest bij aan een goede bereikbaarheid van congestiegevoelige gebieden en aan het realiseren van milieudoelstellingen. Vanuit bedrijfseconomisch belang is groeien in de spits echter onaantrekkelijk. Daarentegen leidt een toename van het aantal reizigers in de daluren niet tot veel extra kosten. Met ‘slim groeien’ wil NS een ‘goedkope’ omzetgroei in de daluren (en in de tegenspitsrichting) bereiken, en daarmee de financiële ruimte scheppen om tevens een ‘dure’ groei in de spits te realiseren. Dit lijkt ons een goed principe, maar wij vinden wel dat daar een kwantificering bij hoort van de groeiambitie in het kader van het publiek belang (al is het maar in een orde van grootte). Als de vervoersgroei voor 99% in de daluren en voor 1% in de spitsuren zou worden gerealiseerd, spreken we over een andere bijdrage aan het publiek belang dan wanneer deze verhouding bijvoorbeeld 60%/40% zou zijn. De uiteindelijke maatstaf

bij dit publieke belang is naar onze mening de groei van het aandeel van de trein in de totale mobiliteit.

Het realiseren van groei in de spits stuit -op de korte termijn- op diverse (capaciteits-) problemen op het hoofdrailnet. Zoals NS aangeeft in §1.2 van het Vervoerplan is in het capaciteitsverdeelproces voor dienstregeling 2010 wederom gebleken dat het net steeds voller wordt en de beschikbaarheid van de capaciteit door diverse oorzaken beperkt wordt (onderhoudswerkzaamheden, milieuplafonds). Dit leidt tot een complexe planning met 'passen en meten' met als resultaat soms kwaliteitsverlies in de treindienst en overbelastverklaringen van sommige baanvakken. De voorziene uitbreidingen van de infrastructuur (ondermeer Programma Hoogfrequent Spoorvervoer, OV SAAL¹, Hanzelijn) laten nog even op zich wachten. Het gebruik van de Betuweroute door goederenvervoerders moet nog verder toenemen de komende jaren. Naar verwachting zal op langere termijn dus ook in de spits een verdere groei beter mogelijk worden. NS wil inspelen op de kansen die de marktontwikkelingen bieden. NS zal dit zowel gaan doen in de spitsuren, als ook in de uren buiten de spits. De invulling van de ambitie betekent ondermeer dat NS ernaar streeft dat in de toekomst elke tien minuten zowel een Intercitytrein als een Sprinter op de belangrijkste vervoersrelaties in de brede Randstad gaat rijden. Zoals u terecht opmerkt zal vanuit bedrijfseconomisch perspectief groei in de spits ook gepaard moeten gaan met groei in het dal. De groei in het dal is van groot belang voor NS om groei in de spits te kunnen realiseren. Door de groei in het dal nemen de benodigde opbrengsten toe om de investeringen in de kwaliteit van de dienstverlening en nieuw materieel te financieren. NS gaat er in haar prognoses richting 2020 vanuit dat slechts een kleine verandering in de spits/dal verhouding ontstaat.

Bij het verwezenlijken van groeiambities zijn niet alleen de kwaliteit en kwantiteit van het aanbod van belang, ook de prijs speelt een grote rol. Wij vinden dat NS in het Vervoerplan inzicht zou moeten geven in de hoofdlijnen van het tariefbeleid, in ieder geval met betrekking tot de marktsegmenten die relevant zijn voor het publiek belang. Hierbij zou ook moeten worden betrokken, op welke manier NS zal bijdragen aan het in stand houden (en eventueel uitbreiden) van tariefintegratie met het regionaal vervoer (trein, metro, tram, bus).

Het tarief is inderdaad voor sommige groepen (potentiële) reizigers een belangrijk middel om hen te bewegen tot het (vaker) reizen met de trein. De Kruidvatacties, Lentetour enzovoorts zijn daarvan een goed voorbeeld. NS probeert door middel van het aanbieden van aantrekkelijke tarieven de groei -waar mogelijk- te stimuleren. Het tariefbeleid is in sterke mate ingekaderd door de randvoorwaarden die in het tariefartikel van de concessie zijn gegeven. In de eerste plaats zijn beschermde kaartsoorten gedefinieerd. NS heeft zich ten aanzien van de beschermde kaartsoorten te houden aan een set verplichtingen die ondermeer de maximaal jaarlijks toegestane tariefaanpassing per kaartsoort en de maximale differentiatie tussen kaartsoorten betreffen. NS moet over de jaarlijkse tariefaanpassing het advies vragen van de consumentenorganisaties en de Minister tijdig over de voorgenomen aanpassingen informeren. Het publiek belang is door deze randvoorwaarden afdoende gewaarborgd.

Op dit moment is inderdaad sprake van tariefintegratie tussen spoorvervoerders. Het NS systeem is bepalend voor de tarieven op het spoor. Bij de landelijke introductie van OV Chipkaart wordt deze tariefintegratie losgelaten door het Rijk. Regionale vervoerders kunnen dan zelf de prijs vaststellen. Overigens bestaat op dit moment geen tariefintegratie tussen NS en andere vervoersmodaliteiten zoals bus, tram en metro.

De groeiambities van NS en overheid voor de komende jaren zijn fors, terwijl de drukte op het spoor toeneemt en de achterstand in het onderhoud van de infrastructuur nog niet geheel is weggewerkt. Dat roept de vraag op hoe de NS deze ambities wil realiseren zonder ingrijpende maatregelen zoals frequentieverhogingen.

¹ Schiphol- Amsterdam Centraal – Almere – Lelystad (SAAL)

Zie ook de opmerkingen van NS hierboven bij 'spitsgroei in relatie tot beperkte infracapaciteit' en bij dienstregeling 2012-2014, eerste alinea.

Vanaf 2010 zijn de NS-fietsenstallingen daadwerkelijk 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 en voor het voor- en natransport een belangrijke ontwikkeling. Wij zien daarom graag dat hierover een passage in dit hoofdstuk wordt opgenomen.

Voor de reiziger is de openstelling van fietsenstallingen vanaf een kwartier voor de eerste tot een kwartier na de laatste trein een belangrijke ontwikkeling. NS wil bijdragen aan het versterken van de vervoersketen en de openstelling van fietsenstallingen is daarvan een belangrijk onderdeel. Wij nemen uw suggestie over om een korte passage in het Vervoerplan 2010 hieraan te wijden. Overigens wijzen wij u erop dat in de concessietekst artikel 11 (Fietsenstallingen) is aangegeven dat de openstelling van een kwartier voor aanvang dienstregeling tot een kwartier na aankomst laatste trein uiterlijk in de loop van 2010 moet plaatsvinden.

1.2 Dienstregeling 2012 – 2014

Voor het bereiken van een groter aandeel in de mobiliteit is het naar onze mening essentieel, dat NS sterk inzet op het deel van de markt waar de mobiliteit het meest intensief is en het huidige marktaandeel van de trein het grootste verbeterpotentieel laat zien. Dit betreft dan vooral de verplaatsingen binnen de grote agglomeraties. Wij zouden daarom bij de doorkijk tot 2014 graag de NS-ambities per agglomeratienetwerk willen zien.

Realisatie van de groeiambities op de korte termijn is gegeven de schaarste aan infrastructuur inderdaad een lastig vraagstuk. NS heeft dit thema al enkele jaren geleden geadresseerd. NS kan nog maar beperkt groeien door treinen waar mogelijk te verlengen naar de maximaal mogelijke samenstelling op de huidige infrastructuur. In de loop van 2010 vindt besluitvorming plaats over de nieuwe infrastructuur. Extra treinen passen zonder keuzes te maken en kwaliteitsverlies te accepteren (zoals bijvoorbeeld langere reistijden door het vertragen van Intercity's, hetgeen groeivertragend werkt) bijna nergens meer bij. Dat geeft ook antwoord op de vraag naar ambities per agglomeratienetwerk. NS wil op termijn in de Randstedelijke agglomeraties doorgroeien naar 6-6. Het tijdstip waarop daarin stappen gezet kunnen worden hangt af van: de mogelijkheden op de infrastructuur om een kwalitatief goed product te kunnen rijden, marktomvang en –ontwikkelingen en afspraken met regionale overheden (Ruimtelijke Ordening, aansluitend OV, aanvullende financiering). Gegeven dit samenstel van zaken hanteert NS geen blauwdruk.

Het lijkt ons zinvol om de verhoging van de maximale rijnsnelheid (een inputfactor van het dienstregelingaanbod) te vertalen in 'outputwinst'. Bijvoorbeeld: verbetering van de reistijd (direct of via verbeterde aansluitingen) of ruimte voor de bediening van een nieuw station.

NS heeft de tekst aangepast.

In verband met de Hanzelijn spreekt u op pagina 10 van "zo mogelijk snellere" treinen. Wij horen graag waarvan de inzet van "zo mogelijk snellere" treinen afhankelijk is. Dat ProRail de "korte termijn maatregelen" (lijkt niet de juiste term gezien de context) niet eerder dan in 2016 voorziet vinden wij niet juist.

Met "zo mogelijk snellere treinen" wordt geduid op drie vraagstukken waarvan de uitkomsten nu nog in meer of minder mate ongewis zijn:

- Welke infrastructuur wordt nu precies aangelegd?
- Wanneer is deze infrastructuur beschikbaar?
- Wordt het mogelijk om (op delen) van het traject met een maximum snelheid van 160 km/uur te rijden?

De definitieve uitkomsten van bovenstaande issues bepalen uiteindelijk de definitieve reistijdverbetering tussen Noord-Nederland en de noordelijke Randstad.

De realisatie van het "korte termijn maatregelen" pakket voor SAAL is inderdaad in de tijd minder dichtbij dan op grond van de naam verwacht mag worden. Ook NS is daar zeker niet blij mee, het is niet goed voor de reizigers en slecht voor het bedrijfsresultaat.

Op pagina 12 meldt u dat de Hanzelijn formeel onderdeel moet worden van het HRN. We nemen aan dat dit alleen voor de volledigheid opgeschreven is en dat er geen twijfel is of dat gebeurt.

Het onderbrengen van de Hanzelijn binnen het Hoofdrailnet concessie moet nog formeel geregeld worden.

1.5 OV Chipkaart

In de laatste alinea van paragraaf 1.5 staat dat NS haar visie op het eindbeeld OV Chipkaart "deelt" met (o.a.) de consumentenorganisaties. Om misverstand te voorkomen is het wellicht beter hier het woord "bespreekt" te gebruiken. Voor tal van aspecten van het eindbeeld geldt immers dat de visie van de consumentenorganisaties afwijkt van de visie van NS, of dat nadere studie nog zal moeten uitwijzen of een gezamenlijk gedragen eindbeeld mogelijk is.

Wij nemen uw tekstsuggestie over.

2 Zorggebieden

2.1 Op tijd rijden

Wij vinden het jammer dat de indicator voor reizigerspunctualiteit, waarmee in 2009 ervaring zou zijn opgedaan, nog niet is terug te vinden in het Vervoerplan 2010. Zolang deze indicator nog niet is ontwikkeld, dient er een indicator te zijn voor gehaalde aansluitingen. Samen met het klantoordeel op tijd rijden, de gereden treinen en de aankomstpunctualiteit bepaalt deze de voorspelbaarheid van de reistijd van de klant. Treinen lijken in de praktijk steeds vaker te vertrekken zonder de aansluiting over te nemen. Dat is bijzonder frustrerend voor reizigers. Het Vervoerplan dient daarom duidelijkheid te bieden over regelingen en afspraken omtrent wachttijden. Het zou goed zijn om ook het publiek hierover te informeren. Dan weet de reiziger wat hij kan verwachten en kan het personeel hierop worden aangesproken.

De indicator gerealiseerde aansluitingen wordt intern NS nog steeds gemeten en gebruikt. In het kader van het beperkt en overzichtelijk houden van de indicatorenset is een aantal jaren terug afgesproken dat gerealiseerde aansluitingen geen onderdeel meer uitmaakt van de scorecard van het Vervoerplan waarover NS verantwoording moet afleggen of wordt afgerekend. De prestatie-indicator is een informatie item zoals opgenomen in bijlage 3.

