

## NS Commercie

### Nederlandse Spoorwegen

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

Aan de vertegenwoordigers van de  
consumentenorganisaties in het Locov

**Datum** 24 maart 2006  
**Ons kenmerk** CC/PA/KK-342  
**Onderwerp** Besluit dienstregeling 2007

**Telefoon** 030 - 235 7010  
**Telefax** 030 - 235 6193  
**E-mail** kees.kort@ns.nl

Geachte dames en heren,

Hierbij zeggen wij u dank voor uw advies d.d. 28 februari (kenmerk Locov 2006/045) betreffende de dienstregeling 2007, dat u heeft gegeven op basis van onze adviesaanvraag van 13 januari 2006 (kenmerk CC/PA/KK-333). In deze brief informeren wij u over ons besluit. In dit besluit hebben wij naast uw advies ook de wensen van de regionale overheden meegewogen.

Het besluit betreffende de dienstregeling 2007 vormt het sluitstuk van een intensief overlegtraject. Allereerst is de spoorsector erin geslaagd een gezamenlijk ontwerp tot stand te brengen. Hiermee zijn zowel voor het reizigers- als het goederenvervoer over het spoor binnen de gegeven (infrastructurele) mogelijkheden optimale oplossingen gerealiseerd, en wordt groei mogelijk gemaakt. Dit mede op basis van door u in ons intensieve en constructieve overleg aangedragen wensen en suggesties. Ook de regionale overheden hebben ons veel suggesties gedaan om het ontwerp zo goed mogelijk af te stemmen op de regionale wensen en plannen op het gebied van openbaar vervoer. In het vervolgtraject overleggen wij met de collega-vervoerders over de aansluiting van regionaal/stadsgewestelijk openbaar vervoer op de trein. De staatssecretaris van Verkeer & Waterstaat toetst het voorstel aan de Vervoerconcessie Hoofdrailnet (HRN). Daarmee is sprake van een complexe besluitvorming, waarbij wij de vele belangen van, klanten(groepen), overheden en spoorpartners zo goed mogelijk meenemen en afwegen bij ons besluit voor een nieuwe dienstregeling.

U heeft ons gedurende een periode van ruim 3 jaar feedback gegeven op de effecten van het ontwerp voor klanten. Wij hebben dit zeer op prijs gesteld. Het heeft er aan bijgedragen dat de klantattractiviteit van het ontwerp is versterkt.

In de startfase in 2003 heeft u input gegeven voor de verschillende scenario's die voor een nieuwe opzet van de dienstregeling zijn ontwikkeld. Daarna bent u samen met de regionale overheden betrokken bij de verdichting van scenario's en verdere ontwikkeling van het ontwerp. Vanaf vorig jaar hebben wij tijdens de stappen in de ontwikkeling van het nieuwe

ontwerp in de expertgroep Dienstregeling een dialoog met elkaar gevoerd. Op basis van uw commentaar op het ontwerp van dienstregeling 2007 in oktober van het afgelopen jaar (brief d.d. 7 september met kenmerk Locov 2005/227) hebben wij nog diverse verbeteringen doorgevoerd. Dankzij uw adviezen hebben wij op een aantal trajecten de reissnelheid weten te verbeteren (zie onze brief d.d. 17 november 2005 met kenmerk CC/PA/KK-326). Daarbij hebben wij ook de bepalende elementen voor klantattractiviteit én de dilemma's in de afweging van vaak tegengestelde doelstellingen in het ontwerp intensief met u besproken. Dit is ook toegelicht in de antwoorden op de vragen van de consumentenorganisaties naar aanleiding van de laatste expertmeeting (brief CC/PA/KK-340, d.d. 16 februari 2006).

Gezien deze interactie was uw advies van 28 februari jongstleden enigszins teleurstellend. U adviseert ons in de eerste alinea van uw advies op hoofdlijnen "de invoering van de nieuwe dienstregeling 2007 met een jaar op te schorten". Direct daarna stelt u "wij zijn het met NS eens dat verdere optimalisatie van het huidige 'spoorboekje' niet meer gerealiseerd kan worden". Dat is niet goed eenduidig te interpreteren. In de Locov-vergadering van 16 maart gaf u aan dat u met invoering in 2007 zou kunnen leven als verdere verbeteringen worden doorgevoerd. De impact van uw advisering kan groter zijn indien u verder gaat dan het uitsluitend opsommen van positieve en negatieve elementen per baanvak. De klantattractiviteit van de dienstregeling kan uitsluitend vergroot worden als de noodzakelijke afwegingen naar klantgroepen daadwerkelijk worden gemaakt. Wij stellen het op prijs indien u in de toekomst in uw advisering eenduidiger aangeeft hoe vanuit uw perspectief dilemma's gehanteerd kunnen worden en welke keuzes u daadwerkelijk maakt.

Wij zijn er in geslaagd het basisuurpatroon van de dienstregeling 2007 op 45 punten te verbeteren (zie bijlage II; in paragraaf 3.2 is een samenvatting gegeven). Uw advies is hiervoor een belangrijke grondslag geweest. Daarnaast heeft het overleg met regionale overheden hieraan bijgedragen.

Eerst geven wij nu ons besluit met onze overwegingen op hoofdlijnen (deel I). Vervolgens lichten wij dit besluit nader toe (deel II) en gaan daarbij in op de adviezen en suggesties van consumentenorganisaties en opvattingen van en resultaten van overleg met regionale overheden.

## I. BESLUIT DIENSTREGELING 2007

### *Overwegingen bij het besluit*

Het ontwerp van de dienstregeling 2007 is het resultaat van de inspanningen van de spoorsector om een toekomstvast en integraal afgestemd ontwerp van zowel een reizigers- als een goederendienstregeling te realiseren.

Deze integrale dienstregeling is gebaseerd op 'Benutten en Bouwen', de gezamenlijke visie van de spoorsector uit 2003 die zich richt op 2020 en als leidraad is opgenomen in de Nota Mobiliteit.

