

Vervoerplan 2011



Inhoudsopgave

Managementsamenvatting Vervoerplan 2011	4
Inleiding	7
1 Het publiek belang en mobiliteit	9
1.1 Strategie en groeiambitie NS.....	9
1.2 Dienstregeling.....	13
1.3 Materieelbeschikbaarheid	19
1.4 Infrastructuur	19
1.5 OV-chipkaart	20
1.6 Overleg met decentrale overheden	21
1.7 Fietsenstallingen	22
2 Zorggebieden	23
2.1 Op tijd rijden	25
2.2 Informatievoorziening	28
2.3 Reinheid.....	33
2.4 Sociale Veiligheid.....	35
2.5 Redelijke kans op een zitplaats	38
3 Toegankelijkheid	41
3.1 Assistentie Verlening Gehandicapten.....	41
3.2 Toegankelijkheid van materieel.....	41
3.3 Implementatieplan toegankelijkheid	42
4 Afstemmen met Stakeholders	44
4.1 Afstemming met consumentenorganisaties in het Locov.....	44
4.2 Afstemming met ProRail	44
4.3 Afstemming met regionale overheden (IPO en SKVV)	44
Bijlage 1 Specificatie meetsystemen (Instemming)	45
Bijlage 2 Nieuwe informatie items.....	50
Bijlage 3 Informatie-items bij Vervoerplan 2011	51
Bijlage 4 Investeringsagenda infrastructuur	52
Bijlage 5 Weergave reactie Consumentenorganisatie	53
Bijlage 6 Weergave reactie ProRail.....	61
Bijlage 7 Weergave overleg met IPO en SKVV	64

Managementsamenvatting Vervoerplan 2011

Missie NS Reizigers

NS wil dat reizigers veilig, comfortabel en op tijd met de trein kunnen reizen. Ook wil NS reizigers verleiden om steeds meer met de trein te reizen. NS heeft als doel om in 2020 een aandeel te hebben van 10% in de mobiliteitsmarkt ten opzichte van de auto. Hiermee wil NS een bijdrage leveren aan het verbeteren van de bereikbaarheid, het verhogen van de leefbaarheid en het verminderen van de drukte op de weg. In het bereiken van de groei- en kwaliteitsdoelstellingen houdt NS rekening met de wensen van de reizigers, de consumentenorganisaties, het ministerie van Infrastructuur en Milieu als concessieverlener, de decentrale overheden en ProRail als infrastructuurmanager.

Het publiek belang en mobiliteit

In dit hoofdstuk geeft NS aan wat haar ambitie is voor de toekomst en welke ontwikkelingen in met name de dienstregeling hierbij worden nagestreefd.

Strategie en groeiambitie NS

De opgave voor de toekomst voor de spoorsector is kortweg samen te vatten met “Houd Nederland bereikbaar en leefbaar door duurzame mobiliteit”. NS heeft hiervoor Visie 2020 ontwikkeld wat in 2008 in samenwerking met de sector is uitgewerkt tot actieplan “Ruimte op de Rails”. Beide vormen de leidraad van dit Vervoerplan en de strategie van NS.

Voor de realisatie van Visie 2020 investeert NS uit eigen middelen in nieuwe energiezuinige, schone en toegankelijke treinen en in stationsontwikkeling. NS wil als maatschappelijk bedrijf investeren in de toekomst, maar ook zekerheid als het gaat om de concessie voor het Hoofdrailnet van 2015 tot 2030. NS werkt dan ook hard aan het verdienen van de nieuwe concessie.

De gerealiseerde groei op het Hoofdrailnet in de afgelopen vijf jaar bedraagt gemiddeld circa 3,3% per jaar. Deze groei ligt boven de mobiliteitsgroei in Nederland en dat betekent dat het treinvervoer in aandeel is gestegen. NS wil de komende jaren blijven groeien en ziet daartoe op de langere termijn reële kansen. Daarbij helpt de positieve ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening van NS die zich de laatste jaren heeft doorgezet. De basiskwaliteit moet op orde zijn om mensen te verleiden (vaker) de trein te nemen. Dit is een cruciale voorwaarde. NS streeft verdere verbeteringen van deze basis na. Speciale aandacht gaat daarbij uit naar de prestaties op het gebied van Trefkans Hoofdconducteur en de informatievoorziening in de treinen en op de stations, omdat dit aspecten van de dienstverlening zijn die door reizigers zeer belangrijk worden gevonden.

NS wil rendabel groeien. Dit vraagt om gerichte marktwerking door vooral daar te groeien waar ruimte is (dal) naast meer aanbod waar de markt dat vraagt.

Dienstregeling

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

2011

In de dienstregeling 2011 worden de volgende productverbeteringen doorgevoerd:

- Nieuw station Houten Castellum
- Nieuw station Sassenheim
- Vervolg proef Nachtnet Brabant
- Halteringen te Amsterdam Muiderpoort en Amsterdam Amstel met Sprinter spitstreinen
- Nijverdal Verdiept
- 'Winterhard Spoor'

2012

Voor de dienstregeling 2012 worden de volgende verbeteringen onderzocht:

- Herontwerp Oude Lijn (Amsterdam – Leiden – Den Haag – Rotterdam)
- Bediening nieuwe stations Groningen Europark en Halfweg Zwanenburg
- Bediening nieuw station Nijverdal en heropening lijn Zwolle – Nijverdal – Enschede
- Optimaliseren van de treindienst op Utrecht – Arnhem

2013 en 2014

- Opening Hanzelijn en aanpassing Intercity dienst Noord/Oost Nederland – Randstad
- Opening nieuwe stations (aan de Hanzelijn) Dronten en Kampen Zuid
- In 2011 zal op basis van de klantwensen een nieuw dienstregelingmodel 2013 worden uitgewerkt. Voorzien wordt dat de dienstregeling 2013 een aantal forse wijzigingen zal laten zien. De voorbereiding is door NS, in overleg met andere spoorsectorpartijen, eind 2010 gestart. NS stelt voor om zowel het Ministerie van Infrastructuur en Milieu als het LOCOV, medio 2011 over de eerste analyses, effecten en keuzes te informeren. Met dit voorstel beoogt NS te voorkomen dat pas via het Vervoerplan 2012 de inhoudelijke communicatie over de dienstregeling 2013 plaatsvindt.