Binnen NS bestaan inderdaad wachttijdregelingen. Deze wachttijdregelingen bestaan voor een klein deel van de aansluitingen (de grootste) en zijn een richtsnoer voor de treindienstleider en andere betrokkenen. Afhankelijk van de situatie kan (moet) hier van afgeweken worden omdat meer of minder ruimte is dan vooraf bedacht. Een gegarandeerde wachttijd ontnemt de besturing de ruimte om per situatie optimaal te handelen. Hierbij wordt rekeninggehouden met de grootte van de reizigersstromen.

Het goed informeren van reizigers welke overstap nog wel/niet gehaald kan worden is mensenwerk. Bij de genoemde grote aansluitingen wordt dit veelal door de stationsomroep verzorgd, maar ook hoofdconducteurs kunnen dit omroepen bij aankomst. Een reiziger kan ook altijd aan een hoofdconductor of servicemedewerker vragen wat de eerstvolgende aansluiting is. Het informeren van reiziger, zowel door medewerkers als op een digitale wijze staat hoog op de agenda van NS.

De ambities bij 'op tijd rijden' zijn wel erg bescheiden; realisatie 2008 = 54%; grenswaarde 2010 = 51%. Betekent dit dat de NS verwacht dat de klant de punctualiteit aanzienlijk lager gaat waarderen de komende tijd?

Zoals toegelicht in de Locov bijeenkomst van 27 augustus gaat NS voor het doortrekken van de stijgende lijn in de grenswaardes van het klantoordeel bij een gelijkblijvende grenswaarde voor de treinprestatie. Dit laatste heeft alles te maken met de extra treinen en snellere reistijden op het spoor in combinatie met, veel verbouwingen aan het spoor/stations.

Een steeds hoger klantoordeel terwijl de objectieve prestatie stabiel blijft, is een forse uitdaging, zeker omdat het klantoordeel een flinke laag subjectiviteit bevat die gevoelig is voor externe factoren. NS kiest voor structurele kwaliteitsverbetering. Dit betekent dat NS haar grenswaardes en realisatie daarvan geleidelijk door wil laten groeien. Ten opzichte van de richtwaardes uit het Vervoerplan 2006 is NS fors ambitieus te noemen (richtwaarde 2006, 41%, grenswaarde 2010, 52%).

In het Vervoerplan wordt alleen gerapporteerd over punctualiteit op basis van de 5 minutennorm. NS zou zich hiertoe niet moeten beperken. Een gemiste aansluiting of een uitgevallen trein kosten de reiziger in het algemeen méér dan 5 minuten. Om die reden vinden wij het noodzakelijk dat NS tevens over de ontwikkeling op basis van de 3-minutennorm rapporteert. Dit ook ter wille van de vergelijkbaarheid met het verleden.

De aankomstpunctualiteit 3 minutennorm is een informatie item, zie bijlage 3. Overigens dient opgemerkt te worden dat NS haar interne processen steeds meer stuurt op een norm van 1 minuut om de dienstverlening aan de reiziger steeds beter te krijgen.

In het Vervoerplan 2009 was sprake van het opzetten van een Operationeel Controle Centrum Rail (OCCR), dat bij ontregelingen van grote waarde kan zijn. Het zou goed zijn als het Vervoerplan duidelijk maakt, wanneer het OCCR zodanig operationeel is, dat duidelijke verbetering optreedt in het beheersbaar maken van ontregelingen. Mede vanwege het effect van de OCCR vinden wij verder dat uitgegaan zou moeten worden van een geleidelijk dalend gemiddeld aantal dagen met grote (infra)storingen. Uitgaan van een blijvend hoog aantal dagen met grote verstoringen zonder dat er verbeteringen in zicht zijn maakt een statische indruk.

NS trekt hierin samen op met ProRail. De richtdatum voor de start OCCR is februari 2010. Het OCCR is bedoeld voor de beheersing van de impact van storingen. Het OCCR zelf zal niet zorgen voor de reductie van (infra)storingen.

2.2 Informatievoorziening

Al in het Vervoerplan 2006 was sprake van verbeteringen in de informatievoorziening aan de reiziger die met het ProRail/NS-project Info Plus zouden worden bereikt. De voortgang met dit project is buitengewoon teleurstellend. Zeker als we zien dat de klanttevredenheid over de informatie de afgelopen jaren weliswaar iets is verbeterd, maar in absolute zin nog allesbehalve bevredigend is. In het Vervoerplan 2010 wordt Info Plus niet eens meer genoemd.

Na een periode van ontwerpen en ontwikkelen zijn in 2009 live proeven gedaan met de InfoPlus-software-reisinformatieketen in en rondom Amersfoort. Daarnaast is in de regio Zuid gestart met het ophangen van InfoPlus-schermen. Deze proeven toonden aan dat de systemen in principe goed werken, maar dat de stabiliteit en de beschikbaarheid nog verbeterd moeten worden voor een landelijke implementatie. Op dit moment werken NS en ProRail hieraan, zodat InfoPlus zo snel mogelijk beschikbaar gesteld kan worden aan de reizigers.

Diverse verbeteringen in de reizigersinformatie laten hierdoor op zich wachten. Om een voorbeeld te noemen: de plaatsing van treinaanwijzers is op tal van perrons niet goed (vanwege slechte zichtbaarheid of onduidelijke associatie met de stopplaats van de trein). In een enkel geval is zo'n Centrale Treinaanwijzer al een jaar uitgeschakeld onder het motto: beter géén informatie dan misleidende informatie.

De problemen met Centrale Treinaanwijzers die bij NS bekend zijn worden in overleg met ProRail onderzocht en op basis van ernst van het probleem, geprioriteerd en opgelost.

Ander voorbeeld: de meeste NS-treinen (ook de nieuwste Intercitytreinstellen die zojuist zijn afgeleverd en de oudere IC-treinstellen die momenteel een ingrijpende revisie ondergaan) bevatten nog steeds geen display waarop het volgende stopstation en de eindbestemming worden getoond. Hoe lang moeten de NS-klanten nog wachten op verbetering?

NS heeft in 2009 een Europese Aanbesteding gedaan om het intercitypark te voorzien van actuele reisinformatie (door middel van automatische omroep en beeldschermen) en Internet. Deze Europese aanbesteding is in de zomer van 2009 afgesloten met een gunningstest voor de geselecteerde partijen. Eind 2009, begin 2010 zal NS een besluit nemen over het mogelijk invoeren van actuele reisinformatie (beeld en geluid) en Internet in treinstellen.

Een nieuwe indicator voor reisinformatie waarin de informatiebehoefte in de hele keten wordt meegenomen, vinden wij nuttig. Een voorwaarde voor ons is wel, dat overlap, ruis of misverstanden bij de klant met/over het klantoordeel informatievoorziening bij ontregelingen moet worden voorkomen.

Ook NS wil hierover geen ruis bij de klant en heeft daarom onderzoek uitgevoerd met een aangepaste vragenlijst met ook de nieuwe vraagstelling. Dit onderzoek wijst uit dat de resultaten over Informatie bij Ontregeling niet worden verstoord.

Verder vinden wij dat zo'n indicator de bestaande niet kan vervangen. Wanneer de aspecten op een hoop worden gegooid, dreigt het inzicht in specifieke aspecten (informatie voor de reis, op het station, bij ontregelingen etc.) te verdwijnen.

NS wil zich verantwoorden over reisinformatie in het algemeen en bij ontregelingen. Specifieke aspecten hiervan vindt NS voor interne sturing zeer van belang en onmisbaar. In het kader van afspraken over outputsturing verantwoordt NS zich over het algemene oordeel en het oordeel over informatie bij ontregelingen aan de overheid.

De indicator voor 'informatie bij ontregelingen in de trein' en 'informatie voorziening op het station' (tabel 2.1) zou daarnaast beter kunnen worden gesplitst in twee afzonderlijke.

De procesindicatoren informatievoorziening bij ontregeling op het station en in de trein zijn separaat opgenomen in het Vervoerplan op pagina 23. Om lezers meer inzicht te geven in de opbouw van het

klantoordeel informatievoorziening bij ontregelingen in de trein en op het station is de berekeningssystematiek opgenomen in de definitie. Daarnaast zijn de separate oordelen opgenomen als informatie item zoals aangegeven in bijlage 3.

Het gebrek aan ambitie op het gebied van informatie in de trein bij ontregelingen vinden wij nog altijd bedroevend en onaanvaardbaar. In alle gevallen dient – verstaanbaar - te worden omgeroepen, tenzij in zeer incidentele gevallen de omroep kapot is of de conducteur zijn stem verloren heeft. Een hoger ambitieniveau is gewenst en realistisch. Aspecten zoals informatie en trefkans conducteur zijn immers zaken die de NS volledig in eigen hand heeft, i.t.t. bijvoorbeeld op tijd rijden en sociale veiligheid.

Zoals eerder aangegeven streeft NS naar structurele kwaliteitsverbeteringen en goede borging in de organisatie. Daarbij past een strategie van geleidelijke, stapsgewijze verbetering van de indicatoren.

2.3 Reinheid

De klantoordelen reinheid vinden wij aan de lage kant. Dit moet op termijn beter kunnen. Wij zien graag wat meer ambitie van NS op dit punt.

Zoals eerder aangegeven door NS is reinheid een dissatisfier voor onze klanten. Het oordeel van de klant over reinheid wordt niet alleen gevormd door de reinheid van de treinen en stations van NS, maar ook door veel subjectieve en belevingsaspecten. De grenswaarden van 55% is tot en met 2008 nog niet gerealiseerd. Daarnaast worden de komende jaren diverse grote stations, waaronder Den Haag, Amsterdam, Utrecht en Rotterdam, verbouwd. Verbouwingen hebben een negatief effect op het oordeel van de klant. Het vasthouden van de grenswaarde van 55% is daarmee een ambitieuze grenswaarde.

Daarnaast hebben we nog een vraag over de tabel ‘Standkwaliteit treinen en stations’ op pagina 25. In deze tabel worden de jaren vanaf 2007 genoemd. De realisatie in 2007 zou dan 90% zijn, terwijl in Vervoerplan 2009 voor dat jaar 89% als realisatie genoemd is. Vermoedelijk moet de reeks jaren vanaf 2008 lopen?

De reeks op pagina 25 moet inderdaad zijn vanaf 2008. NS heeft dit aangepast.

2.4 Sociale veiligheid

Het is noodzakelijk dat de ‘trefkans conducteur’ de komende jaren omhoog gaat. Daarnaast zou in het klantoordeel over sociale veiligheid op stations een apart oordeel over de fietsenstallingen gevraagd moeten worden. Zo kan worden onderzocht of:

- de langere openstelling van de stallingen gevolgen heeft voor het oordeel over sociale veiligheid op de stations in de avonduren;
- de geautomatiseerde en de bemenste stallingen op het gebied van sociale veiligheid verschillend gewaardeerd worden.

Door monitoring van het oordeel ‘fietsenstallingen’ over meerdere jaren wordt duidelijk, of de uitvoering van het upgradeprogramma van de stallingen positieve effecten heeft op het klantoordeel sociale veiligheid.

Voor het zorggebied ‘Sociale Veiligheid’ zijn in het Vervoerplan twee outputindicatoren opgenomen waarvoor NS zich naar de concessieverlener committeert aan grenswaarden. De indicator ‘Klantoordeel sociale veiligheid’ is opgebouwd uit vier indicatoren voor sociale veiligheid op station respectievelijk in de trein overdag respectievelijk in de avond (informatie-items). Op een groter detailniveau hanteert NS operationele indicatoren voor specifieke deelaspecten van sociale veiligheid. Dit zijn indicatoren die in de operatie gebruikt worden om prestaties te monitoren en bij te sturen. Het aspect dat u noemt, de beleving van de sociale

veiligheid in fietsenstallingen, is zo'n element dat op operationeel niveau aandacht krijgt. Uw suggestie om specifiek de effecten van langere openstelling van fietsenstallingen op de sociale veiligheid te onderzoeken zullen wij ter harte nemen. Het is echter voor ons, mede gegeven de filosofie van outputsturing, geen reden om in het Vervoerplan voor dit operationeel aspect een aparte indicator voor klanttevredenheid op te nemen.