Het uitgangspunt van deze visie was om op beperkt meer en slim gekozen infrastructuur te komen tot een dienstregelingontwerp waarmee groei en een betere betrouwbaarheid mogelijk gemaakt kan worden. Dit realiseren is een forse opgave: nergens in Europa rijden zoveel reizigers- en goederentreinen over zo weinig rails als in Nederland. Uiterst efficiënt, maar ook kwetsbaar. Het gegeven dat er zowel meer reizigerstreinen als meer goederentreinen op schaarse infrastructuur moeten worden ingepast in combinatie met de vaste grenstijden van het groeiende aantal internationale treinen leidt er toe dat reizigerstreinen niet in alle gevallen conform onze voorkeur in het ontwerp kunnen worden opgenomen. Wij onderschrijven de vraag van de consumentenorganisaties voor extra investeringen in de infrastructuur, maar moeten voor de korte termijn werken met de huidige en nieuwe infrastructuur, die in de plannen van ProRail is opgenomen.

Naast het belang om reizigersgroei mogelijk te maken en reizigers een beter vervoersaanbod te doen maakt het inpassen van het (gefaseerd) gereedkomen van de infrastructuur van de Hogesnelheidslijn, de Betuweroute en de viersporigheid tussen Amsterdam en Utrecht een structurele aanpassing van de dienstregeling in 2007 onontkoombaar. Ook wordt door aanpassing van de tijden aan de ons omringende landen de aansluiting tussen binnenlandse en internationale treinen verbeterd.

In uw advies geeft u aan dat ook in uw opvatting een verdere optimalisatie van het huidige spoorboekje niet meer gerealiseerd kan worden, en dat er gekozen moet worden voor een gewijzigde opzet.

De nieuwe dienstregeling komt tot volledige implementatie in 2009. In dat jaar wordt de nieuwe infrastructuur die nodig is voor het eindbeeld 2009 volledig in gebruik genomen. In 2007 is nog niet alle, voor het eindbeeld benodigde, infrastructuur gereed en zijn de HSL-Zuid en Betuweroute nog niet volledig in gebruik genomen. Het ontwerp van 2007 vormt dus de eerste stap op weg naar het eindbeeld 2009 zoals aangegeven in de adviesaanvraag. Een nieuwe structuur is in 2007 nodig, omdat de grenzen van de mogelijkheden qua groei en betrouwbaarheid van de bestaande dienstregeling zijn bereikt. In 2004 (2,5%) en 2005 (4,5%) is er een flinke groei gerealiseerd. Voor 2007 en verder willen wij blijven groeien én de kwaliteit van onze dienstverlening verbeteren, mede gebaseerd op eisen en wensen die klanten en concessievrerlener aan ons stellen. Dit kan alleen worden waargemaakt als de dienstregeling qua structuur wordt aangepast.

Tegelijkertijd zullen wij in 2007 monitoren of het nieuwe ontwerp - dat gebaseerd is op inzicht in klantwensen - in de praktijk in voldoende mate voldoet aan die klantwensen, en aan onze verwachtingen betreffende groei en betrouwbaarheid. Daarbij kijken wij zowel naar het aantrekken van nieuwe klanten als de mogelijkheden voor bestaande klanten. Gezien de gefaseerde invoering en de gewinningsperiode van reizigers aan het nieuwe aanbod zullen overigens niet alle effecten in één jaar zichtbaar zijn.

Wij zijn van mening dat het eindresultaat van het ontwerp van dienstregeling 2007 - als

eerste stap naar 2009 - voldoet aan een klantattractieve dienstregeling. De criteria voor klantattractiviteit zoals met u gedeeld zijn:

- betrouwbaarheid
- een attractief vervoersproduct voor meer reizigers
- toekomstvast
- transparant en voorspelbaar

Voorts is het ontwerp getoetst op maakbaarheid en betaalbaarheid.

Door de dienstregelingwijziging neemt het percentage reizigers de komende jaren met 6% toe. Het aantal kilometers dat door de reizigers wordt afgelegd stijgt met bijna 4%. Naar verwachting zal de daadwerkelijke groei van het personenvervoer over het spoor nog hoger zijn. Dit komt ondermeer voort uit onze inspanningen om de service en informatievoorziening te verbeteren evenals het in gebruik nemen van nieuwe treinen zoals Light Train. Ook autonome ontwikkelingen zoals stijgende brandstofprijzen en fileproblemen dragen bij aan de groei van het personenvervoer per trein.

De nieuwe dienstregeling zal meer klanten trekken door:

- een groter aanbod van treinen. Het resultaat hiervan is een stijging van het aanbod in treinkilometers van circa 3% (200 treinen per dag meer) in 2007 ten opzichte van de huidige dienstregeling;
- het aanbod van treinen voor de klant op een aantal trajecten te vereenvoudigen (voorspelbare en heldere dienstregeling door een regelmatige verdeling van Intercity's en Sprinters/stoptreinen over het uur);
- per saldo betere aansluitingen te bieden;
- een verbeterde betrouwbaarheid (betrouwbare reistijd) van 1 à 2% met een per saldo verbetering van de reistijd van de klant. Deze toename staat los van andere maatregelen zoals de programma's voor verbetering van de betrouwbaarheid van de infrastructuur en het materieel (zie bijlage III).

Er zijn misverstanden ontstaan over het aantal keer overstappen als gevolg van de dienstregelingwijziging. Op dit moment heeft 74% van de reizigers een directe verbinding zonder overstap. In de dienstregeling 2007 blijft dit aandeel gelijk. Het aantal overstappen neemt dus niet toe.

Wij zijn in 2003 gestart met de voorbereidingen van de nieuwe dienstregeling en hebben ons daarbij gericht op invoering in 2007, omdat:

- de grenzen van de mogelijkheden qua groei en betrouwbaarheid van de bestaande dienstregeling zijn bereikt;
- met de al gerealiseerde groei in 2004 (2,5%) en 2005 (4,5%), toekomstige groei én verhoging van de betrouwbaarheid (87-89% punctualiteit in 2007) een aangepaste dienstregelingstructuur noodzakelijk is;
- in 2007 nieuwe infrastructuur gereedkomt, die enkele forse wijzigingen van de dienstregeling noodzakelijk maakt: de HSL-Zuid, de Betuwelijn en de viersporigheid tussen Amsterdam en Utrecht. Ook als blijkt dat de HSL-Zuid en de Betuwelijn niet gelijk volledig in gebruik worden genomen, dient deze wijziging in de dienstregeling in 2007 te worden doorgevoerd.

Kortom: uitstel leidt onvermijdelijk tot problemen in de kwaliteit van onze dienstverlening, waardoor niet optimaal aan de behoefte van reizigers tegemoet kan worden gekomen en wij onze ambities niet kunnen realiseren.