2015 en verder

Voor 2015 en verder geldt dat in het productmodel 2013 de plannen terugkomen die in de periode tot PHS (2018 – 2022) spelen. Implementatie van de productverbeteringen die mogelijk worden door het gereedkomen van infrastructuurprojecten kunnen leiden tot belangrijke aanpassingen in het productmodel.

Zorggebieden

In dit hoofdstuk geeft NS aan welke prestaties zij wil leveren in 2011 op de in de concessie gedefinieerde zorggebieden: op tijd rijden, service verlenen (informatievoorziening en reinheid), sociale veiligheid en redelijke kans op een zitplaats. Van enkele indicatoren houdt NS Reizigers vast aan de grenswaarden van het voorgaande jaar veelal ingegeven door onvoorziene maatschappelijke ontwikkelingen of door externe factoren. Bijvoorbeeld voor sociale veiligheid en reinheid stations voorzien wij de komende jaren verschillende externe ontwikkelingen die het klantoordeel op deze indicatoren dusdanig beïnvloeden. Denk hierbij aan de diverse grote stationsverbouwingen maar ook de vele geplande buitendienststellingen. Maar ook de leeftijd van het materieel kan de mening van de klant beïnvloeden.

In 2011 zal NS, in lijn met de wens van de Minister, de huidige set prestatie-indicatoren kritisch bezien. Het is mogelijk dat andere definities en/of meetmethoden een beter inzicht geven in de prestaties c.q. de klantbeleving. De prioriteit ligt bij het zorggebied informatievoorziening (met name informatievoorziening bij grote verstoringen).

NS Reizigers heeft een gezond ambitieuze kwaliteitsverbetering van haar dienstverlening voor ogen. Dat betekent geleidelijk groeien en tegelijkertijd consolideren van het behaalde kwaliteitsniveau. NS Reizigers spant zich in om de grenswaarden op peil te houden. Er vinden verschillende klantonderzoeken plaats waar op basis van de resultaten verbetervoorstellen worden gedaan. NS Reizigers streeft op deze manier na dat incrementele verbeteringen goed verankerd worden en blijven in de organisatie.

Nieuwe indicator 'reizigerspunctualiteit'

NS zal vanaf 2011 reizigerspunctualiteit opnemen als prestatie-indicator. Deze indicator combineert de onderdelen aankomstpunctualiteit, gereden treinen en aansluitingen en weegt deze naar het aantal betrokken reizigers. Daarom zal de indicator 'gereden treinen' komen te vervallen als prestatie-indicator. Met ingang van dit vervoerplan wordt de indicator 'gereden treinen' opgenomen als informatie-item.

Grenswaarden 2011-2015 (%)	Realisatie	Grenswaarden		
	2009	2010	2011	2012-2015
Reikwijdte HRN				
Op tijd rijden				
Klantoordeel: op tijd rijden	56	52,0	52,0	52-55
Aankomstpunctualiteit (5 minutenorm)	92,8	93,0	93,0	93,0
Reizigerspunctualiteit	90	nb	90,0	90,0
Informatievoorziening				
Klantoordeel: informatie bij ontregeling (IBO)	56	55,0	56,0	57-58
Klantoordeel: aanspreekbaarheid ambulante medewerker service	62	59,0	60,0	61-64
Klantoordeel: aanspreekbaarheid personeel in de trein	46	45,0	46,0	47-50
IBO Trein ongewogen	36	40,0	42,0	43-50
IBO Station ongewogen	80	77,0	78,0	79-80
Reinheid				
Klantoordeel: reinheid interieur treinen stations	57	55,0	55,0	55,0
Standkwaliteit trein en stations	90	87,0	87,0	87,0
Sociale Veiligheid				
Klantoordeel: sociale veiligheid trein en station totaal	78	77,0	77,6	77,6
Trefkans conducteur (HC-rondes per 30 minuten)	59	60,0	61,0	62-65
Redelijke kans op een zitplaats				
Klantoordeel: beschikbare zitplaatsen in de spits	71	70,0	70,0	70,0
Vervoerscapaciteit reizigers in de spits	99,2	98,5	98,5	98,5

Toegankelijkheid

In het toegankelijkheidsbeleid van NS neemt assistentieverlening aan gehandicapten een centrale plaats in. Assistentieverlening wordt gecontinueerd tot het moment waarop de vloerhoogte van het materieel zelfstandige instap mogelijk maakt.

NS richt zich op het toegankelijker maken van haar treinen. Nieuw materieel zal aan de regelgeving voldoen. Nog te reviseren materieel voldoet bij herinstroom aan de eisen met betrekking tot auditieve en visuele aanpassingen. De besluitvorming om hierbij ook reisinformatieschermen en automatische omroep te realiseren is in voorbereiding.

In samenwerking met ProRail en de stichting Viziris biedt NS beschrijvingen aan voor routes in en rond stations. In 2010 zijn ruim 200 stations beschreven waarmee in totaal 269 van de 390 stations beschreven zijn voor reizigers met een visuele beperking.

De maatregelen op de stations worden door ProRail gerealiseerd in overleg met NS. De meeste infrastructurele maatregelen voor blinden en slechtzienden worden in 2012 gerealiseerd.

Inleiding

Mensen zoeken voortdurend naar nieuwe mogelijkheden om comfortabel en gemakkelijk te reizen. Aantrekkelijk openbaar vervoer, goede reisaltnatieven 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 verder versterken.

NS heeft als ambitie een belangrijke bijdrage te leveren aan duurzame bereikbaarheid van Nederland. Daarvoor moet ons marktaandeel ten opzichte van de auto groeien. Die ambitie is haalbaar vanuit een sterke en voor klanten aantrekkelijke thuismarkt, waar groei en kwaliteitsontwikkeling hand in hand gaan. De afgelopen jaren is het marktaandeel trein in de relevante markt (trein-automarkt) gestegen van 8% in 2004 naar circa 9,4% in 2009. Het grootste deel van de medewerkers en bedrijfsmiddelen is specifiek 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 Infrastructuur en Milieu, en een belangrijke missie voor NS. Dit Vervoerplan vormt voor alle partijen in dit kader het onmisbare kompas.