2.5 Redelijke kans op een zitplaats

Als wij de beschrijving van de nieuwe indicator 'Vervoerscapaciteit Reizigers in de spits' letterlijk zouden nemen, dan kunnen wij hieruit opmaken, dat het om de kans gaat dat de reiziger in de spits met een willekeurige trein mee kan. In dat geval zou de reiziger in de spits 2% kans lopen om op het perron te moeten achterblijven. Dat zou een onaanvaardbaar aantal reizigers zijn. Wij hebben echter begrepen dat wij deze indicator moeten opvatten als de kans om in de spits een trein te nemen die voldoet aan de NS-comfortnormen ('comfortabel/acceptabel/vol'). Vrij vertaald gaat het dan om de kans dat de reiziger een trein kan nemen die – in relatie tot treinsoort en ritduur – een aanvaardbare bezettingsgraad heeft. Dit lijkt ons een goed bruikbare indicator. Aangezien de NS-comfortnormen hierbij een cruciale rol spelen, zouden deze normen wel moeten worden opgenomen in bijlage 1, waarin de meetsystemen zijn gespecificeerd. Gegeven de realisatie van 0,8% 'te drukke treinen' in 2008, vinden wij dat NS met een instelwaarde van 2% 'te drukke treinen' teveel aan de veilige kant blijft. Anderzijds kunnen wij een voorzichtig begin met deze indicator wel enigszins billijken, nu nog slechts een historie van één jaar bekend is. Indien de uitkomst voor 2009 ook boven de 99,0% ligt, zien wij een grenswaarde van 98,0% echter wel als teveel ruimte voor kwaliteitsverlies.

NS heeft de consumentenorganisaties in het verleden -bij diverse gelegenheden- geïnformeerd over de comfortnormering van NS. Het betreft de eigen normering van NS, waarover geen instemmingplicht van het ministerie van Verkeer en Waterstaat noodzakelijk is. Wij nemen uw suggestie niet over.

In het Vervoerplan schrijft u verder: "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. Dit blijkt zich pas voor te doen bij een gemiddelde bezettingsgraad van de treinen van 30 – 35%. Dit betekent drie plaatsen per reiziger". Dit komt ons vreemd voor, met name omdat de stoelen in coach-opstelling een steeds groter aandeel van de zitplaatsen inneemt. Wij kennen dit onderzoek niet en vragen ons af hoe actueel dit onderzoek is. Het roept bij ons in ieder geval teveel vragen op om de uitkomsten van het onderzoek zomaar over te nemen. Een nader onderzoek, naar de onderliggende motieven waarom reizigers zo'n score geven, lijkt daarom op zijn plaats.

Deze vraag heeft u ons ook gesteld tijdens de themabijeenkomst van 14 juli jl. over de nieuwe indicatoren in het Vervoerplan. Het schriftelijk antwoord daarop hebben wij u inmiddels toegezonden. Wij verwijzen gaarne naar die toelichting. Aanvullend daarop nog het volgende. Het oordeel van de reiziger over de zitplaatskans wordt niet primair bepaald door de daadwerkelijke kans dat de reiziger één plaats heeft. Zelfs in treinen die minder dan 100% bezet zijn en waarin dus iedereen een plaats heeft geven reizigers minder dan een zeven voor de zitplaatskans (terwijl hier theoretisch een tien zou moeten worden gegeven, immers men heeft een plaats). Reizigers worden bij hun oordeel beïnvloed door de ervaren drukte om hen heen in de trein. Kennelijk is er een omslagpunt bij een trein die voller is dan circa 35 – 40%; dat wordt als minder aangenaam ervaren en leidt tot een oordeel lager dan een zeven. Om een beeld te krijgen van wat dit bezettingsgetal betekent drukt NS dit soms uit als 'drie plaatsen per reiziger'. Dit houdt in dat een reiziger een zekere vrije ruimte om zich heen wil hebben (achter, voor en/of naast zich). Dit speelt zowel in de coach- als de vis-a-vis opstelling.

3 Toegankelijkheid

3.2 Toegankelijkheid van materieel

NS richt zich op het toegankelijker maken van de treinen. Voor revisietreinen die na 2030 nog rijden wordt bekeken, hoe ze toegankelijk kunnen worden gemaakt. Wij willen u vragen dit voor al het intercitymaterieel te doen. Dus ook voor het materieel dat de komende tien à twintig jaar nog rijdt. Daarnaast zien wij graag dat het nog te reviseren materieel, naast de eisen met betrekking tot auditieve en visuele aanpassingen, ook voorzien wordt van een gehandicaptoilet, en dat alle nieuwe treinen voorzien worden van een voor iedereen toegankelijk toilet.

Zodra een revisieproject voor IC materieel wordt gestart, wordt de CG-Raad betrokken bij onderzoek naar verbetermogelijkheden op het gebied van toegankelijkheid. Dit naast de toepassing van toegankelijkheidseisen uit de wet- en regelgeving. De CG-Raad neemt momenteel deel in een werkgroep van te reviseren materieel. Wat toiletten voor het Sprintersegment betreft, lopen wij niet vooruit op het door de Minister toegezegde ketenonderzoek. Intercity's die worden gereviseerd krijgen een aangepast toilet voor zover dit nog niet het geval was (bijvoorbeeld DDAR en ICM).

Bijlage 6 weergave reactie ProRail

In onderstaande bijlage is de reactie van de 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.

Reactie op hoofdlijnen

Op 17 juli 2009 stuurde u ons het Vervoerplan 2010. Wij hebben met belangstelling kennis genomen van de inhoud van dit document en maken graag gebruik van de mogelijkheid om daarop te reageren.

Elk jaar slaagt NS erin om een beter product voor de klant te bieden. Op deze wijze draagt u bij aan de kabinetsdoelstelling van 5% groei op het spoor. In verband met de economische crisis zal het een uitdaging zijn om de positieve lijn in de toekomst te continueren. Maar ProRail is er trots op dat het samen met NS en de andere railvervoerders deze uitdaging aan kan gaan met initiatieven zoals het Programma Hoogfrequent Spoor. Dit soort initiatieven biedt een goed perspectief voor de mobiliteitsvraagstukken van ons land.

Het Vervoer- en Beheerplan zijn belangrijke instrumenten om de ambities en doelstellingen van onze organisaties vorm te geven. Dit wordt ook onderkend in het kabinetsstandpunt 'Spoor in beweging' waarin het kabinet aankondigt voor het beheerplan gekwalificeerd adviesrecht met marginale toetsing in te voeren.

In het afgelopen jaar hebben we een verbeterslag gerealiseerd in de overlegstructuren tussen spoorwegondernemingen en ProRail. Die verbeterde overlegstructuur biedt ook het platform voor het overleg over prestaties en prestatie-indicatoren en de structurele inbedding biedt goede kansen voor een vroegtijdiger en betekenisvoller afstemming van onze wederkerige inzichten met betrekking tot de ontwikkeling van prestaties en prestatie-indicatoren.

Op een paar punten hebben we suggesties met betrekking tot het Vervoerplan 2010. We beperken ons daarbij tot de onderwerpen, die volgens de concessie Hoofdrailnet in het Vervoerplan moeten zijn opgenomen (invulling zorgplichten, maatregelen van NS ter vervulling van zorgplichten, te verwachten ontwikkelingen en prognoses in 2010 en +4 jaar) en die raken aan de zorgplichten van ProRail als beheerder van de hoofdspoorweginfrastructuur.

In dat kader omvat onze reactie drie elementen:

- de afstemming tussen de prestatie-indicatoren op het grensvlak vervoerder/beheerder;
- de wijze waarop het Vervoerplan reflecteert op de omstandigheid dat (de capaciteit van) het spoorweganet gedeeld moet worden met andere gebruikers;
- de wijze van specificeren door NS van de dienstverlening.

1. Prestatie-indicatoren

De prestatie-indicatoren die het Vervoerplan en het Beheerplan vermelden voor overeenkomstige onderdelen van het grensvlak beheerder/vervoerder, zijn niet in alle gevallen gelijk:

- *Sociale veiligheid overdag*: de waarde die het Vervoerplan 2010 is hoger (89%) dan de waarde die ProRail eerder in het Beheerplan 2010 heeft vermeld (87%);
- *Sociale veiligheid 's avonds*: het Vervoerplan 2010 geeft met 58% een lagere ambitie weer dan ProRail in het Beheerplan 2010 beschrijft (59%);
- *Informatie bij ontregelingen* (bijlage 3): Het Beheerplan 2010 biedt een KPI van 56% voor informatie bij ontregelingen op stations. Het Vervoerplan 2010 komt voor dat aspect op 54%.

Geheel in lijn met de systematiek zoals beschreven in de Beheerconcessie wordt, in de periode tussen de aanbidding van het Beheerplan aan de Minister en de instemming van de Minister met het Beheerplan, het overleg met NS over de grenswaarden van de prestatie-indicatoren voortgezet. Dit gebeurt in het kader van het sluiten van de Toegangsovereenkomst 2010. Parallel daaraan vindt beoordeling van en overleg over het Beheerplan plaats door de Minister van V en W. Beide processen kunnen aanleiding zijn voor het aanpassen van prestaties, mits deze verenigbaar zijn, maakbaar zijn en passen binnen de financiële randvoorwaarden van de gebruiksvergoeding plus de subsidiebeschikking.

NS en ProRail hebben vier gezamenlijke indicatoren in resp. Vervoerplan en Beheerplan. NS streeft ernaar om in goed overleg met ProRail tot een harmonisatie van deze waarden te komen. NS en ProRail hebben overeenstemming bereikt over de waarden van alle vier gezamenlijke indicatoren. In zowel het Vervoerplan als het Beheerplan worden de volgende waarden gehanteerd:

- *Klantoordeel Sociale veiligheid overdag*: 89%
- *Klantoordeel Sociale veiligheid 's avonds*: 58%
- *Klantoordeel Reinheid stations*: 55%
- *Klantoordeel Informatie bij ontregelingen op station*: 56%

2. Capaciteit

In paragraaf par. 2.1.2 (bladzijde 20) wordt de gewijzigde opzet van de treindiensten rond de knoop Amersfoort aangeduid als voorbeeld van slim plannen, ter vermindering van de risico's die waren verbonden aan de in het voorgaande jaar toegepaste opzet. In paragraaf 1.2 (bladzijde 10, 1e blok) wordt dezelfde wijziging gepresenteerd als een reactie ter matiging van de gevolgen van treindienst-uitbreiding van Connexxion. Uit de capaciteitsverdeling voor de jaardienstregeling 2010 blijkt evenwel geen uitbreiding van de treindienst van Connexxion in Amersfoort.

ProRail doet u de suggestie om de argumentatie daarop aanpassen.

NS heeft de tekst aangepast.

In onderdeel 1.2 (bladzijde 11) stelt het Vervoerplan, dat NS in grote lijnen tevreden is met het procesverloop van de capaciteitsverdeling voor de dienstregeling 2010. Uit de daarop volgende tekst blijkt evenwel dat het voorbehoud, dat besloten ligt in de uitdrukking "in grote lijnen", betrekking heeft op de uitkomst van de capaciteitsverdeling, en niet het verloop van het eigenlijke verdelingsproces.

ProRail doet u de suggestie om de argumentatie daarop aanpassen.

Op het moment van schrijven van het Vervoerplan was duidelijk dat de programmatie en coördinatie van de capaciteitsaanvragen van de vervoerders goed was verlopen. Dit betreft het onderdeel verkeer-verkeer². Dit kenmerkt zich ook door een transparant proces.

De verdeling van de capaciteit tussen verkeer-beheer³, alsmede de daadwerkelijke beschikbaarheid van de infrastructuur binnen de grenzen van de milieuruimte wordt door NS als minder transparant ervaren. Dit betreft zowel het eigenlijke verdelingsproces als de uitkomsten er van.

Op bladzijde 11 (3e blok onderaan) vermeldt u dat NS voor de dienstregeling 2010 wederom gevraagd heeft een aantal baanvakken en emplacementen overbelast te verklaren. Het verloop van het capaciteitsverdelingsproces voor de jaardienstregeling 2010 geeft evenwel geen aanleiding om over te gaan tot overbelastverklaring. Ook is bij ProRail (per heden) geen verzoek tot overbelastverklaring ontvangen. Wel heeft ProRail naar aanleiding van het overleg over de basisuurpatronen voor de dienstregeling 2010 een aantal baanvakken overbelast verklaard; de daarop betrekking hebbende capaciteitsanalyses zijn inmiddels afgerond en ook gepubliceerd. ProRail verzoekt u de tekst hierop aan te passen.

NS heeft de zin waarin NS refereert aan de overbelastverklaring uit de tekst gehaald.