### ***Aanpassingen ten opzichte van voorgenomen besluit***

Op basis van uw voorstellen en suggesties in uw advies d.d. 28 februari hebben wij - in aanvulling op al eerder naar aanleiding van uw wensen aangebrachte verbeteringen (vooral ten aanzien van reïssnelheid) – 45 duidelijke verbeteringen doorgevoerd.

Deze verbeteringen betreffen:

- Betere aansluitingen (19) in o.a. Haarlem, Weesp, Roermond, Sittard, Nijmegen, Eindhoven en Venlo.
- Uitbreiding van de treindienst op de trajecten Schiphol-Lelystad<sup>1</sup>, Uitgeest-Alkmaar<sup>2</sup> en Haarlem-Zandvoort<sup>3</sup>.
- Betere verdeling over het uur van treinen op tien trajecten.
- Een hogere gemiddelde snelheid voor verschillende treindiensten (2)
- Betere robuustheid en transfer door aangepaste stationnementen (5) en spoorgebruik (6) op een aantal stations.

Deze verbeteringen zijn uitgebreid toegelicht in paragraaf 3.2.

Daarnaast is op grond van artikel 25 van de Vervoerconcessie hoofdrailnet overleg gevoerd met regionale overheden. Reeds tijdens het ontwerp is het merendeel van de wensen van deze overheden gehonoreerd. Deze wijzigingen van de dienstregeling 2007 leiden zowel tot verbeteringen voor het stadsgewestelijk/regionaal openbaar vervoer als de bereikbaarheid van de landsdelen.

Wat betreft de bereikbaarheid van de landsdelen waren al verbeteringen opgenomen in de nieuwe dienstregeling voor Limburg (frequentieverhoging van intercity's), twee extra stoptreinen per uur in Brabant tussen Tilburg en Den Bosch en Eindhoven (tweemaal per uur een rechtstreekse verbinding met Schiphol).

Na afweging van uw advies en de informatie-uitwisseling met de overheden wordt het overleg gecontinueerd met de provincies Friesland en Zeeland over de dienstregelingstructuur om te bekijken of een verdere verbetering kan worden gerealiseerd. Wij hebben voorstellen gedaan die potentiële groei – zoals ook door de concessieverlener van ons wordt gevraagd – mogelijk maakt, maar waarbij ook consequenties ontstaan met betrekking tot reistijdverlenging en stationsbediening. In Zeeland willen wij de dalende trend in het reizigersaantal keren. De door ons voorgestelde treindienst leidt tot meer reizigers die van de trein gebruikmaken.

Indien er geen tijdige overeenstemming is met de betreffende provincies, zullen wij in Friesland de dienstregeling 2006 in het dienstregelingsjaar 2007 continueren. Voor Zeeland is meer tijd voor overleg, omdat de wijzigingen pas vanaf medio 2008 zijn voorzien.

Om de consequenties voor personen met een functiebeperking in kaart te brengen zullen wij inventariseren op welke knooppunten het aantal overstappen in de dienstregeling 2007 verandert. Op basis hiervan zullen wij in overleg treden met de Chronisch Zieken en Gehandicapten Raad om de mogelijke consequenties hiervan voor de assistentieverlening te bezien.

Wij zijn van mening dat met bovengenoemde aanvullingen de klantattractiviteit van de nieuwe dienstregeling, waarvoor al een goede basis lag, verder is verbeterd en dat voldoende tegemoet is gekomen aan de afspraak zoals beschreven in artikel 25 van de Vervoerconcessie hoofdrailnet.

---

<sup>1</sup> 2 avondspitstreinen.

<sup>2</sup> Ten behoeve van een betere bediening van o.a Heiloo in de daluren.

<sup>3</sup> De strandtreinen in de zomermaanden.

### **Besluit**

Ons besluit met betrekking tot de opzet en basisuurpatronen van de dienstregeling 2007 is gelet op voorgaande als volgt:

- De basis van het besluit is het voornemen betreffende het nieuwe ontwerp van de dienstregeling (eindbeeld 2009) en de basisuurpatronen van de dienstregeling 2007, neergelegd in de Locov-adviesaanvraag van 13 januari 2006 (kenmerk CC/PA/KK-333) met bijlagen I en II.
- Hierop zijn op basis van uw adviezen ten opzichte van het ontwerp, opgenomen in de adviesaanvraag, verbeteringen doorgevoerd. Deze zijn weergegeven in bijlage II.
- Tevens zijn nog enkele additionele verbeteringen doorgevoerd volgend uit wensen van (regionale) overheden. Dit in aanvulling op de wensen van (regionale) overheden die al waren verdisconteerd in het ontwerp van de nieuwe dienstregeling. Ook deze wijzigingen zijn opgenomen in bijlage II.
- De op basis van voorgaande punten verbeterde dienstregeling 2007 wordt per 10 december 2006 ingevoerd.

### **Vervolgaanpak**

Na dit besluit en de hiermee verbonden capaciteitsaanvraag zetten wij de volgende vervolgstappen:

- Verdere afstemming met collega-vervoerders om te waarborgen dat de verschillende schakels in de reis van de klant zo goed mogelijk op elkaar aansluiten;
- Uitwerking van de basisuurpatronen in het gedetailleerde spoorboekje (7 keer 24-uuruitwerking en de uitwerking over de 52 weken in het jaar). Deze uitwerking leggen wij de komende periode voor advies aan u voor;
- Voorbereiding van de invoering van de nieuwe dienstregeling. Wij zullen de komende periode een grootscheepse communicatiecampagne voeren om klanten en stakeholders te informeren en voor te bereiden op de komende grote wijziging van de dienstregeling;
- Monitoren van de implementatie. Bij de start van de nieuwe dienstregeling zal de uitvoering en de daarmee verbonden effecten voor klanten nauwkeurig worden gemonitord.