Missie NS Reizigers

Onze missie is om meer reizigers veilig, comfortabel en op tijd te vervoeren op een zodanige manier dat zij anderen aanraden om met de trein te gaan in plaats van met de auto.

NS bundelt alle inspanningen rond deze missie. 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, de sociale veiligheid en toegankelijkheid van en in beide domeinen.

NS blijft ook in deze moeilijke economische tijd naar vermogen bijdragen aan een jaarlijkse groei in het reizigersvervoer per trein. Onze ambitie richt zich op groei van het reizigersvervoer zowel in de brede Randstad als in de periferie. Groei is niet vanzelfsprekend. De ontwikkeling van het vervoer is sterk gecorreleerd aan de ontwikkelingen in de economie; het reizigersvervoer in 2010 is zelfs licht gedaald ten opzichte van voorgaande jaren.

NS wil reizigers verleiden steeds meer met de trein te reizen. NS heeft als doel om in 2020 een aandeel te hebben van 10% in de mobiliteitsmarkt ten opzichte van de auto. Dit betekent dat het reizigersvervoer per trein sneller groeit dan de automobiliteit. NS wil deze groei zowel in de spits als in het dal realiseren. 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%) is de capaciteit om verder te groeien beperkt en is PHS nodig om verder te groeien. NS ziet daarnaast vooral mogelijkheden voor het stimuleren van de groei in de daluren.

NS wil 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.

In het bereiken van de groei- en kwaliteitsdoelstellingen houdt NS rekening met de wensen van de consumentenorganisaties, het ministerie van Infrastructuur en Milieu als concessieverlener, de decentrale overheden en ProRail als infrastructuurmanager. In dit Vervoerplan 2011 staat hoe NS invulling geeft aan het bereiken van de doelstellingen en wij verwachten daarmee een goede basis te leggen voor een mogelijk nieuwe concessie voor het hoofdrailnet vanaf 2015.

Wij wensen u veel leesplezier.

Bert Meerstadt
President-directeur NS

Ingrid Thijssen
Directievoorzitter NS Reizigers

1 Het publiek belang en mobiliteit

Ten aanzien van het personenvervoer per trein is in de vervoerconcessie een bodem van verplichtingen gelegd die voor NS mede leidend is voor het vormgeven van het spoorvervoer in Nederland. Specifiek gaat het daarbij om de volgende concessie-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 draagt bij aan de reizigersgroei (artikel 6b)
- Het aangeboden vervoer voldoet aan de vraag van en naar (artikel 9.1a):
 - de grote steden
 - de economische kerngebieden (vooral gedurende de spits)
 - de landsdelen
- Met het aangeboden vervoer is het publiek belang gewaarborgd (artikel 6)
- Veranderingen in het aanbod ten opzichte van het voorafgaande dienstregelingjaar zijn zichtbaar gemaakt (artikel 9.1b).

Inleiding

De Nederlandse bevolking groeit zeker nog tot 2030 door naar ruim 17 miljoen mensen. In de jaren tot 2020 groeit de mobiliteit met 30% en het reizigersvervoer per trein met 40%. De Randstad breidt verder uit. Daarbij verandert ook de Nederlandse samenleving van karakter met steeds meer – voornamelijk kleine – huishoudens. Het combineren van taken, zoals (thuis)werken, zorgen en leren wordt gewoon. Nieuwe mogelijkheden in de informatietechnologie helpen daarbij. Tegelijkertijd is er vergrijzing. Per saldo zal de vraag naar mobiliteit zowel toenemen als zich meer spreiden in de tijd. Eén ding is zeker: mensen willen zich vrij kunnen bewegen. Het hoort bij onze samenleving. Maar de drukte neemt toe. NS biedt perspectief voor de bereikbaarheid in de toekomst, want NS zet in op duurzame mobiliteit.

NS wil als grootste personenvervoerder op het spoor in Nederland haar rol en verantwoordelijkheid adequaat vervullen. In dit hoofdstuk geeft NS aan hoe zij met haar strategie “NS op weg naar 2020” invulling geeft aan het publiek belang van een goed functionerend Openbaar Vervoer systeem per trein. Waarbij NS de belangen van de klant centraal stelt.

1.1 Strategie en groeiambitie NS

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 de concessie. NS kijkt in haar visie, en daarbij behorende strategie, op mobiliteit bewust verder. Tot 2020. Visie 2020.

Visie 2020 draait om veel meer dan de trein. Het gaat om gemak van deur-tot-deur. Ook om de vrijheid van variëren en te combineren. Soms de auto, soms de trein. Of: eerst de auto, vervolgens de trein en dan taxi, bus of fiets. Dit kan op basis van een probleemloze aansluiting van trein, taxi, auto, bus, tram, metro en fiets op elkaar. Geholpen door een integraal reisinformatiesysteem en met de OV-chipkaart als ‘toegangsbewijs’. De goede afstemming van vervoersmodaliteiten op elkaar biedt antwoord op de voortdurend groeiende vraag naar snel en efficiënt verplaatsen.

Visie 2020 is in 2008 in samenwerking met de sector (ProRail en goederenvervoerders) 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). Visie 2020 en het actieplan 'Ruimte op de rails' vormen de leidraad voor de NS-strategie en dit Vervoerplan. Vanaf 2008 werkt NS samen met het ministerie van Infrastructuur en Milieu en de andere spoorsector partijen aan het het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS). In het meerjarenprogramma Infrastructuur en Ruimte (MIRT) is door de Rijksoverheid ruim 4,5 miljard Euro geoordeeld om tot 2020 de knelpunten op het spoorwegnet weg te nemen die ontstaan door hoogfrequent reizigersvervoer in combinatie met groei van het goederenvervoer per spoor.

Programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS)

PHS gaat uit van hoogfrequent spoorvervoer op vier corridors van en naar de brede Randstad waardoor het gebruiksgemak van de trein zich ontwikkelt van gepland naar ongepland gebruik, immers bij frequentieverhogingen naar zes treinen per uur kunnen reizigers iedere 10 minuten de trein nemen. De vier corridors zijn: Almere – Schiphol, (verbijzonderd in de planstudie OV SAAL), Eindhoven – Alkmaar, Nijmegen – Schiphol en Den Haag – Eindhoven.