Het proces van capaciteitsverdeling 2010 was en is nog niet geheel afgerond. De daadwerkelijke capaciteit van de emplacementen wordt mede bepaald door het onderhoudsrooster en de milieugrenzen. Hier lopen nog onderzoeken die moeten uitwijzen of de gevraagde capaciteit ook daadwerkelijk geleverd kan worden. Afhankelijk hiervan is het de eigen verantwoordelijkheid van ProRail als blijkt dat de capaciteit niet naar tevredenheid is verdeeld, om over te gaan tot een overbelastverklaring.

Op pagina 18 (3e blok) geeft NS aan dat het onderhoud aan de infrastructuur een bemoeilijkende factor is voor het behalen van de punctualiteitsdoelstelling. Deze opvatting houdt evenwel ten onrechte geen rekening met de omstandigheid dat het onderhoudsrooster en de daarmee verband houdende treindienstaanpassingen reeds in de dienstregeling zijn verwerkt, en dat punctualiteit steeds wordt beoordeeld ten opzichte van dié dienstregeling. Door het planmatig onderhoud volgens het onderhoudrooster draagt ProRail juist bij aan een hogere beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de infrastructuur. ProRail doet u de suggestie om de argumentatie daarop aanpassen.

NS heeft de tekst aangepast.

3. Infrastructuur

Op verschillende plaatsen geeft het Vervoerplan uitdrukking aan zorgen met betrekking tot de afstemming van scope, fasering en planning van infra-uitbreidingen. Die zorg betreft zowel de grote programma's (Herstelplan Spoor fase 2, het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer, de corridor Schiphol-Amsterdam-Almere-Lelystad) als het Programma Kleine Infra. Ook ProRail hecht eraan om NS en andere spoorwegondernemingen te faciliteren met een dienstverlening (waaronder de beschikbaarstelling van infrastructuur) waarmee de spoorweg-ondernemingen hun doelstellingen met betrekking tot vervoerdiensten efficiënt kunnen realiseren.

² Verkeer-verkeer betreft de afstemming van capaciteitsaanvragen van vervoerders (zowel personen als goederen).

³ Verkeer-beheer betreft afstemming van capaciteitsaanvragen van infrabeheerder en vervoerders.

De beperkte beschikbaarheid van middelen vraagt evenwel een zorgvuldige afstemming. De projecten hebben een complexe onderlinge samenhang in die zin, dat significante verbetering van de dienstverlening voor de reiziger veelal pas mogelijk is op basis van realisatie van combinaties van projectonderdelen.

In dat verband is het van belang om de wensen met betrekking tot infra-aanpassing zoveel mogelijk functioneel te specificeren, zodat transparante afwegingen van kosten tegen de baten (in termen van verbetering van vervoerdiensten en/of verhoging van de efficiency van de bedrijfsprocessen van spoorwegondernemingen) mogelijk zijn, zonder bij voorbaat de technische oplossingen vast te leggen.

Dat vraagt een open gesprek om in een omgeving met wijzigende inzichten toekomstvaste stappen te zetten die op sectorniveau efficiënt zijn en zich optimaal vertalen naar productverbetering voor de reiziger,

Het overleg hierover zetten wij graag met u voort. Mogelijk ziet u aanleiding in onze zienswijze om uw tekst op dit punt te nuanceren.

NS herkent dat hierover overleg plaatsvindt met ProRail. Het onderwerp van het overleg betreft inderdaad zeer complexe materie. NS ziet dat de gesprekken resulteren in voortgang in de ontwikkeling, maar dat neemt de zorg die NS heeft over het onderwerp niet volledig weg. NS is verheugd dat het overleg hierover constructief en in goede sfeer wordt voortgezet.

Bijlage 7 Weergave overleg met IPO en SKVV

Corridor Amsterdam/Schiphol-Flevoland/Hilversum/Amersfoort en Utrecht-Flevoland			
Dienstregeling 2009	Wensbeeld Regio	Dienstregeling 2010	Bijzonderheden/Opmmerkingen
Lelystad – Amsterdam CS / Schiphol			
2x Intercity Lelystad – Amsterdam Centraal	2x sneltrein Lelystad - Amsterdam Centraal	2x Intercity Lelystad – Amsterdam Centraal	<i>Niet ná 20.00 uur. De Sprinter Amsterdam Centraal - Almere Oostvaarders rijdt op deze momenten extra door naar Lelystad v.v. Deze trein rijdt vanaf Amsterdam Centraal door richting Amsterdam Sloterdijk - Schiphol</i>
2x spits Intercity Lelystad – Schiphol (2x heen in de ochtendspits en 2x terug in de avondspits)	2x spits sneltreinen Lelystad - Schiphol (Den Haag) 4x heen in de ochtendspits en 4 x terug in de avondspits	2x Intercity Lelystad – Schiphol	<i>Niet na 20.00 uur en niet op zondag. De Sprinter Hoofddorp - Almere Oostvaarders rijdt op deze momenten extra door naar Lelystad v.v. Reactie Regio: Metropoolregio is tevreden over de uitbreiding van de bediening van deze Intercity van capaciteitstrein tot patroonmatige dienst op werkdagen/zaterdag. Wel dient het effect van het niet meer bieden van een rechtstreekse verbinding tussen Lelystad en de Almeerse Sprinterstations regelmatig te worden gemonitord en dient er op basis hiervan zonnodig te in het ontwerp van de dienstregeling te worden bijgestuurd. Tevens is goede communicatie met de reizigers van belang. Reactie NS: Bij iedere wijziging wordt de dienstregeling gemonitord. Daarbij wordt getoetst of de geprognoseerde "plussen en minnen" die met de Regio zijn besproken in praktijk ook zo uitwerken. Zoniet dan moet zo'n aanpassing herooverwogen worden. Goede communicatie met de reizigers onderschrijven wij.</i>
2x Sprinter Almere Oostvaarders – Amsterdam Centraal	2x stoptrein Almere Oostvaarders - Amsterdam Centraal	2x Sprinter Almere Oostvaarders – Amsterdam Centraal	<i>Na 20.00 uur rijdt deze Sprinter door naar Lelystad v.v. (de Sprinters vanaf Rotterdam - Breukelen - Amsterdam Bijlmer rijden nu in Amsterdam Centraal door naar Uitzend v.v.)</i>
2x Sprinter Lelystad - Hoofddorp	2x stoptrein Lelystad - Hoofddorp	2x Sprinter Almere Oostvaarders - Hoofddorp	<i>Na 20.00 uur en op zondag rijdt deze Sprinter door naar Lelystad v.v.</i>
2x Intercity Almere Oostvaarders-stop tot Naarden Bussum – Hilversum – Hilversum Sportpark – Utrecht Overvecht – Utrecht Centraal	2x zonetrein Almere Oostvaarders-stop tot Naarden Bussum - Hilversum - Hilversum Sportpark - Utrecht Centraal	2x Intercity Almere Centrum -stop tot Naarden Bussum - Hilversum – Hilversum Sportpark – Utrecht Overvecht – Utrecht Centraal	<i>Na 20.00 uur en op zondag rijdt deze Intercity 1x per uur. De Intercity rijdt tot Almere Centrum en niet meer naar Almere Oostvaarders. Reden; meer (nieuwe) treinen tussen Almere Centrum en Almere Oostvaarders, de Intercity Lelystad-Schiphol gaat de gehele dag als patroontrein rijden. In Almere Centraal nu een korte overstap van 4 minuten vanuit de richting Hilversum op de Intercity naar Almere Buiten/ Lelystad v.v. Reactie Regio: Metropoolregio is tevreden over het bekorten van de reistijd Lelystad - Utrecht door middel van kortere overstaptijd in Almere Centraal. Wel dient in de optiek van de regio actief gezocht te worden naar versnellingsmogelijkheden van deze verbinding op het traject tussen Almere en Utrecht, zodat reistijd concurrerender kan worden. Gezien de (nog steeds) lange reistijd en vele stops beschouwt de regio deze trein niet als volwaardige Intercity. Reactie NS: versnelling van deze intercity is eerder gezamenlijk onderzocht (NS i.s.m. Regio). Hier voor is er geen passende oplossing gevonden. De knelpunten waren 1) beperkte in fracapaciteit en 2) keuzes welke stations voor deze snelle treindienst overgeslagen zouden moeten worden.</i>
Amersfoort-Hilversum-Amsterdam Centraal / Schiphol			
2x Intercity Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Centraal	2x sneltrein Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Centraal	2x Intercity Amersfoort Schothorst - Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Centraal	<i>De Intercity's van en naar Amsterdam keren in Amersfoort Schothorst. In Amsterdam Centraal rijdt deze Intercity door als Intercity naar Amsterdam Sloterdijk-Hoorn verder stappend door naar Enkhuizen. Reactie Regio: De Metropoolregio is blij met de verbetering op de verbinding van uit Amersfoort Schothorst richting Amsterdam Centraal, maar vindt het wel jammer dat daardoor ook in de (brede) spits de doorgaande verbindingen tussen Deventer/Apeldoorn en Amsterdam Centraal komen te vervallen. Reactie NS: de veranderde lijnvoering voor Amersfoort 2010 is nodig geweest om het dienstregelingsontwerp van de knoop Amersfoort robuuster te maken. Een aantal reizigers wordt door deze keuze met specifieke bestemmingen gedupeerd. Het merendeel van de reizigers zullen hier direct/indirect profijt bij hebben.</i>

2x Intercity Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Zuid - Schiphol	2x sneltrein Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Zuid - Schiphol	2x Intercity Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Zuid - Schiphol	<i>Intercity's komen van de richting Groningen/Leuwarden - Enschede.</i>
2x Sprinter Utrecht Centraal - Hilversum - Amsterdam Zuid - Hoofddorp - Leiden	2x stoptrein Utrecht C - Hilversum - Amsterdam Zuid - Hoofddorp - Leiden	2x Sprinter Utrecht Centraal - Hilversum - Amsterdam Zuid - Hoofddorp - Leiden	
2x Sprinter (Amersfoort Vathorst)- Amersfoort - Amsterdam Centraal - (Zaandam - Uitgeest)	2x stoptrein (Amersfoort-) Hilversum - Amsterdam Centraal	2x Sprinter (Amersfoort Vathorst)- Amersfoort - Amsterdam Centraal	<i>Deze Sprinter rijdt van maandag t/m vrijdag tot 19.00 uur door naar Amersfoort Vathorst. (De Sprinter is vanaf de richting Utrecht rijden nu in de spitsen door als Sprinter Amsterdam Centraal-Uitgeest). N.B. Deze sprinter stopt niet op Amsterdam Science Park. Reactie Regio: Metropoolregio vraagt blijven de aandacht voor de bezetting op trajectdeel tussen Naarden-Bussum en Amsterdam Centraal, gelet op de klachten die ons hierover met enige regelmaat bereiken. Reactie NS: deze reactie is ook aangegeven in 2009. Conform reactie in 2009 geldt dat op deze corridor gereden wordt conform de normering (voInorm). De bezetting wordt continu gemonitord en indien capaciteitstekort zal NS meer materieel inzetten.</i>
Utrecht CS-Baarn			
2x Sprinter Utrecht Centraal - Baarn		2x Sprinter Utrecht Centraal - Baarn	