## II. TOELICHTING BESLUIT DIENSTREGELING 2007

### 1. Opbouw toelichting

De toelichting op ons besluit is als volgt opgebouwd:

- In hoofdstuk 2 vatten wij de algemene uitgangspunten samen die ten grondslag liggen aan de dienstregeling 2007.
- In hoofdstuk 3 gaan wij in op uw advies, waarbij wij ook de opmerkingen en opvattingen van regionale overheden betrekken. Zoals aangegeven in de adviesaanvraag hebben wij de afgelopen periode – sinds het indienen van de adviesaanvraag - benut om het ontwerp verder te verbeteren en te verfijnen. Het resultaat hiervan wordt eveneens weergegeven in hoofdstuk 3.
- In hoofdstuk 4 geven wij de vervolgstappen aan.

### 2. Uitgangspunten nieuwe dienstregeling

#### *2.1 Klantattractiviteit*

De aantrekkingskracht van de nieuwe dienstregeling voor de klant is gebaseerd op een combinatie van *betrouwbaarheid, frequentie, aansluitingen en reistijd*. Dit bepaalt uiteindelijk de klantattractiviteit van de nieuwe dienstregeling. Daarbij staat centraal dat de klant zijn of haar reis volgens planning kan maken.

- **Betrouwbaarheid:** Vanuit het belang van de klant om zijn of haar reis volgens planning te kunnen maken is de betrouwbaarheid van reistijd gekozen als centraal uitgangspunt voor het ontwerp (in paragraaf 2.2 geven wij een uitwerking van dit centrale uitgangspunt in het ontwerp).
- **Frequentie:** Op veel lijnen in de brede Randstad rijden ieder kwartier zowel stoptreinen als Intercity's. De overige belangrijke steden en regio's buiten de Randstad krijgen twee keer per uur een Intercity, voorzover zij die niet al hadden. Hoe frequenter de reismogelijkheden, des te meer alternatieven heeft de klant. Voorts worden vanaf 2007 5 nieuwe stations bediend. Bij de nieuwe en gewijzigde verbindingen is zoveel mogelijk rekening gehouden met wensen van regionale overheden.  
Ook gaan in de loop van 2007 de hogesnelheidstreinen rijden. Dit betekent op termijn ieder uur zes extra treinen per richting tussen Amsterdam en Rotterdam naast de binnenlandse treindienst op het hoofdrailnet. Dit is een enorme frequentieverhoging, gecombineerd met een verkorting van de reistijd van soms meer dan 50%.
- **Aansluitingen:** Als er in de reis sprake is van een overstap op een andere trein is het vanuit de geplande reis zeer belangrijk dat deze aansluitingen gerealiseerd worden. Door een hogere betrouwbaarheid van het systeem wordt ook juist de betrouwbaarheid van aansluitingen verbeterd (trein op trein en op het overig openbaar vervoer). Een iets langere overstaptijd wordt daarmee door de klant als minder bezwaarlijk ervaren, omdat hier een meer betrouwbare aansluiting tegenover staat.  
In het nieuwe ontwerp worden door aanpassing aan de Europese 'symmetrietijden' de internationale aansluitingen verbeterd.
- **Reistijd:** Om groei mogelijk te maken op de bestaande infrastructuur (beter benutten) en de betrouwbaarheid te vergroten, worden op bepaalde baanvakken de snelheidsverschillen van de verschillende treinen verkleind (homogenisering). Hierdoor gaan sommige treinen iets sneller rijden, en andere iets langzamer. Sommige reizigers krijgen hierdoor een iets kortere reistijd, en andere reizigers een iets langere reistijd. Het uitgangspunt in het ontwerp is de reissnelheid zoveel mogelijk te handhaven. De nieuwe dienstregeling zal voor circa 11% van de reizigers een kortere reistijd betekenen.

Helaas kan niet worden voorkomen dat een kleinere groep (10%) geconfronteerd wordt met een langere reistijd.

- **Transparantie en voorspelbaarheid:** Het aanbod van treinen dient voor de klant transparant en voorspelbaar te zijn. Een vast ritme van de treinen geeft de klant overzicht en voorspelbaarheid en verlaagt de drempel om van de trein gebruik te maken. Ook een eenduidig bedieningspatroon van de stations draagt hierin bij.

## **2.2 Betrouwbaarheid in ontwerp leidt tot betrouwbare reistijd**

Wij zetten in op betrouwbare reistijd voor onze klanten. Om dit te realiseren dient er een betrouwbare uitvoering van de treindienst mogelijk te zijn. In een uitgevoerde benchmark met andere spoorwegmaatschappijen (in Europa en Japan) blijkt dat NS een relatief hoge prestatie levert op de aanwezige infrastructuur (Bron: NS Prestaties, The Boston Consulting Group, 21 December 2005). In de benchmark zijn van verschillende spoorwegmaatschappijen ondermeer de punctualiteit in relatie tot de belasting van het spoornet (treinkilometers/spoorkilometers) met elkaar vergeleken.

Uit de benchmark blijkt dat NS een uitgebreide dienstverlening biedt met veel treinen op weinig infrastructuur en dat weet te combineren met een relatief goede punctualiteit. Nog meer treinen rijden op infrastructuur die slechts mondjesmaat wordt uitgebreid zal leiden tot een punctualiteit die nog meer onder druk komt te staan. Alle zeilen moeten worden bijgezet om met deze treinaantallen de punctualiteit op ons ambitieniveau te krijgen.

De conclusie uit voorgaande is: willen wij erin slagen onze groeiambities te combineren met de punctualiteitsdoelstellingen, dan is een betrouwbaar ontwerp van de dienstregeling een vereiste.

Wij weten ook dat een betrouwbaar ontwerp alleen niet voldoende is om te slagen in het realiseren van ons ambitieniveau. Hiertoe is binnen Benutten en Bouwen een sectorbreed programma gestart, dat hierna zal worden toegelicht

### ***Betrouwbaarheid; meer dan alleen een robuust ontwerp***

Naast een betrouwbaar ontwerp is ook nodig dat de betrouwbaarheid en beschikbaarheid van infrastructuur (ProRail), materieel en de operationele processen verder wordt verbeterd:

- ProRail zal om klanthinder te verminderen in 2006 een verdere afname realiseren van het aantal infraverstoringen. De bedrijfszekerheid van de infrastructuur dient te worden vergroot en de acute capaciteitsknelpunten dienen te worden opgelost. Met de uitvoering van de eerste fase van het Herstelplan Spoor is een start gemaakt met het wegwerken van de achterstanden in het onderhoud om de bedrijfszekerheid een eerste impuls te geven. In 2006 worden de besluiten genomen over het vervolg, de tweede fase van het Herstelplan;
- De betrouwbaarheid van het treinmaterieel wordt verbeterd in het kader van het project Punctualiteit Materieel (PuMa). De aanpak aangegeven in Vervoerplan 2005 wordt in 2006 en verder gecontinueerd;
- Voor verbetering van operationele processen zijn teams geformeerd die analyses naar vertragingen uitvoeren (ontdekken patronen met bijbehorende oorzaken). Op basis hiervan worden verbeteringen geïmplementeerd. Daarbij wordt gewerkt aan het verhogen van alertheid door machinisten bij bepaalde diensten vooraf in te seinen over omstandigheden die de punctualiteit kunnen beïnvloeden. Door de verbeterde communicatie en uitwisseling van praktijkervaringen wordt de procesvoering verbeterd waardoor vooral kleinere vertragingen (die juist essentieel zijn voor de geplande reis) kunnen worden verminderd.