NS is verheugd over het kabinetsbesluit van 4 juni 2010 waarin een breed gedragen voorkeursvariant voor PHS is vastgesteld. Om concrete infraknelpunten voor de drie andere PHS corridors weg te nemen is nu, naast de 1,4 miljard voor OV SAAL, drie miljard Euro beschikbaar gesteld.

Elke tien minuten een trein (ETMET)

Vooruitlopend op de realisatie van het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer voert NS in nauwe samenwerking met ProRail en goederenvervoerders het project 'Elke tien minuten een trein (ETMET)' uit. Dit project bestudeert en beproeft de mogelijkheden en consequenties van hoogfrequent spoorvervoer op de huidige infrastructuur. Studies en proeven worden uitgevoerd in de spitsperiode op de A2-corridor : zes Intercitys tussen Amsterdam en Eindhoven vice versa (v.v.) en zes sprinters tussen Utrecht en Geldermalsen v.v. in combinatie met twee goederenpaden per uur tussen Utrecht en Den Bosch v.v.

160 km/u

NS gaat er vanuit dat in de toekomst met hogere snelheden dan nu wordt gereden. Indien wordt voldaan aan de randvoorwaarden, onder meer voor veiligheid, geluid en treinbegeleidingssysteem, wil NS op meerdere trajecten de maximale rijnsnelheid verhogen. NS denkt hierbij aan het verhogen van snelheden op emplacementen en het verhogen van de maximale baanvaknsnelheid naar 160 km/u. NS verwacht veel van deze ontwikkelingen in termen van het kunnen bieden van een nog attractiever product voor de reizigers door kortere reistijden.

Strategie NS Reizigers

Voor de realisatie van Visie 2020 investeert NS uit eigen middelen in nieuwe energiezuinige, schone en toegankelijke treinen en in stationsontwikkelingen. NS wil als maatschappelijk bedrijf investeren in de toekomst, maar ook zekerheid als het gaat om de concessie voor het Hoofdrailnet van 2015 tot 2030. NS werkt dan ook hard aan het verdienen van een nieuwe concessie.

NS focust zich hierbij op een stevige basis voor de toekomst. Daarbij helpt de positieve ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening van NS die zich de laatste jaren heeft 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. Dit is een cruciale voorwaarde. NS streeft verdere verbeteringen van deze basis na. Speciale aandacht gaat de komende jaren daarbij uit naar de prestaties op het gebied van Trefkans Hoofdconductor en de informatievoorziening in de treinen en op de stations, omdat dit

aspecten van de dienstverlening zijn die door reizigers zeer belangrijk worden gevonden. Verder wordt meer gestuurd op de serviceverlening aan reizigers door de NS-medewerkers.

Daarnaast wil NS reizigers verleiden steeds meer met de trein te reizen. NS heeft als doel om met het reizigersvervoer per trein in 2020 een aandeel te hebben van 10% (nu 9%) in de mobiliteitsmarkt ten opzichte van de auto. 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.

Gunstige voorwaarden voor groei

De gerealiseerde groei op het Hoofdrailnet in de afgelopen 5 jaar bedraagt gemiddeld circa 3,3% per jaar. Deze groei ligt boven de mobiliteitsgroei in Nederland en dat betekent dat het treinvervoer in aandeel is gestegen. NS wil de komende jaren blijven groeien en ziet daartoe op de langere termijn reële kansen.

NS heeft de afgelopen jaren diverse initiatieven en acties ontplooid voortvloeiend uit het Actieplan Groei op het Spoor van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu (2007). Het Actieplan geeft invulling aan de kabinetsambitie om 5% per jaar te groeien. Het stelt daartoe middelen beschikbaar waardoor makkelijker nieuwe ideeën tot ontwikkeling komen (denk o.m. aan nieuwe treindiensten, parkeervoorzieningen, kennismakingsaanbod reizigers). Het Actieplan is in 2009 'mid term' geëvalueerd en in februari 2010 is een nieuw Actieplan verschenen waarin voor een periode van twee jaar acties zijn geformuleerd. NS zal ook in 2011 haar enthousiaste medewerking aan het Actieplan continueren en naar vermogen bijdragen aan het realiseren van groei.

NS wil rendabel groeien. Dit vraagt om gerichte marktwerking om vooral daar te groeien waar 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. 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 proposities met gunstige tarieven.
- Maar ook door frequentieverhogingen in de spits
- De deur-tot-deur reisbeleving te verbeteren. NS wil met partijen in de keten, zowel binnen als buiten het concern, meer samenwerken. De opgave is het bedenken en uitvoeren van integrale oplossingen waarbij vervoer per trein met verschillende modaliteiten als bus, fiets en auto 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 verleiden om vaker 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 wil NS een product leveren dat qua gemak, comfort en prijs 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).

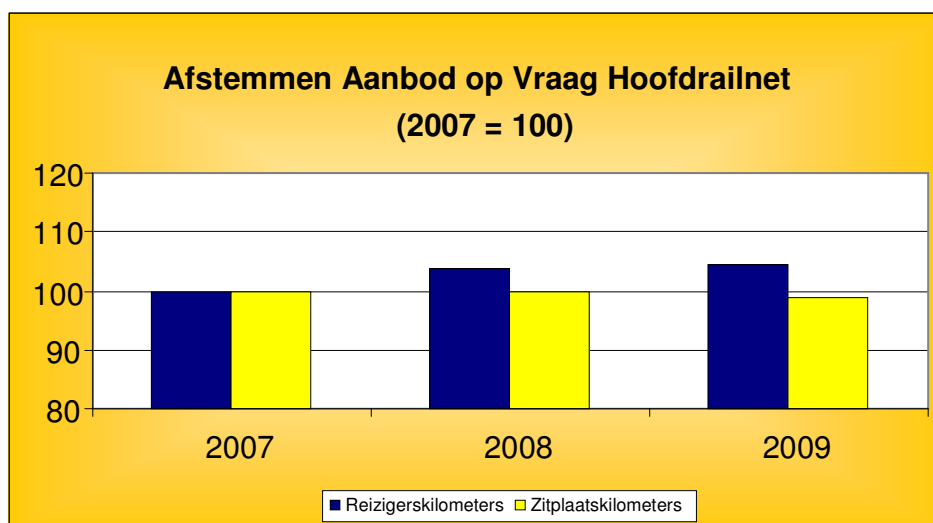
...maar het gaat allemaal niet vanzelf.