Corridor Amsterdam/Schiphol-Flevoland/Hilversum/Amersfoort en Utrecht-Flevoland			
Dienstregeling 2009	Wensbeeld Regio	Dienstregeling 2010	Bijzonderheden/Opmmerkingen
Nieuwe stations: Almere Poort, Amsterdam Science Park		Opening station Amsterdam Science Park wordt 2 x per uur bediend door de Sprinter Almere Oostvaarders - Amsterdam Centraal v.v.	Nieuw station Almere Poort staat vooralsnog gepland voor dienstregeling 2012. Stand van zaken 6 juli 2009: nog geen bedieningsgarantie/stationsovereenkomst voor Almere Poort.
Stations waar Intercity stopt: Amersfoort, Hilversum, Naarden - Bussem (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) Tussen Almere Oostvaarders en Naarden - Bussum worden alle stations door de Intercity Almere Oostvaarders - Utrecht bediend.	Snelreinstations: Hilversum, Naarden-Bussum, Almere Buiten, Almere Centrum, Duivendrecht, Amsterdam Zuid, Schiphol	Stations waar Intercity stopt: Amersfoort, Hilversum, Naarden - Bussem (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.	
Corridor Gouda/Utrecht – Amsterdam Centraal/Schiphol			
Dienstregeling 2009	Wensbeeld Regio	Dienstregeling 2010	Bijzonderheden/Opmmerkingen
4x Intercity Utrecht Centraal – Amsterdam Amstel - Amsterdam Centraal (4x door naar Alkmaar waarvan 2x door naar Den Helder)	4x sneltrein 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. Alle doorgaande Intercity's in Amsterdam Centraal vanaf de richting Utrecht rijden door in de richting van Alkmaar (corridomaatregel ten behoeve van verbeterde robuustheid)
4x Intercity Utrecht Centraal – Amsterdam Bijlmer Arena - Amsterdam Zuid - Schiphol (2 x vanaf richting Eindhoven en 2 x vanaf richting Arnhem)	4x sneltrein 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.
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 Rhenen) door naar Amsterdam Centraal en verder naar Uitgeest. NB: vanuit de richting Amsterdam Centraal kan deze Sprinter niet stoppen op Amsterdam Muiderpoort en op Amsterdam Amstel vanwege tekort aan baanvakcapaciteit. In Utrecht Centraal rijden de sprinters door in de richting van Veenendaal. Reactie Regio: Metropoolregio is blij met het herstel van de doorkoppeling vanuit Amsterdam Zuidoost richting Zaanlijn, maar vindt het jammer dat er in één richting nog steeds niet kan worden gestopt op stations Muiderpoort en Amstel. Regio pleit er voor om deze voor reizigers onduidelijke situatie zo snel mogelijk op te heffen, resulterend in overal stoppende sprinters in beide richtingen. Reactie NS: voor de dienstregeling 2010 zijn deze stops gespecificeerd. Echter, niet mogelijk gebleken (is onderdeel van de overbelastverklaring Amsterdam-Eindhoven). Voor de dienstregeling 2011 worden deze stops opnieuw expliciet gevraagd als specificatie.
2x Sprinter Woerden – Amsterdam Bijlmer Arena – Duivendrecht – Amsterdam Amstel – Amsterdam Centraal (vanaf Amsterdam Centraal door als Intercity naar Hoorn/Enkhuizen)	2x sneltrein Rotterdam Centraal - Woerden – Bijlmer – Duivendrecht – Amstel – Amsterdam Centraal	2x Sprinter Woerden – Amsterdam Bijlmer Arena – Duivendrecht – Amsterdam Amstel – Amsterdam Centraal-Uitgeest	
Stations waar de Intercity's stoppen: Amsterdam Bijlmer (uitsluitend de Intercity's van en naar Schiphol), Amsterdam Amstel, Amsterdam Zuid	Snelreinstations: Amsterdam Bijlmer Arena, Amsterdam Amstel	Stations waar de Intercity's stoppen: Amsterdam Bijlmer (uitsluitend de Intercity's van en naar Schiphol), Amsterdam Amstel, Amsterdam Zuid	

Corridor Leiden/Zandvoort – Haarlem/Amsterdam			
Dienstregeling 2009	Wensbeeld Regio	Dienstregeling 2010	Bijzonderheden/Opmmerkingen
2x Intercity Rotterdam Centraal - Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x sneltrein Rotterdam Centraal - Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x Intercity Rotterdam Centraal - Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal	<i>Het gewenste eindproduct (herontwerp Oude Lijn in combinatie met volledig Hispeed produkt via de HSL) is in 2010 nog niet maakbaar als gevolg van fasering Hispeed.</i>
2x Intercity Den Haag Centraal - Leiden – Haarlem – Alkmaar - Hoorn	2x sneltrein Den Haag Centraal - Leiden – Haarlem – Alkmaar – Hoorn	2x Intercity Den Haag Centraal - Leiden – Haarlem – Alkmaar - Hoorn	<i>Na 20.00 uur en in het weekend rijdt deze treinserie niet tussen Den Haag Centraal - Haarlem (dus gelijk aan dienstregeling 2009). Tussen Haarlem - Hoorn rijdt deze treinserie na 20.00 uur 1x per uur.</i>
2x Sprinter Den Haag Centraal - Leiden – Haarlem (- Amsterdam Centraal)	2x stoptrein - Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x Sprinter Den Haag Centraal - Leiden – Haarlem (- Amsterdam Centraal)	<i>In de spitsen rijdt deze trein door naar Amsterdam Centraal v.v.</i>
2x Intercity Zandvoort- stopt tot Haarlem - Amsterdam Centraal	2x sneltrein Haarlem – Amsterdam Centraal – Utrecht e.v.	2x Intercity Zandvoort- stopt tot Haarlem - Amsterdam Centraal	<i>Alle doorgaande Intercity's in Amsterdam Centraal vanaf de richting Utrecht rijden in de richting van Alkmaar; (corridor maatregel).</i>
2x Sprinter Uitgeest – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x stoptrein Uitgeest – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x Sprinter Uitgeest – Haarlem – Amsterdam Centraal	
	2x stoptrein Zandvoort – Haarlem		<i>De Intercity Amsterdam - Haarlem rijdt door naar Zandvoort.</i>
Nieuwe stations: Haarlem West, Halfweg-Zwanenburg			Nieuw station Halfweg-Zwanenburg staat gepland voor dienstregeling 2012. Stand van zaken 6 juli 2009: stationsovereenkomst wordt getekend waarna bedieningsgarantie kan worden afgegeven.
Stations waar de Intercity's stoppen: Heemstede Aerdenhout, Haarlem, Amsterdam Sloterdijk	Sneltrainstations: Heemstede Aerdenhout, Haarlem, Amsterdam Sloterdijk	Stations waar de Intercity's stoppen: Heemstede Aerdenhout, Haarlem, Amsterdam Sloterdijk	
Corridor Dordrecht-Rotterdam-Den Haag-Leiden-Schiphol/Haarlem-Amsterdam			
Dienstregeling 2009	Wensbeeld Regio	Dienstregeling 2010	Bijzonderheden/Opmmerkingen
HSA/Internationaal			
Ingroeienscenario Hispeed produkt op de HSL tussen Amsterdam en Rotterdam, aangevuld met huidige Thalys en Benelux produkt. De prognose ingebruikname HSL: 14 december 2008 start met 1 x per uur een Hispeedtrein tussen Amsterdam - Rotterdam en medio mei 1 x per uur een Hispeedtrein tussen Amsterdam - Breda en 1 x per uur de Beneluxtrein. NS rijdt gehele dienstregeling 2009 met het huidige Intercity en stoptreinprodukt.	1x/2u HSA Den Haag Centraal - Rotterdam - Breda e.v. 1x/2u HSA Den Haag Centraal - Rotterdam	Ingroeienscenario 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.	Reactie Regio: De Metropoolregio Amsterdam ziet de Hispeedtreinen tussen Amsterdam Centraal en Schiphol als gewone Intercity's, waarvoor geen ander tarief- of kaartverkoopstelsel geldt. Beschikbare trein capaciteit op verbinding Amsterdam Centraal - Schiphol moet efficiënt benut kunnen worden, een systeem met toeslagen draagt daar niet aan bij. Reactie NS: Wij begrijpen de vraag van de regio. Dit is ook aan de orde geweest in de afgelopen CGS n.a.v. de brief van Minister Eurlings. NS biedt straks verschillende producten met daarbij behorende kwaliteitsniveaus. Dit rechtvaardigt verschil in tarieven. Minister Eurlings onderschrijft dit in zijn brief.
Leiden-Schiphol-Sloterdijk-Amsterdam (exclusief internationale treinen)			
4x Intercity Leiden - Schiphol - Amsterdam Centraal (2x vanaf Rotterdam Centraal en 2x vanaf Den Haag Centraal, met stop op Amsterdam Lelylaan en Amsterdam Sloterdijk)	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, met stop op Amsterdam Lelylaan en Amsterdam Sloterdijk)	<i>Het gewenste eindproduct (herontwerp Oude Lijn in combinatie met volledig Hispeed produkt via de HSL) is in 2010 nog niet maakbaar als gevolg van fasering Hispeed. Reactie Metropoolregio: we betreuren het dat het gewenste eindplaatje (herontwerp Oude Lijn) nog steeds niet kan worden gerealiseerd, met name de daaraan gekoppelde IC-stop in Hoofddorp wordt node gemist.Regio blijft aandacht vragen voor spoedige realisatie van de IC-stop, indien mogelijk al in de komende dienstregeling. Reactie NS: zoals in de CGS is besproken geeft een IC-stop te Hoofddorp logistieke knelpunten. Daarnaast betekent de IC-stop weliswaar een verbetering voor de reizigers van én naar Hoofddorp. Maar ook een verslechtering van een grotere groep reizigers; een overstap op Leiden vervalt en de reistijd van de doorgaande reizigers neemt toe.</i>
2 x Sprinter Hoofddorp-Amsterdam Sloterdijk-Zaandam-Hoorn Kersenboogerd	2x stoptrein Hoofddorp-Lelylaan-Sloterdijk-Zaandam-Hoorn Kersenboogerd	2 x Sprinter Hoofddorp-Amsterdam Sloterdijk-Zaandam-Hoorn Kersenboogerd	
2x Sprinter Hoofddorp-Amsterdam Centraal	2x stoptrein Hoofddorp - Amsterdam Centraal	2x Sprinter Hoofddorp-Amsterdam Centraal	<i>Deze trein rijdt vanaf Amsterdam Centraal door als Intercity richting Lelystad v.v.</i>
Leiden-Schiphol-Weesp			
2x Sprinter Leiden – Nieuw Venneep - Hoofddorp - Amsterdam Zuid – Hilversum (Utrecht)	2x stoptrein Leiden – Nieuw Venneep - Hoofddorp - Amsterdam Zuid – Hilversum (Utrecht)	2x Sprinter Leiden – Nieuw Venneep - Hoofddorp - Amsterdam Zuid – Hilversum (Utrecht)	
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)	en treinen van Hoofddorp naar Lelystad, Schiphol naar Hilversum en Schiphol naar Utrecht (zie bij die corridor)	
Stations waar de Intercity's stoppen, Schiphol, Amsterdam Lelylaan, Amsterdam Sloterdijk	Sneltrainstations: Hoofddorp, Schiphol, Amsterdam Lelylaan, Amsterdam Sloterdijk	Stations waar de Intercity's stoppen, Schiphol, Amsterdam Lelylaan, Amsterdam Sloterdijk	

Corridor Den Helder/Hoorn/Enkhuizen - Amsterdam Centraal/Schiphol/Haarlem			
Dienstregeling 2009	Wensbeeld Regio	Dienstregeling 2010	Bijzonderheden/Opmmerkingen
Enkhuizen - Amsterdam / Schiphol			
2x Intercity Enkhuizen – stop tot Hoorn – Amsterdam Sloterdijk-Amsterdam Centraal	2x sneltrein Enkhuizen – stop tot Hoorn – Amsterdam Centraal	2x Intercity Enkhuizen – stop tot Hoorn – Amsterdam Sloterdijk-Amsterdam Centraal	<i>Intercity's vanaf Hoorn stoppen niet te Zaandam. Reden: lijnvoering en frequentie op Hoornlijn alleen financieel haalbaar met optimale verdeling reizigers over Sprinters en Intercity's. Deze trein rijdt vanaf Amsterdam Centraal door als Intercity richting Amersfoort v.v.</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	Reactie Regio: Wellicht ten overvloede: de regio gaat er van uit dat de huidige problemen rond het keren van deze treinen in Hoorn Kersenboogerd spoedig zullen zijn opgelost. Reactie NS: Zoals aangegeven in CGS zijn NS/ProRail hier mee bezig en hopen dit in het najaar 2009 weer te kunnen gaan rijden.
Den Helder - Amsterdam			
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>Stop Heibo in IC Den Helder technisch niet meer maakbaar o.a. i.v.m. brugopeningen.</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 ochtend- en avondspits door naar Schagen v.v.. Rijdt niet na 20.00 en niet op zondag tussen Amsterdam Centraal - Alkmaar. De sprinter Breukelen - Amsterdam Centraal - Uitgeest rijdt op deze momenten extra door naar Alkmaar (gelijk aan de dienstregeling 2009).</i>
	2x sneltrein Alkmaar – stop tot Castricum-Schiphol - Hoofddorp (extra stop te Krommenie of Wormerveer)		<i>De gevraagde Intercity's Alkmaar-Schiphol kunnen niet rijden a.g.v. maximale baanvakbelasting op het traject Westtak/Schiphol. Extra rijden naar Amsterdam Centraal heeft weinig meerwaarde en is bedrijfseconomisch niet rendabel. Het extra rijden naar Schiphol is financieel ook niet rendabel.</i>
4x Sprinter Uitgeest - Amsterdam Centraal	4x stoptreinen Uitgeest - Amsterdam Centraal (2x richting Utrecht)	4x Sprinter Uitgeest - Amsterdam Centraal	<i>Na 20.00 uur en in het weekend rijden de Sprinters tussen Uitgeest - Amsterdam Centraal 2x per uur (gelijk aan dienstregeling 2009). Vanaf Amsterdam Centraal rijden deze treinen door; 2x richting Amsterdam Zuidoost, Breukelen/Rotterdam en de spitsen aangevuld met 2 x richting Amsterdam Zuidoost-Breukelen/Utrecht. Na 20.00 uur en op zondag rijdt de Sprinter na Uitgeest door naar Alkmaar (gelijk aan de dienstregeling 2009) Reactie Regio: Metropoolregio is blij met het herstel van de door koppeling vanuit Amsterdam Zuidoost richting Zaanlijn, maar vindt het jammer dat er in één richting nog steeds niet kan worden gestopt op stations Muiderpoort en Amstel. Reactie NS: voor de dienstregeling 2010 zijn deze stops gespecificeerd. Echter, niet mogelijk gebleken (is onderdeel van de overbelastverklaring Amsterdam-Eindhoven). Voor de dienstregeling 2011 worden deze stops opnieuw expliciet gevraagd als specificatie.</i>
(Hoorn) - Alkmaar - Haarlem			
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 - Den Haag Centraal	<i>Na 20.00 uur en in het weekend rijdt deze treinserie niet tussen Den Haag Centraal - Haarlem (dus gelijk aan dienstregeling 2009). Tussen Haarlem - Hoorn rijdt deze treinserie na 20.00 uur 1x per uur.</i>
Stations waar Intercity's stoppen:			
Den Helder, Alkmaar, Heiloo*, Castricum, Zaandam (uitsluitend Intercity's ri Alkmaar), Amsterdam Sloterdijk, Uitgeest*, Beverwijk, Hoorn, Haarlem. Tussen Den Helder en Alkmaar worden alle stations door Intercity's bediend. * niet alle Intercity's stoppen	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	