Een verdere uitwerking van bovengenoemde maatregelen vindt u in bijlage III.

### **2.3 Ontwerpdilemma's**

Zoals al in de adviesaanvraag aangegeven hebben wij met het maken van het Ontwerp 2007 te maken met dilemma's bij de keuze in het ontwerp van de dienstregeling. Bij het leggen van de puzzelstukken in de dienstregeling heeft NS keuzes moeten maken tussen verschillende dilemma's die we blijvend in het oog blijven houden. Deze zijn daarom uitgebreid beschreven in de adviesaanvraag.

## **3. Reactie op adviezen consumentenorganisaties**

In onze reactie volgen wij de lijn van uw advies.

### **3.1 Reactie op deel I: Advies op hoofdlijnen**

#### **Benutten en Bouwen**

Zoals al aangegeven in hoofdstuk 1 constateren wij dat ook u van mening bent dat een verdere optimalisatie van het huidige "spoorboekje" niet meer gerealiseerd kan worden en dat de combinatie van groei, betrouwbaarheid en het inpassen van nieuwe infrastructuur een nieuwe opzet van de dienstregeling noodzakelijk maakt.

Ook constateren wij dat - hoewel op onderdelen sprake is van een iets andere benadering - er geen principiële verschil van mening is over de kenmerken van een voor klanten aantrekkelijke dienstregeling.

Wel kijken wij anders aan tegen het ambitieniveau van Benutten en Bouwen en daarbinnen tegen de mogelijkheden en uitdagingen die de huidige en toekomstige spoorinfrastructuur biedt aan de reizigers- en goederenvervoerders. Uw zienswijze op de dienstregeling 2007 gaat uit van de noodzaak van een groot aantal extra investeringen in infrastructuur. Wij zien deze noodzaak op zich ook, maar kunnen voor het ontwerp van de nieuwe dienstregeling uiteraard alleen uitgaan van die verbeteringen in de infrastructuur die hard zijn, dat wil zeggen opgenomen in de planning van ProRail voor de komende jaren. Daarbij dient de voorgestelde dienstregeling ook nog eens passend gemaakt te worden met de dienstregeling van collega-reizigersvervoerders én goederenvervoerders (die de komende jaren sterk zullen groeien en daarom meer capaciteit zullen vragen, ook op het bestaande spoor).

Het voorgaande is voor ons de basis om een realiseerbaar en daarmee voor reizigers betrouwbaar ontwerp voor 2007 en het eindbeeld van 2009 te kunnen maken.

Voor de volledigheid geven wij nog eens de gezamenlijke visie van de spoorsector en Verkeer & Waterstaat op de toekomst van het spoorvervoer in Nederland ('Benutten en Bouwen') weer:

- De visie heeft een andere tijdhorizon dan de nieuwe dienstregeling, zij is gericht op het vervoer per spoor in 2020;
- De visie geeft heel duidelijk een prioriteitsvolgorde aan:
  1. betrouwbaarheid;
  2. beter benutten;
  3. nieuwbouw.

In lijn hiermee is in de afgelopen periode – ook wat betreft de beschikbare overheidsmiddelen – het accent gelegd op het onderhoud aan het spoor boven uitbreiding van de infrastructuur;

- Het kortetermijnplan Benutten en Bouwen (gebaseerd op deze visie) vraagt om het oplossen van knelpunten, het investeren in betrouwbare infrastructuur en materieel en

om decomplicering van het spoorstelsel. De looptijd van het kortetermijnplan is afhankelijk gemaakt van de financiering (ruim 2 miljard Euro) door de overheid en die loopt nu tot 2012 (Herstelplan Spoor). De dienstregeling 2007 vormt daarom een logische invulling van het kortetermijnplan Benutten en Bouwen, gericht op betrouwbaarheid en beter benutten, de eerste en tweede prioriteit van onze visie.

In reactie op uw opmerking dat wij een langetermijnvisie met meer ambitie zouden moeten presenteren, merken wij op dat de visie van Benutten en Bouwen juist ambitie én een afgestemde aanpak van de spoorsector bevat. In de visie van Benutten en Bouwen is het verbeteren van betrouwbaarheid een noodzakelijke voorwaarde om in de toekomst groei te kunnen opvangen. Deze stap overslaan betekent per definitie dat er in de toekomst geen ambitieuze plannen gepresenteerd kunnen worden tenzij er enorme hoeveelheden nieuwe infrastructuur gepland zouden worden. Het is in lijn met de visie Benutten en Bouwen om nu een maatregel vooral gericht op betrouwbaarheid te nemen, als fundament voor het kunnen realiseren van groei.

Het gaat er om binnen het kader van deze visie de juiste en haalbare stappen te zetten en de goede randvoorwaarden hiervoor te creëren. In dit licht bezien zullen wij ons als spoorsector sterk maken dat de overheidsinvesteringen die nodig zijn om Benutten en Bouwen te realiseren, beschikbaar komen. Uw steun daarbij stellen wij zeer op prijs.