Voor 2010 en 2011 verwacht het Centraal Planbureau (CPB) in het Centraal Economisch Plan dat de economie weer aantrekt tot respectievelijk 1,5% en 2% groei. Economie is een belangrijke driver voor mobiliteit: het heeft invloed op werkgelegenheid en daarmee op forensenvervoer, op besteedbaar inkomen en daarmee op sociaal-recreatief vervoer en op bedrijvigheid, wat weer het vrachtvervoer en zakelijk vervoer bepaalt. Daarnaast werkt economie door in de keuze tussen auto en trein doordat het invloed heeft op autobezit, brandstofkosten en congestie. NS gaat, ook onder deze minder gunstige economische condities, nog steeds voor groei. De realiteit zal moeten uitwijzen of groei in 2011 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 opbrengsten minder dan in de afgelopen jaren. NS zoekt de mogelijkheden voor kostenreductie in een aantal domeinen:

- Effectiever produceren. Door de processen eenvoudiger en efficiënter in te richten worden de kosten van de processen verlaagd. Daarnaast ook focus op die activiteiten en investeringen die een bijdrage leveren aan de doelstellingen van NSR.
- Slimmere dienstregeling. Door de dienstregeling nog verder te optimaliseren verwacht NS dat inefficiënties uit het proces kunnen worden geëlimineerd 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).
- Efficiëntere inzet van productiemiddelen en toeleverende processen. Hierbij denkt NS ondermeer aan het verlagen van kosten in verband met materieelinzet, gebruik van infrastructuur en energie.
- Leren uit benchmarks. NS wil leren van andere grote bedrijven die succesvolle kostenreductieprogramma's hebben doorgevoerd.

NS hanteert bij ieder van deze zoekdomeinen de harde randvoorwaarde dat de maatregelen niet ten koste mogen gaan van de kwaliteit van de dienstverlening. In 2009 hebben onze reizigers ten opzichte van voorgaande jaren meer kilometers gemaakt. NS heeft in 2009 het aantal zitplaatskilometers verlaagd ten opzichte van voorgaande jaren. Hierdoor is de bezettingsgraad verbeterd. Deze verbetering is gerealiseerd met een verbeterde comfortbeleving van de reiziger in de spits. In de navolgende grafiek is de verbetering van de bezettingsgraad zichtbaar gemaakt.



1.2 Dienstregeling

NS is zich bewust van de maatschappelijke vraag naar meer en snellere verbindingen per trein. Ook vanuit (macro-)economisch perspectief (bereikbaarheid steden, economische centra en landsdelen) is deze vraag relevant. Daarbij laat de uitkomst van de Maatschappelijke Kosten en Baten Analyse (MKBA) ten behoeve van het Programma Hoogfrequent Spoor (PHS) zien dat hoogfrequent spoorvervoer waarde toevoegt. NS speelt hier op in en wil de reiziger graag een aantrekkelijk alternatief bieden.

NS heeft aangegeven dat de kans op een rendabele exploitatie van de binnen PHS voorziene frequentiesprong in treinen op termijn reëel is. Zeker als de marktontwikkeling verloopt conform de voor PHS gemaakte vervoerprognose en voldoende infrastructuur beschikbaar is om een kwalitatief goede treindienst te maken in termen van frequenties, intervaltijden tussen treinen en reissnelheden. NS heeft samen met ProRail in PHS vastgesteld welke maatregelen er genomen moeten worden om de ambitie van NS in de nabije toekomst mogelijk te maken,

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

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

Dienstregeling 2011

In de dienstregeling 2011 worden de volgende productverbeteringen doorgevoerd:

Nieuwe station Houten Castellum

Het nieuwe station Houten Castellum wordt per start dienstregeling 2011 opgenomen in de dienstregeling. Houten Castellum wordt dan viermaal per uur bediend door de sprinters tussen Geldermalsen en Utrecht.

Station Sassenheim

Als de infrastructuur in de stationsomgeving gereed is, zal station Sassenheim worden geopend.

Vervolg proef Nachtnet Brabant

Als het overleg met de provincie Brabant succesvol wordt afgerond zal de proef met het 'Nachtnet Brabant' per dienstregeling 2011 voor in ieder geval twee jaar voortgezet. Bij het overleg over de mogelijke voortzetting vraagt het aspect van sociale veiligheid voor klant en personeel veel aandacht.

Halteringen te Amsterdam Muiderpoort en Amsterdam Amstel met Sprinter spitstreinen

Op werkdagen rijden de sprinters tussen Veendendaal en Breukelen in de spits een kwartierdienst. In de spits rijden twee van deze treinen door van en naar Amsterdam Centraal. In de huidige dienstregeling rijden deze treinen de stations Amsterdam Muiderpoort en Amsterdam Amstel in één richting voorbij. Vanaf dienstregeling 2011 zal NS deze genoemde stations in beide richtingen bedienen.

De eerdere, voor dienstregeling 2011, voorziene aanpassingen van de dienstregeling in het gebied tussen Amsterdam-Leiden/Den Haag-Rotterdam en verder naar Zeeland en vice versa zijn door ontwikkelingen omtrent de ingebruikname van de HSL-Zuid nu voorzien vanaf dienstregeling 2012.

In het kader van de dienstregeling zijn ook de volgende zaken van belang:

Nijverdal Verdiept

In december 2009 is in Nijverdal een project van Rijkswaterstaat (in samenwerking met ProRail) gestart waarmee het spoor en de doorgaande weg N35 parallel verdiept/getunneld door Nijverdal gaan lopen. Dit bouwproject duurt volgens de prognose 33 maanden, tot september 2012. In deze periode is geen treinverkeer door Nijverdal mogelijk. De treindienst Enschede – Zwolle is geknipt in Enschede - Nijverdal en Nijverdal West - Zwolle. Nijverdal West is een nieuw, tijdelijk station. Tussen Nijverdal en Nijverdal West verzorgt NS vervangend busvervoer. Tevens heeft NS, voor de grootste groep reizigers, de treindiensten op de omleidingroute voor reizigers Enschede – Deventer en Deventer -Zwolle versterkt.