Corridor Dordrecht-Rotterdam-Den Haag-Leiden-Schiphol/Haarlem-Amsterdam			
Dienstregeling 2009	Wensbeeld regio	Dienstregeling 2010	Bijzonderheden/Opmmerkingen
HSA/Internationaal			
Ingroeiscenario HSA, volgens huidige planning vanaf dec 1x/u Rotterdam - Schiphol - Amsterdam. Vanaf apr/mei 1x/u Breda - Rotterdam - Schiphol - Amsterdam en Benelux/Thalys via HSL.	1x/2u HSA Den Haag Centraal - Rotterdam - Breda e.v. 1x/2u HSA Den Haag Centraal - Rotterdam	Ingroeiscenario 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.	
Leiden-Schiphol-Sloterdijk-Amsterdam (exclusief internationale treinen)			
4x Intercity Leiden - Schiphol - Amsterdam Centraal (2x vanaf Rotterdam Centraal / 2x vanaf Den Haag Centraal met stop op Amsterdam Lelylaan en Amsterdam Sloterdijk)	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 / 2x vanaf Den Haag Centraal met stop op Amsterdam Lelylaan en Amsterdam Sloterdijk)	
2x Sprinter Hoofddorp - Lelylaan-Sloterdijk-Zaandam-Hoorn Kerseboogerd	2x stoptrein Hoofddorp-Lelylaan-Sloterdijk-Zaandam-Hoorn Kerseboogerd	2x Sprinter Hoofddorp - Lelylaan-Sloterdijk-Zaandam-Hoorn Kerseboogerd	
2x Sprinter Hoofddorp-Amsterdam Centraal	2x stoptrein Hoofddorp - Amsterdam Centraal	2x Sprinter Hoofddorp-Amsterdam Centraal	
Leiden-Schiphol-Weesp			
2x Sprinter Leiden - Nieuw Venneep - Hoofddorp - Amsterdam Zuid - Hilversum (Utrecht).	2x Sprinter Leiden - Nieuw Venneep - Hoofddorp - Amsterdam Zuid - Hilversum (Utrecht).	2x Sprinter Leiden - Nieuw Venneep - Hoofddorp - Amsterdam Zuid - Hilversum (Utrecht).	
+ treinen van Hoofddorp naar Lelystad, Schiphol naar Hilversum en Schiphol naar Utrecht (zie bij die lijnen)	+ treinen van Hoofddorp naar Lelystad, Schiphol naar Hilversum (zie bij die lijnen)	+ 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 Lelylaan, Amsterdam Sloterdijk	Snelreinstations: Hoofddorp, Schiphol, Amsterdam Lelylaan, Amsterdam Sloterdijk	Stations waar de intercity's stoppen: Hoofddorp (2x), Schiphol, Amsterdam Lelylaan, Amsterdam Sloterdijk	
Den Haag - Leiden			
2x/u Sprinter Dordrecht - Den Haag HS - Leiden - Schiphol e.v.	2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Leiden - Schiphol e.v.	2x/u Sprinter Dordrecht - Den Haag HS - Leiden - Schiphol e.v.	
2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Leiden - Haarlem e.v.	2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Leiden - Haarlem 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 - Schiphol - Amsterdam Lelylaan - Amsterdam Sloterdijk - Amsterdam Centraal	4x/u Intercity Den Haag Centraal - Leiden - Schiphol e.v.	2x Intercity Den Haag HS - Leiden - Schiphol - Amsterdam Centraal 2x Intercity Den Haag Centraal - Leiden - Schiphol - Amsterdam Lelylaan - Amsterdam Sloterdijk - Amsterdam Centraal	
2x/u Snelrein Den Haag Centraal - Laan van NOI - Leiden - Heemstede Aerdenhout - Haarlem		2x/u Snelrein Den Haag Centraal - Laan van NOI - Leiden - Heemstede Aerdenhout - Haarlem	
Den Haag - Dordrecht			
2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Dordrecht e.v.	2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Dordrecht - Roosendaal	2x/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 Sprinter Leiden - Den Haag HS - 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 en HS - Delft Rotterdam Centraal - Dordrecht - Eindhoven e.v.	
Dordrecht - Leiden- Haarlem/Amsterdam			
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*	2x/u Intercity (Zeeland -) Dordrecht - Rotterdam Centraal - Den Haag HS - Leiden - via Schiphol naar Amsterdam Centraal	<i>zodra de "Beneluxtrein" (planning medio 2010, zie boven) niet meer via de oude route tussen Dordrecht en Roosendaal rijdt maar via de HSL zal de Intercity Zeeland - Roosendaal - Dordrecht - Amsterdam de gehele dag 2x/u van en naar Roosendaal - Zeeland gaan rijden</i>
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*	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, 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, Hoofddorp*, Schiphol, Amsterdam Lelylaan, Amsterdam Centraal, Amsterdam Sloterdijk, Amsterdam Zuid, Duivendrecht*, Haarlem, Heemstede-Aerdenhout, Den Haag Laan van NOI*, Den Haag Centraal, Den Haag Hollands Spoor, Delft, Schiedam Centrum*	
Nachtnet			
Nachtnet halteert in Den Haag HS ipv Den Haag Centraal		Nachtnet halteert in Den Haag HS	
nachtnetverbinding Rotterdam - Utrecht op do/vr-vr/za-za/zo	Doortrekken nachtnet van Rotterdam naar Gouda en Utrecht.	nachtnetverbinding Rotterdam - Utrecht op do/vr-vr/za-za/zo	<i>Proef voor 2 jaar (2009 en 2010) in de nachten do/vr, vr/za en za/zo</i>
Nachtnet wordt doorgetrokken van Rotterdam naar Dordrecht-Breda-Tilburg-Eindhoven.	Nachtnet doortrekken van Rotterdam naar Dordrecht-Breda-Tilburg-Eindhoven;	Nachtnet wordt doorgetrokken van Rotterdam naar Dordrecht-Breda-Tilburg-Eindhoven.	<i>Proef voor 3 jaar (2008, 2009 en 2010) in de nachten do/vr, vr/za en za/zo.</i>

Corridor Den Haag/Rotterdam-Gouda-Woerden-Utrecht/Leiden			
Dienstregeling 2009	Wensbeeld regio	Dienstregeling 2010	Bijzonderheden/Opmmerkingen
Den Haag - Gouda - Utrecht e.v.			
2x/u Intercity Den Haag Centraal - Gouda - Utrecht	4x/u Intercity Den Haag Centraal - Gouda - Utrecht e.v.	2x/u Intercity Den Haag Centraal - Gouda - Utrecht	
2x/u Intercity Den Haag Centraal - Gouda - Utrecht - Amersfoort e.v.		2x/u Intercity Den Haag Centraal - Gouda - Utrecht - Amersfoort e.v.	
2x/uur Sprinter Den Haag Centraal - Gouda Goverwelle + 2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Utrecht	2x/uur Sprinter Den Haag Centraal - Gouda Goverwelle + 2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Utrecht,	2x/uur Sprinter Den Haag Centraal - Gouda Goverwelle + 2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Utrecht	
Rotterdam - Gouda - Utrecht e.v.			
4x/u Intercity Rotterdam Centraal - Rotterdam Alexander - Gouda - Utrecht - Amersfoort e.v.	4x/u Intercity Rotterdam Centraal - Rotterdam Alexander - Gouda - Utrecht - Amersfoort e.v.	4x/u Intercity Rotterdam Centraal - Rotterdam Alexander - Gouda - Utrecht - Amersfoort e.v.	<i>de Intercity's die voorheen begonnen/eindigden op Amersfoort Schotthorst (2x/u) rijden voortaan in de spits van/naar Apeldoorn - Deventer en stoppen niet meer te Amersfoort Schotthorst. Een en ander door optimalisatie uitwerking emplacement Amersfoort</i>
2x/u Sprinter Rotterdam Centraal - via Gouda en Breukelen - Amsterdam Centraal e.v.	2x/u Sprinter Rotterdam Centraal - via Gouda en Breukelen - Amsterdam Centraal	2x/u Sprinter Rotterdam Centraal - via Gouda en Breukelen - Amsterdam Centraal e.v.	
2x/u spits Sprinter Rotterdam - Gouda Goverwelle	2x/u Sprinter Rotterdam - Gouda Goverwelle	2x/u spits Sprinter Rotterdam - Gouda Goverwelle	
Leiden - Utrecht			
2x/u Intercity Leiden Centraal - Leiden Lammenschans - Alphen - Bodegraven - Woerden - Utrecht; 2x/u spits Stoptrein Leiden - Alphen	4x/uur verbinding Leiden - Utrecht v.v., de hele dag	2x/u Intercity Leiden Centraal - Leiden Lammenschans - Alphen - Bodegraven - Woerden - Utrecht; 2x/u spits Stoptrein Leiden - Alphen	<i>reistijdverkort van 2 minuten van Woerden richting Utrecht, door aantal goederentreinen naar Betuweroute en optimalisatie uitwerking emplacement station Utrecht</i>
Stations waar de Intercity's stoppen: Den Haag Centraal, Gouda, Woerden (alleen de IC Leiden - Utrecht), Utrecht, Rotterdam, Rotterdam Alexander, Leiden Tussen Leiden en Woerden worden alle stations door Intercity's bediend.		Stations waar de Intercity's stoppen: Den Haag Centraal, Gouda, Woerden (alleen de IC Leiden - Utrecht), Utrecht, Rotterdam, Rotterdam Alexander, Leiden Tussen Leiden en Woerden worden alle stations door Intercity's bediend.	
Regio Utrecht			
Dienstregeling 2009	Wensbeeld regio	Dienstregeling 2010	Bijzonderheden/Opmmerkingen
Utrecht - Amersfoort			
2 Intercity's Utrecht - Zwolle; 2 Intercity's Rotterdam - Utrecht - Amersfoort Schothorst; 2 spits Intercity's Rotterdam - Leeuwarden (verdubbelingstrein); 2 Sprinters Utrecht - Amersfoort - Zwolle		2 Intercity's Utrecht - Zwolle; 2 Intercity's Rotterdam - Utrecht - Amersfoort Schothorst; 2 spits Intercity's Rotterdam - Leeuwarden (verdubbelingstrein); 2 Sprinters Utrecht - Amersfoort - Zwolle	afhankelijk van meest recente inzichten vervoersvraag wellicht minder verdubbelingstreinen
Utrecht - Geldermalsen/Tiel			
2 Sprinters Utrecht - Tiel; 2 Sprinters Utrecht - 's Hertogenbosch; 4x per uur bediening Utrecht Lunetten gerealiseerd	Ook 4 keer per uur stoppen te Utrecht Lunetten. Betere spreiding over het uur.	2 Sprinters Utrecht - Tiel; 2 Sprinters Utrecht - 's Hertogenbosch;	
Utrecht - Woerden			
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. doorgroeit naar 6 keer per uur Woerden - Utrecht - Houten - e.v..	2 Intercity's Leiden - Woerden - Utrecht; 2 Sprinters Den Haag Centraal - Woerden - Utrecht	<i>Aan de regio Utrecht aangeboden om na oplevering 4-spoorigheid tussen Utrecht en Woerden, naar verwachting per december 2010, de Sprinterfrequentie tussen Woerden en Utrecht te verhogen van 2 naar 4. Vanwege vertraging van zowel de keervoorziening bij Woerden Molenvliet als met de bouw van de wijk Leidsche Rijn is dit inmiddels met één jaar uitgesteld.</i>
Veenendaal - Utrecht - Breukelen			
4 Sprinters Utrecht - Breukelen, waarvan in spits 2 Sprinters Utrecht - Amsterdam Centraal (stoppen niet te Amsterdam Amstel en Muiderpoort). 2 Sprinters Breukelen - Utrecht - Rhenen en 2 Sprinters Breukelen - Utrecht - in spits Veenendaal Centrum en Amsterdam Centraal	Regio is tegen 'knip' te Breukelen.	4 Sprinters Utrecht - Breukelen, waarvan in spits 2 Sprinters Rhenen - Utrecht - Amsterdam Centraal e.v. (stoppen in de richting van Amsterdam wél+C3 en in de richting Utrecht niet te Amsterdam Amstel en Muiderpoort) en in spits C692 Sprinters Veenendaal Centrum - Utrecht - Breukelen	<i>Door optimalisatie dienstuitvoering op het emplacement Amsterdam rijdt de stoptrein Rhenen-Breukelen in de spits door naar Amsterdam (-Uitgeest) en kan in deze richting overal stoppen. In de terugrichting kan deze stoptrein niet stoppen te Amsterdam Muiderpoort en -Amstel</i>
2 Sprinters Breukelen - Utrecht - Rhenen; 2 Sprinters Breukelen - Utrecht - in spits Veenendaal Centrum; 4 x per uur bediening Maam is gerealiseerd.	4 Sprinters per uur doorkoppelen naar Veenendaal. Ook 4 keer stoppen te Maarn.	2 Sprinters Rhenen - Utrecht - Breukelen (in spits door van/naar Amsterdam); 2 Sprinters Breukelen - Utrecht (in spits door van/naar Veenendaal Centrum)	<i>de "noodmaatregel" om in de tegenspits non-stop Veenendaal Centrum - Utrecht te rijden wordt weer hersteld in een volledig stoppende Sprintertreindienst.</i>
Utrecht - Hilversum - Almere/Zuidtak			
2 Sprinters Utrecht - Weesp - Zuidtak; 2 Intercity's Utrecht - Almere Oostvaarders	Op termijn 4 Sprinters per uur.	2 Sprinters Utrecht - Weesp - Zuidtak; 2 Intercity's Utrecht - Almere Oostvaarders	
Utrecht - Baarn			
2 Sprinters Utrecht - Baarn	2 Sprinters per uur.	2 Sprinters Utrecht - Baarn	
Intercitystations			
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 * niet alle Intercity's stoppen		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 * niet alle Intercity's stoppen	