U geeft aan dat wij in onze plannen te weinig blijk geven van onze publieke functie in de mobiliteit. Dit zijn wij niet met u eens. De nieuwe dienstregeling maakt het ons mogelijk om substantieel meer reizigers te vervoeren. Het aantal treinkilometers stijgt met 3%. Verder bieden wij juist in de Randstad, waar de congestieproblematiek het grootst is, op veel Intercity-trajecten een kwartierdienst. Voorts wordt met de nieuwe dienstregeling de betrouwbaarheid van de reis van de klant vergroot en werken wij samen met de andere vervoerders aan betere aansluitingen tussen de verschillende vervoersmodaliteiten. Wij zijn het met u eens dat voorspelbaarheid van de reis een belangrijk “verkooplelement” naar de klant is. Om deze reden stellen wij bij de gemaakte afweging van elementen die de klantattractiviteit van de dienstregeling bepalen de betrouwbaarheid voorop. Van hieruit bezien en gelet op de in hoofdstuk 2 gegeven afwegingen vinden wij - in tegenstelling tot uw opvatting - dat er juist wel sprake is van een kwalitatieve verbetering van het vervoerproduct.

#### Kenmerken van klantattractiviteit

De kenmerken van klantattractiviteit hebben wij uitgebreid met elkaar besproken. Daarbij hebben wij geconstateerd dat wij het in deze grotendeels met elkaar eens zijn. Essentieel is vervolgens hoe de verschillende elementen van klantattractiviteit ten opzichte van elkaar worden gewogen. Hierbij spelen inschattingen over beschikbaarheid van infrastructuur een essentiële rol. Hieruit komen de ontwerpdilemma's voort zoals in 2.3 beschreven.

Omdat u geen aandacht besteedt aan de dilemma's die een schaarse infrastructuur met zich meebrengen geeft u ons geen handreiking voor te maken noodzakelijke afwegingen naar klanten(groepen) die de klantattractiviteit van de dienstregeling bepalen. Nu beperkt u zich tot het duiden van positieve, maar ook vooral negatieve elementen uit de dienstregeling. Positieve punten voor de grootste groep reizigers krijgen zo weinig aandacht, terwijl negatieve elementen voor een vaak kleinere groep worden uitvergroot. Negatieve elementen vinden hun verklaring in de keuzes die wij hebben moeten maken in de afweging tussen soms onverenigbare doelstellingen (zie 2.3).

Op grond van het voorgaande constateren wij dat wij vanuit een ander vertrekpunt dan u kijken naar de nieuwe dienstregeling en daarom een andere beoordeling maken van de

mogelijkheden qua klantattractiviteit van de nieuwe dienstregeling dan u.

In reactie op uw opvattingen en adviezen over klantattractiviteit (voorzover nog niet in het voorgaande al besproken) merken wij het volgende op:

#### *Betrouwbaarheid*

U adviseert ons te zoeken naar een betrouwbare indicator van de reizigerspunctualiteit. In de Locov-vergadering van 25 januari is afgesproken dit te overwegen in het proces van het Vervoerplan voor 2007.

Voorts vraagt u zich af of de nieuwe dienstregeling voldoende bijdraagt aan de betrouwbaarheid, omdat wij op dit punt weliswaar veel inspanningen verrichten maar de betrouwbaarheid niet kunnen garanderen. Daarbij adviseert u ons de betrouwbaarheid te vergroten door verder te zoeken naar mogelijkheden om buiten de dienstregeling een cultuuromslag bij het rijdend personeel te bewerkstelligen. Wij merken op dat ontwerp én uitvoering samen bijdragen aan de betrouwbaarheid van de dienstregeling. De nieuwe dienstregeling, waarin betrouwbaarheid centraal staat, vormt de basis waarop een uitvoering mogelijk is. Ook aan de uitvoering zullen wij zorg besteden samen met onze medewerkers. Hiermee creëren wij zo goed mogelijke betrouwbare condities voor een zo hoog mogelijke betrouwbaarheid. Overigens speelt naast de uitvoering van onze eigen processen ook externe factoren zoals ongelukken op spoorwegovergangen en verstoringen in de infrastructuur een rol.

#### *Frequentie*

U adviseert ons de grens van een aantrekkelijke kwartierdienst te leggen bij een regelmaat waarbij de intervallen niet groter zijn dan 17 minuten. Wij hebben hierin een aantal verbeteringen weten te realiseren. Deze zullen wij toelichten in paragraaf 3.2.

In reactie op uw advies om voor de Sprinterdiensten in de brede Randstad en de overige netwerksteden kwartierdiensten ook als norm te nemen (in ieder geval op maandag tot en met zaterdag overdag) merken wij op dat ook dat ons streven is en dat dit ook al op een groot aantal trajecten wordt waargemaakt, maar dat dit vanwege goederenpaden, het bieden van aansluitingen, beperkingen in de infrastructuur etc. niet altijd in een interval van 15'/15' kan. Voorbeelden van kwartierdiensten in de dienstregeling zijn o.a. de Intercity's op de lijnen Den Haag – Utrecht, Rotterdam – Utrecht, Eindhoven – Den Bosch – Utrecht – Amsterdam, Alkmaar – Amsterdam en Rotterdam – Den Haag – Leiden en de Sprinters op de lijnen Den Haag – Gouda Goverwelle, Rotterdam – Gouda Goverwelle (spits), Den Haag HS – Rotterdam – Dordrecht, Utrecht – Geldermalsen en Uitgeest – Amsterdam.

#### *Gemak/comfort*

U adviseert ons het verbreken van rechtstreekse verbindingen en het inbouwen van extra overstappen te heroverwegen. U geeft hierbij aan dat wij in gevallen waar geen cross-platformoverstap wordt gerealiseerd de transferkwaliteit te wensen overlaat. Het aantal rechtstreekse verbindingen hebben wij inmiddels weten te verhogen van 73% (ontwerp in adviesaanvraag) naar 74%. Hiermee blijft het aantal overstappen in de oude en nieuwe dienstregeling gelijk. In bijlage II is aangegeven waar de verbeteringen doorgevoerd zijn. Voor de dienstregelingen in 2008 en 2009 zullen wij verdere verbeteringsmogelijkheden bezien.

#### *Snelheid*

U geeft aan dat snelheid een belangrijke rol speelt in de klantattractiviteit. Hiermee zijn wij het eens (zie 2.2). Echter op dit punt komt het meest pregnant naar voren dat wij afwegingen moeten maken tussen verschillende elementen die de klantattractiviteit van het

ontwerp bepalen. Wij kiezen dan – vanuit de door u belangrijk geachte betrouwbaarheid van de geplande reis – allereerst voor betrouwbaarheid van de reistijd.