Elke Tien Minuten Een Trein (ETMET)

NS onderzoekt samen met de andere spoorsectorpartijen hoe hoogfrequente treindiensten zijn te realiseren. In 2009 is een start gemaakt met proeven op de A2-corridor Eindhoven-Amsterdam v.v.: zes Intercity's op Eindhoven - Amsterdam en zes Sprinters tussen Geldermalsen – Utrecht. Deze proef is in september 2010 opnieuw uitgevoerd. Afhankelijk van de uitkomsten van de proeven wordt bezien of in 2011 verder beproeven nodig is en/of wanneer en in welke mate hoogfrequente verbindingen in de reguliere dienstregeling worden opgenomen. Bij deze besluitvorming wordt tevens rekening gehouden met de relatie met enkele bouwwerkzaamheden die gepland zijn langs de A2-corridor. Over de opzet van de proeven stemmen betrokken spoorsectorpartijen, ministerie van Infrastructuur en Milieu, consumentenorganisaties en gemeenten met elkaar af.

Programma Hoogfrequent Spoor voorziet op het ETMET traject Eindhoven – Amsterdam maar een beperkt aantal infraprojecten. Op dit baanvak zijn op een aantal plaatsen 4 sporigheden en vrije kruisingen gereed of worden binnenkort gerealiseerd. Op deze corridor zijn in PHS een aantal infraknelpunten gesignaleerd. Deze ontstaan door de herrotering van de goederenrotering en/of op de samenloopbaanvakken met andere corridors waar productverbeteringen optreden.

Ontwikkeling samenloopbaanvakken

Op het Hoofdrailnet zijn de volgende samenloopbaanvakken:

Nr.	Baanvak	Vervoerder	Expiratie samenloopovk
1	Arnhem – Elst	Syntus	2009, gesprekken lopen.
2	Arnhem – Arnhem Velperpoort	Syntus	2009, gesprekken lopen.
3	Blerick – Venlo	Veolia	2014
4	Groningen – Groningen Europapark	Arriva	2014
5	Amersfoort – Hoevelaken	Connexxion	2014; nieuw station, aanvang bediening dienstregeling 2012
6	Maastricht – Maastricht Randwijck	Veolia	art. 2 vervoerconcessie, situatie ongewijzigd
7	Alphen ad Rijn - Leiden	NS	art. 2 vervoerconcessie, situatie ongewijzigd
8	Rotterdam Centraal – Schiedam Centrum	NS (Hoekse Lijn)	art. 2 vervoerconcessie, situatie ongewijzigd
9	Den Haag Centraal – Den Haag Laan van NOI	RET (Hofpleinlijn)	art. 2 vervoerconcessie, situatie ongewijzigd

Toelichting op de tabel

- De samenloop onder 1 t/m 7 betreft samenloop die in de concessie is opgenomen (artikel 2, lid 3 gewijzigde concessie 2010).
- De samenloop onder punten 8 en 9 is nieuwe samenloop, d.w.z. ontstaan sinds de inwerkingtreding van de concessie per 2005.
- De samenloop onder punten 1, 2 en 7 is -op verzoek van de regionale vervoerders- sinds 2005 uitgebreid (hogere frequenties). NS heeft hier, conform de verplichtingen uit de vervoersconcessie mee ingestemd. De geldende voorwaarden zijn opgenomen in de afgesloten samenloopovereenkomsten.
- Samenloopovereenkomsten hebben het karakter van een contract tussen NS en de regionale vervoerder. Het contract loopt af op het moment dat de concessierechten voor een van beide partijen vervallen. Dit is bv. het geval na 2014, omdat dan de looptijd van de HRN-concessie van NS afloopt.

Capaciteitsverdeling infrastructuur

NS is in grote lijnen tevreden over het procesverloop van de capaciteitsverdeling voor dienstregeling 2011. 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. Voor een vervoerder blijven beperkingen in de infrastructuur en de capaciteit van opstelreinen en emplacementen leiden tot kwaliteitsverlies in het product voor de klanten (extra reistijd, minder transparante dienstregeling) en extra kosten voor de vervoerder (hierdoor is NS bijvoorbeeld genoodzaakt om treinen op andere opstelreinen op te stellen dan gewenst). Ook wordt via het integrale capaciteitsmanagement duidelijk dat de grenzen zijn bereikt van de milieucapaciteit (geluidsemissie) op een aantal baanvakken en emplacementen, dan wel dat de grenzen binnen afzienbare tijd bereikt worden. Deze beperkingen hebben een

negatieve impact op de bedrijfsvoering van NS. NS heeft de ambitie met ProRail om deze beperkingen zo snel mogelijk op te heffen.

Actieplan 'Winterhard Spoor'

Robuuste uitvoering van de dienstregeling, ook in de winter! Eind 2009 heeft het winterweer de spoorsector flink parten gespeeld. Naar aanleiding daarvan is een analyse gemaakt welke tot zeven aanbevelingen heeft geleid:

1. Verbeteringen in betrouwbaarheid van de levering van infrastructuur tijdens winterse omstandigheden.
2. Verbeteringen in betrouwbaarheid en beschikbaarheid van materieel tijdens winterse omstandigheden.
3. Verbetering van de inrichting en/of dienstregeling van de belangrijkste knooppunten.
4. Verbeteringen in de voorbereidingen die worden gedaan ten behoeve van periodes of dagen met bijzondere externe omstandigheden.
5. Effectievere bijsturing van de spoorsector in sterk verstoorde situaties.
6. Verbeteringen in de levering van reisinformatie.
7. Verbetering van de samenwerking tussen NS en ProRail als partners in de spoorketen.