Corridor Zwolle – Leeuwarden/Groningen			
Dienstregeling 2009	Wensbeeld regio	Dienstregeling 2010	Bijzonderheden/Opmmerkingen
Zwolle - Leeuwarden			
<p>2 x Intercity waarvan 1 stappend tot Zwolle, te Zwolle combinerend met IC van/naar Groningen.</p> <p>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>2010-2012: 1 x Intercity en 1 x Intercity stappend, liefst aangevuld met 1 extra stoptrein op Leeuwarden - Zwolle. Behoud van het alterneren te Amersfoort waardoor zowel Noordelijke als Zuidelijke Randstad goed bereikbaar zijn. Stoptreinstations 1 x uur rechtstreekse verbinding met Schiphol.</p> <p>2020: 2 x Intercity Randstad; 2 x Stoptrein Leeuwarden/Meppel/Zwolle. Leeuwarden Werpsterhoek via Groningen naar Assen Zuid</p> <p>Nachttrein Leeuwarden - Schiphol (indien proef Enschede - Schiphol zomer 2009 succesvol blijkt)</p>	Als 2009	<p>Motie Koopmans (160 mio) wordt samen met SNN en ProRail uitgewerkt voor de spoordriehoek Leeuwarden/Groningen-Zwolle. Een concreet pakket aan maatregelen moet leiden naar een dienstregeling met tijtjverbetering 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. In 2009 verkenning met PHS als basis voor dienstregelingsmodel. Daarna uitwerking gewenste regiomodell.</p>
Zwolle - Groningen			
<p>1 x Intercity naar Den Haag(-Rotterdam Centraal); 1 x Intercity stappend naar Schiphol, aangevuld met stoptrein Zwolle - Groningen.</p>	<p>2010-2012 2 x Intercity en 2x Stoptrein tot Zwolle, rekening houden met bediening Groningen Europapark in stoptrein.</p> <p>Goede aansluiting op contractsectorlijnen en buslijnen. Voorkeur voor splitsen en combineren in Zwolle van de stoptrein op de Intercity naar de Randstad.</p> <p>Behoud van alterneren te Amersfoort.</p> <p>2020 Assen Zuid via Groningen naar Leeuwarden Werpsterhoek.</p> <p>Nachttrein Groningen - Schiphol (indien proef Enschede - Schiphol zomer 2009 succesvol blijkt)</p> <p>Latere verbinding vanuit Groningen naar de Randstad (+/- 24:00 uur)</p>	Als 2009	<p>De beoogde systeemsprong voor dienstregeling 2010 2 x Intercity en 2 x stoptrein tot Zwolle wordt niet ingevoerd. Dit voorstel was realiseerbaar met een 3 jarige financiële bijdrage vanuit het actieplan "Groeit op het Spoor". Per saldo zou dit voorstel een aanzienlijke verbetering van de bereikbaarheid en reistijd opleveren. Van begin af aan was bekend dat kleinere groepen reizigers er t.o.v. de huidige dienstregeling op achter uit zouden gaan. (verlies van rechtstreekse verbinding met Schiphol v.v.). Een extern bureau dat antwoord moest geven op de discussies die het voorstel opriep ondersteunde de NS-analyse. De door partijen aangedragen aanpassingen op het voorstel (concentrerend op opname van een stop van de Intercity in Hoogeveen) zijn voor NS niet toekomstvast en bedrijfseconomisch verantwoord gebleken. NS heeft dit aan het ministerie laten weten. NS heeft het voorstel ingetrokken door het ontbreken van voldoende maatschappelijk draagvlak. Op initiatief van de provincies Groningen en Drenthe en de gemeenten Groningen en Assen is op 8 juli een compromisvoorstel voorgelegd aan het Ministerie van V&W. Dit compromis hield in dat 1 van de twee intercity's zou stoppen in Hoogeveen. Onderdeel van dit compromis was dat het ministerie van V&W de extra verliezen die dit voor NS met zich mee zou brengen voor haar rekening zou nemen. Gezien het tijdstip en de onzekerheden van dit compromisvoorstel op langere termijn heeft NS haar standpunt vastgehouden door de beoogde systeemsprong niet in te voeren. Provincie Overijssel doet onderzoek naar de haalbaarheid van nieuw station Staphorst.</p>
Corridor Amersfoort - Zwolle/Enschede			
Dienstregeling 2009	Wensbeeld regio	Dienstregeling 2010	Bijzonderheden/Opmmerkingen
Enschede - Amersfoort			
<p>1 x per uur Intercity Enschede - Den Haag/Rotterdam</p> <p>1x per uur Intercity Enschede - Schiphol (7x per dag geïntegreerd in de Berlijntrein. Gedurende deze ritten krijgt Enschede een pendeltrein van/naar Hengelo. Wordt 7x per dag per richting)</p> <p>Aanvullend contract: Agglonet Twente: - ma t/m vr: 2 maal per uur tussen 07:00 en 19:00 uur Apeldoorn - Enschede v.v.; vanaf 19:00 uur conform huidig: 1 maal per uur Apeldoorn - Almelo - zat. 1 maal per uur tussen 08:00 en 18:00 uur: Apeldoorn - Enschede v.v.; vanaf 18:00 uur conform huidig: 1 maal per uur Apeldoorn - Almelo - zon. conform 2008: 1 maal per uur Almelo - Apeldoorn v.v.</p>	<p>- Realisatie van een station Hoevelaken aan HoofdRailnet Apeldoorn - Amersfoort. Studie ProRail naar toekomstvast inpasbaarheid is gestart.</p> <p>- Mogelijkheid van onderzoeken van een IC-stop te Barneveld-Noord.</p> <p>- Aansluiting op het Nachtnet naar de Randstad onderzoeken.</p> <p>- Voortzetting nachttrein Enschede-Schiphol (omzetting van proef in structurele verbinding)</p> <p>- Ontkoppeling van Berlijntrein in IC-dienstregeling i.v.m. structurele vertragen en slechte aansluiting in Hengelo van en naar Enschede.</p>	<p>Als 2009 plus:</p> <p>- realiseren van een 3e en 4e Intercity van Deventer naar Rotterdam (in de pits)</p> <p>- afhankelijk van slagen proef nachttrein Enschede - Schiphol (zomer 2009) deze voortzetten in 2010</p>	<p>Samenloppovereenkomst Hoevelaken tussen NS en Connexion is ondertekend.</p> <p>Provincie Overijssel doet onderzoek naar de haalbaarheid van nieuw station: Bathmen</p> <p>Realisatie van herstel knoop Amersfoort voor de stoptrein Apeldoorn - Zutphen (regionale concessie provincie Gelderland)</p>