Bezien vanuit de geplande reis staat het verhogen van de betrouwbaarheid (treinreis en aansluiting trein op trein en aansluiting op het overig openbaar vervoer) voorop, ook een goede frequentie en het bieden van goede aansluitingen van trein op trein wegen zwaarder dan een - beperkte - verlenging van de geplande reis. Zoals reeds aangegeven zijn, om groei mogelijk te maken op de bestaande infrastructuur (beter benutten) en de betrouwbaarheid te vergoten, op bepaalde baanvakken de snelheidsverschillen van de verschillende treinen verkleind (homogenisering). Sommige reizigers krijgen hierdoor een kortere reistijd (circa 11%), een kleinere groep (circa 10%) een langere reistijd. Het uitgangspunt in het ontwerp is de reissnelheid zoveel mogelijk te handhaven. Op dit punt hebben wij ten opzichte van het ontwerp een aantal verbeteringen weten te realiseren die wij nader toelichten in paragraaf 3.2.

#### *Samenhang OV-diensten*

Zoals aangegeven in onze adviesaanvraag zijn wij vanaf 2005 in overleg met de andere OV-bedrijven om het mogelijk te maken dat de aansluitingen van regionaal/stadsgewestelijk openbaar vervoer op de trein zo goed mogelijk is. In MOBIS-verband werd NS nog gecompliceerd met de grote inspanning die hiervoor wordt geleverd.

Dit past ook in ons uitgangspunt de reis van de klant zo betrouwbaar en comfortabel mogelijk te laten verlopen. Daarbij is vooral in gebieden met weinig frequent busvervoer het goed laten aansluiten van de vervoersmodaliteiten van evident belang. In dit kader is in de afgelopen periode vooral met de provincies Friesland en Zeeland en de daar opererende vervoerbedrijven overleg gevoerd over de mogelijkheden van verdere optimalisatie.

De komst van de hogesnelheidstreinen gaat klanten die reizen op de corridors Rotterdam-Schiphol-Amsterdam Centraal en Den Haag Centraal – Amsterdam Centraal/Amsterdam Zuid betere reismogelijkheden bieden. U geeft in uw advies aan dat doordat aan het gebruik van de hogesnelheidstreinen een ander prijskaartje komt te hangen een deel van de reizigers de HSA-diensten niet als een integraal onderdeel van het treinnetwerk zullen zien. Dit kan inderdaad voor een deel van de reizigers gelden. In de adviesaanvraag hebben wij aangegeven dat HSA naar verwachting de tarieven zo zal gaan vaststellen dat op alle momenten van de dag de capaciteit van de te rijden treinen zo goed mogelijk wordt gebruikt.

De adviesaanvraag voor de dienstregeling en die voor de tarifiering zult u ontvangen van HSA.

#### Ontwerpprincipes

U adviseert ons aan onze klanten duidelijk te maken wat de kwaliteitseisen zijn voor de Intercity en de Sprinter en dat duidelijk aan de reiziger te communiceren. De treinformules hogesnelheidstreinen, Intercity's en Sprinters zijn helder, en zullen in de loop van deze dienstregeling in de praktijk ook steeds meer vorm krijgen, mede door de instroom van nieuw materieel. Wij zullen daarmee onze treinformules steeds eenduidiger naar onze klanten kunnen communiceren.

Wij zullen u in het kader van de 7 keer 24 uur uitwerking nader informeren over de inzet van materieeltypen op de verschillende treindiensten.

#### *Frequentieverhogingen*

U geeft aan dat met de nieuwe dienstregeling naar uw mening geen grote stap voorwaarts wordt gemaakt in het bieden van nieuwe Sprinter-kwartierdiensten in de Randstad en de belangrijke stedelijke gebieden daarbuiten. Wij zijn het niet met u eens: met de nieuwe dienstregeling bieden wij in de brede Randstad nu vrijwel overal kwartierdiensten voor

Sprinters/stoptreinen en buiten de Randstad is dat meestal één keer per halfuur. Het aanbod in treinkilometers stijgt met 3% treinkilometers (circa 200 meer treinen per dag) in 2007 ten opzichte van de huidige dienstregeling.

U adviseert ons de uitsnijdingen in de daluren te heroverwegen. Daarop komen wij terug bij de 7 keer 24 uur uitwerking van de dienstregeling, die wij u in de komende periode voor advies zullen voorleggen.

### **3.2 Reactie op deel II: Positieve en negatieve elementen per regio**

In deel II van uw advies hebt u de door u geconstateerde positieve en negatieve elementen van de uitwerking van de dienstregeling 2007 op baanvakniveau weergegeven. In bijlage I hebben we deze elementen inclusief de door u aangeleverde bijlagen waar relevant van onze reactie voorzien. In bijlage II is een volledig overzicht opgenomen van de doorgevoerde verbeteringen in het ontwerp ten opzichte van de stand ten tijde van de adviesaanvraag dienstregeling 2007 d.d. 13 januari 2006.

Onze reactie is als volgt opgebouwd:

- Per element is indien relevant aangegeven of er ten opzichte van de stand adviesaanvraag van 13 januari nog wijzigingen in het ontwerp zijn doorgevoerd. De wijzigingen vloeien over het algemeen voort uit een verdere optimalisatie van het ontwerp.
- Daar waar nodig is een aanvullende toelichting gegeven vanuit welke ontwerp dilemma's er eventuele voor klanten negatieve keuzen in de dienstregeling 2007 zijn opgenomen. Te zien is dat deze te verklaren zijn uit de ontwerp dilemma's zoals die zijn toegelicht in hoofdstuk 2.3.

#### Optimalisatie dienstregeling 2007

Vanaf medio januari 2006 is het ontwerp van de dienstregeling 2007 verder verbeterd. De belangrijkste optimalisaties die wij ten opzichte van de adviesaanvraag hebben doorgevoerd (zie bijlage II voor gedetailleerd overzicht) zijn gericht op het verbeteren van het model conform uw wensen en zijn gericht op:

- Het vergroten van het aanbod van treinen:
  - Op de relatie Schiphol-Lelystad worden twee extra Intercity's in de avondspits toegevoegd.
  - In de avonduren wordt de stoptrein Amsterdam-Uitgeest naar Alkmaar doorgetrokken, hierdoor krijgt o.a. Heiloo een betere bediening.
  - Het toevoegen van een extra treindienst (2\* per uur) in het zomerseizoen op Haarlem-Zandvoort.
- Het verder verbeteren van de betrouwbaarheid van de dienstregeling:
  - Aanpassing van de kering op Den Haag Centraal van de stoptrein uit/naar Gouda.
  - Een verbeterd spoorgebruik van de treinen op station Rotterdam Centraal en Dordrecht.
  - Het aanpassen van de keertijd in Schagen van de Intercity Maastricht-Alkmaar-Schagen in de spits.
  - Het op norm brengen van het stationnement te Breda en Tilburg van de Intercity Den Haag – Venlo (toepassen van juiste stationnementstijd).
  - Het op norm brengen van het stationnement te Tilburg van de Intercity Roosendaal-Arnhem (toepassen van juiste stationnementstijd).