NS geeft in samenwerking met ProRail invulling aan deze aanbevelingen met het actieplan "Winterhard Spoor". Het doel van dit actieplan is dat juist onder winterse omstandigheden de reguliere dienstregeling kan worden gereden, dat alle treinreizigers op hun bestemming kunnen komen en dat daarbij de reisinformatie juist en actueel is. Gegeven de beperkingen van het spoorstelsel, kan geen 100% betrouwbaarheid worden geboden. Het spoor is immers een open systeem dat rechtstreeks bloot staat aan weersinvloeden en andere externe omstandigheden (aanrijdingen, omgevallen bomen, bermbranden, et cetera). De uitdaging bestaat uit het minimaliseren van het risico op verstoringen van de dienstregeling door wintersweer. Dit kan door enerzijds de kans op verstoringen te verkleinen en anderzijds door de impact die een verstoring heeft voor de dienstregeling en dus onze reizigers, te beperken.

Maatregelen

Het verkleinen van de kans op verstoringen gebeurt door onder andere de volgende maatregelen:

- Het vergroten van de bedrijfszekerheid van de infrastructuur: verbeteren van wisselverwarming op cruciale wissels in het spoorstelsel, aanleggen van wisselverwarming op niet-centraal bediende gebieden (bijvoorbeeld voor werkplaatsen en opstel terreinen) en het preventief controleren en zonodig vervangen van (onderdelen van) wisselverwarming.
- Het vergroten van de bedrijfszekerheid van het materieel: vervangen van kwetsbare onderdelen van wintergevoelig materieel (VIRM, SGM, ICM) en extra controles uitvoeren op nieuw materieel (SLT).

Het verkleinen van de impact van verstoringen gebeurt door onder andere de volgende maatregelen:

- Vergroten van het vermogen tot snel herstellen van de infrastructuur: sneller zicht op storingen door monitoring, vergroten van de herstelcapaciteit ter plaatse
- Vergroten van het vermogen tot snel herstellen van het materieel: vergroten van de herstelcapaciteit in werkplaatsen en langs perrons, uitbreiden van de reservevoorraad materieel en gebruik maken van ontdooi-installaties om sneller aan herstel te kunnen beginnen.
- Gereedhebben van alternatieve plan voor inzet bij extreme weersomstandigheden, inclusief personeels- en materieelinzet en reisinformatie

Ondanks maatregelen, ter verkleining van de kans op verstoringen, blijven zich situaties voordoen waar een storing van infrastructuur en/of materieel impact heeft op de dienstregeling.

In dat geval zijn de maatregelen gericht op het beperken van de impact en het organiseren van een adequate klantopvang.

Beproevingen 2010

De maatregelen worden getest en integraal beproefd, zowel voor als na de uitvoering van de maatregel. Voorbeelden hiervan zijn de testen van de nieuwe lijnspoelfilters in het omgebouwde materieel en de reguliere testen (extra controles) op de wisselverwarmingen. Daarnaast worden integrale beproevingen gehouden om de zogenaamde keten van (winter)-processen te beproeven. Deze oefening is gehouden op 10 oktober 2010, waarbij een scenario is beproefd dat ook in een realistische winter zou kunnen optreden. Op basis van signalen van het weerbureau (nieuw opgericht, onderdeel van de test) wordt middels besluitvorming in het Operationeel Controle Centrum Rail (test) een alternatief plan (test) inclusief materieel, personeel (test) en reisinformatie (test) ingezet. Communicatie naar de reiziger wordt anders dan normaal ingezet (test), er wordt meer personeel ingezet (test) en verkeersleiding en transportbesturing werken op basis van alternatieve bijsturingsscenario's (test). Deze oefening is uitgebreid geëvalueerd en leerpunten worden verwerkt in een vernieuwd plan.

2011 en verder

Verder zijn NS en ProRail voornemens om in de komende jaren jaarlijks een keten-oefening te doen om scherpte, alertheid en aandacht te behouden voor de processen en procedures bij alternatieve plannen; immers de inzet hiervan zal zeer sporadisch voorkomen, maar een vlekkeloze uitvoering is juist in die gevallen noodzakelijk. Deze oefening zal niet altijd 'buiten' (voor de reizigers) zichtbaar zijn, het kan ook zijn dat alleen de interne processen worden beproefd. De keuze voor het type oefening zal afhangen van de resultaten van de voorgaande oefeningen en ontwikkelingen in de reguliere treindienst.

Dienstregelingontwikkeling 2012 – december 2014

Dienstregeling 2012

Met de toename van het gebruik van de Betuweroute door goederenvervoerders verwacht NS dat op een aantal corridors meer ruimte ontstaat om de robuustheid van de dienstregeling te vergoten en mogelijke uitbreiding van frequenties te realiseren. Tegelijkertijd zal een intensivering van het gebruik leiden tot drukte op het spoor bij aantakpunten vanaf het hoofdrailnet (Geldermalsen, Zevenaar) met effecten op de dienstregeling voor personenvervoer. Voor NS en haar reizigers 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 2012 worden de volgende verbeteringen in de dienstregeling onderzocht:

- Herontwerp Oude Lijn.
 - Met de komst van de volledige NS Hispeed-treindienst op de HSL-Zuid, is het niet meer mogelijk om op de Oude Lijn (de conventionele lijn Amsterdam – Leiden – Den Haag - Rotterdam) de bestaande dienstregeling te handhaven. De capaciteit van de infrastructuur op de samenloopbaanvakken (waar zowel NSR- als NS Hispeedtreinen rijden) is daarvoor onvoldoende. 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 twee keer per uur naar één keer per uur 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 Intercitydienst Amsterdam – Dordrecht, zodat op de hele corridor Amsterdam – Schiphol – Leiden – Den Haag – Rotterdam – Dordrecht – Roosendaal (-Zeeland) tezamen met de al bestaande Intercity Amsterdam – Vlissingen een halfuurdienst ontstaat. Vanaf Roosendaal wordt de nieuwe serie ook doorgetrokken naar Vlissingen (in plaats van de huidige sprinter 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. De invoering van deze wijzigingen hangt samen met de exploitatiefasering van de HSL-Zuid.
- Bediening van de nieuwe stations Groningen Europapark en Halfweg Zwanenburg.
- Bediening nieuw station Nijverdal en heropening lijn Zwolle-Nijverdal-Enschede vanaf september 2012.
- Het optimaliseren van de treindienst op Utrecht-Arnhem, op basis van de ruimte die ontstaat doordat er geen rekening gehouden meer hoeft te worden met goederenpaden op deze lijn.