Enschede-Zwolle			
2x per uur Stoptrein Enschede-Wierden-Zwolle.	2010-2015; huidig model 2020: 2 x Sprinter en 2 x Intercity	Aanpassing dienstregeling wegens werkzaamheden "Nijverdal Verdiept" 2x per uur stoptrein Enschede - Wierden - Nijverdal en 2x per uur stoptrein Nijverdal West - Zwolle. Tussen Nijverdal en Nijverdal West rijden bussen. - reizigers vanuit Twente naar Zwolle wordt geadviseerd om via Deventer te reizen.	Wens om aansluiting Enschede - Zwolle na werkzaamheden Nijverdal Verdiept in de knoop Zwolle te herstellen. Regio Twente pleit voor handhaving van bestaande tijddigging van Enschede-Zwolle omdat daarmee ook het 15 minutenpatroon van de stoptreinen tussen Wierden en Enschede blijft bestaan. Dienstregeling met komst Hanzelijn moet helderheid geven in de keuzes.
Zwolle-Amersfoort			
- 2x per uur Intercity Zwolle-Amersfoort met verdbubbelingstreinen in de spits (richting) - 2 x per uur Sprinter Zwolle-Utrecht - 2x per uur Intercity Amersfoort Schothorst - Rotterdam (zie ook Randstad Zuid) - 2x per uur Sprinter Amersfoort Vathorst - Amsterdam (zie ook Randstad Noord)	Duidelijkheid over de toekomstige bediening van de Veluwelijn na gereedkomen Hanzelijn. Randstadspoor: vanuit Harderwijk een 3e en 4e Sprinter naar Utrecht. In het voorjaarsoverleg MIRT (met minister) is wensbeeld van doortrekking Randstadspoor bevestigd. Het beschikbare zgn. restant budget RSS hiervoor kan worden ingezet. Gelderland zoekt naar co-financiering. De bijhorende frequentieverhoging is ten voordeel van zowel Harderwijk, Ermelo, Putten als Nijkerk, en Amersfoort Schothorst en Amersfoort Vathorst. Provincie Overijssel: Na komst Hanzelijn, behoud 2 x Intercity; 2 x stoptrein naar Amersfoort e.v.	Als dienstregeling 2009. De Intercity van Amersfoort Schothorst naar Rotterdam vervalt. Hiervoor komt in de plaats de Intercity van Deventer naar Rotterdam (in de spits)	
Corridor Zwolle – Arnhem/Nijmegen			
Dienstregeling 2009	Wensbeeld regio	Dienstregeling 2010	Bijzonderheden/Opmmerkingen
Zwolle-Arnhem/Nijmegen			
- 2 x per uur Intercity Zwolle-Roosendaal. Deze trein zal stoppen op alle tussengelegen stations op de trajecten Zwolle-Deventer en Arnhem-Nijmegen. - herstel van de Sprinter Zutphen - Nijmegen.	Provincie Overijssel: 2010-2012: versnelling van IJssellijn als volwaardige Intercitylijn met uitzondering van het traject Zwolle-Deventer. 2020: 2 x Intercity en 2 x Stoptrein Zwolle-Deventer met nieuw station Zwolle-Zuid. Bij versnelling van de IJssellijn tussen Arnhem en Nijmegen: introductie van een 3e en 4e stoptrein (= behoud van kwaliteit van 4x per uur en stoptrein) Opname van Nijmegen Goffert in het stoptreinsysteem	Als dienstregeling 2009	provincie Overijssel doet onderzoek naar de haalbaarheid van nieuwe stations: Zwolle Zuid, Deventer Noord, Deventer Zuid
Corridor Utrecht – Arnhem/Nijmegen			
Dienstregeling 2009	Wensbeeld regio	Dienstregeling 2010	Bijzonderheden/Opmmerkingen
Utrecht-Arnhem/Nijmegen			
- 2x per uur Intercity Nijmegen - Amsterdam e.v. stoptte Ede-Wageningen en Veenendaal - De Klomp. - 2x per uur Intercity Nijmegen - Schiphol stoptte Ede-Wageningen en Driebergen-Zeist - 2x per uur Sprinter Zutphen - Nijmegen - 2 x per uur Sprinter Arnhem - Ede Wageningen (dal: 1x per uur) - Stoptrein Tiel - Elst - Arnhem (samenloop met Syntus).	Aansluiting op het nachtnet systeem van de Randstad.	Als dienstregeling 2009	NS is bezig met het uitwerken van een Businesscase voor de aansluiting op het nachtnet. Deze Businesscase wordt p.v. in juni in september a.s. opgeleverd.
Corridor Nijmegen - Arnhem			
Dienstregeling 2009	Wensbeeld regio	Dienstregeling 2010	Bijzonderheden/Opmmerkingen
Nijmegen-Arnhem			
zie Utrecht - Arnhem/Nijmegen en Zwolle - Arnhem/Nijmegen	zie Utrecht - Arnhem/Nijmegen en Zwolle - Arnhem/Nijmegen	zie Utrecht - Arnhem/Nijmegen en Zwolle - Arnhem/Nijmegen	zie Utrecht - Arnhem/Nijmegen en Zwolle - Arnhem/Nijmegen

Zeeland en West-Brabant (Corridor Vlissingen – Roosendaal, Amsterdam)			
Dienstregeling 2009	Wensbeeld regio	Dienstregeling 2010	Bijzonderheden/Opmmerkingen
Zeeland - Roosendaal			
1x Intercity Vlissingen - Amsterdam via Schiphol, met aansluiting in Roosendaal naar Brabant en België. 1x Sprinter Vlissingen - Roosendaal, met aansluiting in Roosendaal naar Amsterdam, Brabant en België.	Een snelle verbinding met de zuidelijke en noordelijke randstad (zo mogelijk ook Schiphol), met een goede overstap naar Brabant en België.	2x Intercity Vlissingen - Amsterdam via Haarlem. Aansluiting naar België gaat van twee maal per uur naar eenmaal per uur.	Bij indienstneming HSL wordt de dienstregeling 2010 ingevoerd; tot dat moment wordt dienstregeling 2009 in principe voortgezet.
Roosendaal - Dordrecht			
1x Intercity Vlissingen - Amsterdam 1x Internationale trein Brussel - Amsterdam 1x Sprinter Roosendaal - Den Haag (in de spits 2x)	Behouden 2 Intercity's en verbinding naar België na opening HSL.	2x Intercity Vlissingen - Amsterdam 1x Sprinter Roosendaal - Den Haag (in de spits 2x)	Bij indienstneming HSL wordt de dienstregeling 2010 ingevoerd; tot dat moment wordt dienstregeling 2009 in principe voortgezet. NB 'oude' Benelux blijft rijden totdat pendeldienst Breda-Brussel rijdt.
Intercitystations: Vlissingen, Vlissingen Souburg, Middelburg, Goes, Kruintjengene, Yerseke, Bergen op Zoom, Roosendaal, Dordrecht	Bediening 2x per uur	Intercity op het traject Roosendaal - Vlissingen stopt op alle tussengelegen stations	Bij indienstneming HSL wordt de dienstregeling 2010 ingevoerd; tot dat moment wordt dienstregeling 2009 in principe voortgezet.
Midden-Brabant (Corridor Venlo – Den Haag, Roosendaal – Arnhem, Breda – Weert)			
Dienstregeling 2009	Wensbeeld regio	Dienstregeling 2010	Bijzonderheden/Opmmerkingen
Den Haag - Breda			
2x Intercity Den Haag - Venlo 1x Sprinter Breda - Dordrecht (in de spits 2x), rijdt door als Intercity naar Amsterdam	Een goede en snelle verbinding van BrabantStad met de Zuidelijke Randstad.	2x Intercity Den Haag - Venlo 1x Sprinter Breda - Dordrecht (in de spits 2x), rijdt door als Sprinter naar Den Haag	IC stop te Best i.h.v. RWS/A2 vervalt april 2010 tenzij verlenging plaatsvindt.
Breda - Eindhoven			
2x Intercity Den Haag - Venlo 2x Intercity Roosendaal - Arnhem 2x Sprinter Breda - 's-Hertogenbosch 2x Sprinter Tilburg West - Eindhoven, en 2x Sprinter 's-Hertogenbosch - Eindhoven in 15'-dienst	Kwartierdienst Intercity en kwartierdienst sprinter tussen de steden van de B5 (Eindhoven, Den Bosch, Tilburg, Breda en Helmond). Kwartierdienst om B5 te verbinden met de zuidelijke (Rotterdam) en noordelijke Randstad (Utrecht). Rechtstreekse IC-verbinding tussen Breda en Utrecht en tussen Bergen op Zoom en Eindhoven.	2x Intercity Den Haag - Venlo 2x Intercity Roosendaal - Arnhem - Zwolle 2x Sprinter Breda - 's-Hertogenbosch - Utrecht 2x Sprinter Tilburg West - Eindhoven, en 2x Sprinter 's-Hertogenbosch - Eindhoven in 15'-dienst	
Nachtnet Brabant: extra Intercity-treinen in aansluiting op bestaand nachtnet, met stops te Dordrecht, Breda, Tilburg, Eindhoven en Den Bosch op don/vrij-, vrij/zat- en zat/zondagnacht met een vertrektijd tijd tot ± 04:00 uur.			
Roosendaal - Breda			
2x Intercity Roosendaal - Arnhem	zie Breda - Eindhoven	2x Intercity Roosendaal - Arnhem - Zwolle	
Breda - 's-Hertogenbosch			
2x Intercity Den Haag - Venlo 2x Intercity Roosendaal - Arnhem 2x Sprinter Breda - 's-Hertogenbosch 2x Sprinter Tilburg West - Eindhoven	zie Breda - Eindhoven	2x Intercity Den Haag - Venlo 2x Intercity Roosendaal - Arnhem - Zwolle 2x Sprinter Breda - 's-Hertogenbosch - Utrecht 2x Sprinter Tilburg West - Eindhoven	
Nachtnet Brabant: extra Intercity-treinen in aansluiting op bestaand nachtnet, met stops te Dordrecht, Breda, Tilburg, Eindhoven en Den Bosch op don/vrij-, vrij/zat- en zat/zondagnacht met een vertrektijd tijd tot ± 04:00 uur.			
's-Hertogenbosch - Nijmegen/Arnhem			
2x Intercity Roosendaal - Arnhem. Sprinter tussen Nijmegen-Arnhem. 2x Sprinter 's-Hertogenbosch - Nijmegen	2x Intercity Den Bosch - Arnhem 2x Sprinter Den Bosch - Nijmegen	2x Intercity Roosendaal - Arnhem - Zwolle 2x Sprinter 's-Hertogenbosch - Nijmegen	
Intercitystations: Den Haag Centraal, Den Haag Hollands Spoor, Delft*, Schiedam*, Rotterdam, Rotterdam Blaak*, Rotterdam Lombardijen*, Dordrecht, Breda, Tilburg, Eindhoven, Etten-Leur, Roosendaal, 's-Hertogenbosch, Oss, Nijmegen * niet alle Intercity's stoppen		Stations waar de Intercity's stoppen: Den Haag Centraal, Den Haag Hollands Spoor, Delft, Schiedam*, Rotterdam, Rotterdam Blaak*, Dordrecht, Breda, Tilburg, Eindhoven, Etten-Leur, Roosendaal, 's-Hertogenbosch, Oss, Nijmegen * niet alle Intercity's stoppen	

Oost Brabant (Corridor Eindhoven – Utrecht, Venlo, Deurne, Roermond)			
Dienstregeling 2009	Wensbeeld regio	Dienstregeling 2010	Bijzonderheden/Opmmerkingen
Eindhoven - Venlo 2x Intercity Den Haag - Venlo 2x Sprinter Eindhoven - Deurne	Brabant: 1x Intercity Eindhoven - Venlo 1x Sprinter Eindhoven - Venlo 3x Sprinter Eindhoven - Deurne Limburg: 2x Intercity op alle baanvakken 2x Sprinter op alle baanvakken	2x Intercity Den Haag - Venlo 2x Sprinter Eindhoven - Deurne	Opening station Maarheeze 13 juni 2010 met wijzigingsblad juni.
Utrecht - Eindhoven 2x Intercity Limburg - Alkmaar, en 2x Intercity Eindhoven-Schiphol in 15'-dienst 2x Sprinter Eindhoven-'s Hertogenbosch, en 2x Sprinter Eindhoven-Tilburg West in 15'-dienst 2x Sprinter 's Hertogenbosch - Utrecht	zie Breda - Eindhoven	2x Intercity Limburg - Alkmaar, en 2x Intercity Eindhoven-Schiphol in 15'-dienst 2x Sprinter Eindhoven-'s-Hertogenbosch, en 2x Sprinter Eindhoven-Tilburg West in 15'-dienst 2x Sprinter 's-Hertogenbosch - Utrecht	
Nachtnet Brabant: extra Intercity-treinen in aansluiting op bestaand nachtnet, met stops te Dordrecht, Breda, Tilburg, Eindhoven en Den Bosch op don/vrij-, vrij/zat- en zat/zondagnacht met een vertrektijd tijd tot ± 04:00 uur.			
Nieuw station: Helmond Brandevoort Intercitystations Eindhoven, Helmond, Venlo, Utrecht, 's-Hertogenbosch Tussen Deurne en Venlo worden alle stations door Intercity's bediend.		Stations waar de Intercity's stoppen: Eindhoven, Helmond, Venlo, Utrecht, 's-Hertogenbosch Tussen Deurne en Venlo worden alle stations door Intercity's bediend.	
Zuid-Limburg (Corridor Maastricht/Heerlen – Amsterdam, Maastricht – Roermond, Sittard - Heerlen)			
Dienstregeling 2009	Wensbeeld regio	Dienstregeling 2010	Bijzonderheden/Opmmerkingen
Eindhoven - Maastricht/Heerlen 2x Intercity Maastricht/Heerlen - Alkmaar 2x Sprinter Eindhoven - Weert 2x Sprinter Roermond-Maastricht Randwyck 1x Sprinter Sittard - Heerlen (2x in de spits)	Limburg: 2x Intercity op alle baanvakken 2x Sprinter op alle baanvakken	2x Intercity Maastricht/Heerlen - Alkmaar 2x Sprinter Eindhoven - Weert 2x Sprinter Roermond-Maastricht Randwyck 1x Sprinter Sittard - Heerlen (2x in de spits)	
Intercitystations: Eindhoven, Weert, Roermond, Sittard, Maastricht, Heerlen		Intercitystations: Eindhoven, Weert, Roermond, Sittard, Maastricht, Heerlen	