- Het verder verbeteren van de transparantie en voorspelbaarheid van de dienstregeling om het gemak voor de klant te verhogen:
  - Een verbeterde kwartieverdeling van de Sprinter Rotterdam-Gouda Goverwelle.
  - Een gelijke halfuurligging van de stoptrein Utrecht-Baarn.
  - Een verbeterde frequentieverdeling van de Intercity's tussen Alkmaar en Amsterdam.
  - Een verbeterde halfuurligging van de Intercity Amsterdam-Zandvoort.
  - Een verbeterde kwartieverdeling van de stoptrein tussen Eindhoven en Weert.
  - Een verbeterde kwartierligging tussen Breda en Tilburg van de Intercity's tussen Den Haag-Venlo en Roosendaal-Arnhem.
  - Een verbeterde kwartierligging tussen Tilburg en Den Bosch.
  - Een verbeterde kwartierligging tussen den Bosch en Nijmegen (in combinatie met overstap te Den Bosch op de Intercity naar Utrecht).
  - Een verbeterde halfuurverdeling van de stoptrein en de stoppende Intercity tussen Zwolle en Groningen.
- Het verhogen van de snelheid:
  - Het versnellen van de stoptrein tussen Utrecht en Tiel door het verkorten van het stationnement te Geldermalsen.
  - Het versnellen van de Intercity Leiden-Alphen a/d Rijn.
- Het realiseren van aansluitingen én het verbeteren van de kwaliteit van de aansluitingen. Hierbij de volgende opmerking: dit geldt voor beide richtingen, en voor aansluitingen van en naar contractsectorlijnen is dit gebaseerd op huidig inzicht en in afwachting van aanbestedingen:
  - Het realiseren van een aansluiting te Lage Zwaluwe uit de richting Breda in de richting Roosendaal.
  - Het realiseren van een aansluiting van de stoptrein Roermond - Nijmegen op de Intercity richting Arnhem.
  - Het realiseren van een aansluiting in Eindhoven van de stoptrein uit Deurne op de Intercity richting Utrecht.
  - Het realiseren van een aansluiting te Venlo van de stoptrein Nijmegen-Roermond op de internationale trein richting Duitsland.
  - Het realiseren van een aansluiting te Venlo van de Intercity uit de richting Eindhoven op de stoptreinen naar Nijmegen en Roermond.
  - Het realiseren van een aansluiting te Roermond van de stoptrein vanuit Nijmegen op de Intercity in de richting Utrecht.
  - Het realiseren van een aansluiting van de Intercity Nijmegen-Den Helder op de boot naar Texel.
  - Het realiseren van een aansluiting te Sittard van de stoptrein vanuit Heerlen op de stoptrein naar Roermond.
  - Het realiseren van een aansluiting in Heerlen vanuit Sittard (stoptrein) naar Kerkrade.
  - Het realiseren van een aansluiting te Maastricht van de stoptrein vanuit Luik op de Intercity naar Alkmaar.
  - Verbeteren van de aansluiting te Schiedam van de stoptrein Hoek van Holland - Rotterdam op de treinen richting Den Haag.
  - Verbeteren van de aansluiting te Hoofddorp van de stoptrein uit Leiden op de stoptrein naar Amsterdam Centraal.
  - Aansluitingen in de knoop Weesp zijn verbeterd.

- o Het verbeteren (verkorten) van de aansluiting te Roermond van de stoptrein vanuit Maastricht Randwijck op de Intercity naar Utrecht.
- o Het verbeteren van de aansluiting in Maastricht vanuit Heerlen (stoptrein) op de Intercity naar Amsterdam.
- o Op de lijn Zwolle-Emmen blijft de dienstregeling conform dienstregeling 2006 (mits ProRail hiervoor goedkeuring verleent).

#### 4. Slot

Zoals aangegeven zal de staatsecretaris van Verkeer & Waterstaat de nieuwe dienstregeling toetsen aan de Vervoerconcessie hoofdrailnet.

Na ons besluit, zoals verwoord in dit document en de hiermee verbonden capaciteitsaanvraag zetten wij de volgende vervolgstappen:

- Verdere afstemming met collega-vervoerders om te waarborgen dat de verschillende schakels in de reis van de klant zo goed mogelijk op elkaar aansluiten;
- Uitwerking van de basisuurpatronen in het gedetailleerde spoorboekje (7 keer 24 uuruitwerking en de uitwerking over de 52 weken in het jaar). Deze uitwerking leggen wij u na het capaciteitsbesluit van ProRail voor advies aan u voor;
- Voorbereiding van de invoering van de nieuwe dienstregeling. Wij zullen de komende periode een grootscheepse communicatiecampagne voeren om klanten en stakeholders te informeren en voor te bereiden op de komende grote wijziging van de dienstregeling;
- Monitoren van de implementatie. Bij de start van de nieuwe dienstregeling zal de uitvoering en de daarmee verbonden effecten voor klanten nauwkeurig worden gemonitord.

Wij vertrouwen er op ons besluit hiermee voldoende te hebben toegelicht.

Met vriendelijke groet,

Ir P.H.J. Geurts  
Commercieel Directeur

**Bijlagen:**

Bijlage I:

Reactie NS op deel II van het advies van de consumentenorganisatie in het LOCOV

Bijlage II:

Verbeteringen in ontwerp dienstregeling 2007 ten opzichte van adviesaanvraag LOCOV d.d.  
13 januari 2006

Bijlage III:

Overzicht lopende activiteiten van NS en ProRail gericht op verbeteren van de  
betrouwbaarheid van de uitvoering van dienstregeling 2006 e.v. jaren