Doorkijk dienstregeling 2013- december 2014:

- Opening Hanzelijn en aanpassing Intercity dienst Noord/Oost Nederland – Randstad: In 2013 gaat een belangrijke en grote wijziging van de dienstregeling plaatsvinden als gevolg van de voorgenomen indienststelling van de Hanzelijn. NS is in overleg met het ministerie van Infrastructuur en Milieu over de ingebruikname van de Hanzelijn en toewijzing aan het hoofdrailnet. Deze lijn biedt reizigers een nieuwe en rechtstreekse verbinding tussen de noordvleugel 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). Vanuit het Herstelplan Spoor en het programma OV SAAL korte termijn zijn een aantal infrastructuurprojecten op de corridor Zwolle – Amsterdam/ Schiphol gedefinieerd om de kwaliteit van de treindienst te borgen. Inmiddels is duidelijk dat niet alle infraprojecten tijdig gereed zullen zijn. Op basis van de huidige inzichten heeft NS de ambitie om de gewenste kwaliteit van de treindienst per dienstregeling 2017 te realiseren. De voorgenomen ingebruikname van de Hanzelijn heeft effect op de route die reizigers kiezen en dus de intensiteit van vervoerstromen over de aanpalende verbindingen. Het nieuwe patroon van Intercitydiensten heeft ook effect voor de overige verbindingen op de relaties tussen Noord/Oost Nederland en de Randstad. Er ontstaan nieuwe rechtstreekse intercity verbindingen maar er gaan ook een aantal rechtstreekse intercity verbindingen verloren.
- Opening nieuwe stations (aan de Hanzelijn) Dronten en Kampen Zuid.
- In 2011 wordt een nieuw dienstregelingmodel 2013 uitgewerkt. Voorzien wordt dat de dienstregeling 2013 een aantal forse wijzigingen zal laten zien. De voorbereiding is door NS, in overleg met andere spoorsectorpartijen, eind 2010 gestart. NS stelt voor om zowel het Ministerie van Infrastructuur en Milieu als de consumentenorganisaties verenigd in het Locov, medio 2011 over de eerste analyses, effecten en keuzes te informeren. Met dit voorstel beoogt NS te voorkomen dat pas via het Vervoerplan 2012 de inhoudelijke communicatie over de dienstregeling 2013 plaatsvindt.
- NS wil op meerdere trajecten 160 km/u gaan rijden mits wordt voldaan aan randvoorwaarden met betrekking tot veiligheid, geluid en treinbegeleidingssysteem. NS is in overleg met het Ministerie van Infrastructuur en Milieu over de te kiezen oplossing, financiering en

implementatie. Afhankelijk van besluitvorming hierover is 160 km/u op zijn vroegst na 2012 mogelijk in de commerciële dienst.

Doorkijk 2015 en verder

Voor 2015 en verder geldt dat in het productmodel 2013 de plannen terugkomen die in de periode tot PHS (2018 – 2022) spelen. Implementatie van de productverbeteringen die mogelijk worden door de uitvoering van PHS leiden tot belangrijke aanpassingen in het productmodel.

1.3 Materieelbeschikbaarheid

Reizigers kunnen erop vertrouwen 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 (zoals voldoende zitplaatsen en comfort) te voldoen. In de periode 2010 tot en met 2012 stromen naar verwachting 117 nieuwe treinstellen in.

Naast het aanschaffen van nieuw 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 2010 – 2011 worden ongeveer 40 treinstellen gereviseerd. Tegelijkertijd stroomt verouderd materieel uit.

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

1.4 Infrastructuur

Het Programma Kleine Infrastructuur is primair bedoeld om vervoerders lopende het dienstregelingjaar in staat te stellen om slagvaardig in te spelen op ontwikkelingen in de markt. Veelal is het mogelijk om met relatief kleine aanpassingen aan de infrastructuur (aanpassen locatie van seinen, verlengen van een perron, leggen van een wissel en dergelijke) 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 Infrastructuur. Het proces van het functioneel specificeren door vervoerders, de gezamenlijke prioritering door middel van de Multicriteria-analyse en, na opname in het programma, een versnelde realisatie door ProRail hebben veel aandacht gekregen.

Uit het Herstelplan Spoor 2^e fase (HP2F) komt een groot aantal projecten gereed in 2012. Enkele projecten lopen in tijd nog door en worden later opgeleverd.

Bij de voorgenomen opening van de Hanzelijn op 12 december 2012 zijn de aanvullende maatregelen voor de korte termijn van het project Schiphol - Amsterdam Zuid - Almere - Lelystad nog niet gereed op de Zuidtak van Amsterdam en op de Flevolijn. Hierdoor biedt de dienstregeling minder snelle reistijden dan reizigers elders gewend zijn. Deze capaciteitsbeperking zal enkele jaren duren. Bij verdere groei van Almere is later verdere uitbreiding van de spoorcapaciteit noodzakelijk.

Voor het Programma Hoogfrequent Spoor is het nu belangrijk om vanuit het kabinetsbesluit met alle partijen, de landelijke en regionale overheden en de spoorsector, te komen tot een gemeenschappelijke uitvoeringsstrategie. Voor NS zijn daarbij sleutelwoorden de realisatie van de functionaliteit (kwaliteit en capaciteit), het bewaken van de samenhang, het stellen van prioriteiten en bewaken van de voortgang. En dat alles binnen het zorgen voor continuïteit want het product aan klanten dient ook tijdens het bouwtraject met voldoende kwaliteit geboden te worden.

In bijlage 4 is de investeringsagenda infrastructuur opgenomen.

1.5 OV-chipkaart

De OV-chipkaart is OV-breed in een steeds groter deel van Nederland geïntroduceerd. De introductie is een programma dat zowel uit het oogpunt van organisatie, techniek als klantacceptatie zeer complex is. NS heeft gekozen voor een voor de klant stapsgewijze en beheerste introductie en uitrol. Nadat NS in 2009 is gestart met de gefaseerde introductie van het reizen op saldo (RoS) met de OV-chipkaart is in 2010 verder opgeschaald door gedoseerde campagnes. Het continu verbeteren van de dienstverlening op de OV-chipkaart is een proces dat in goede dialoog met klanten (en consumentenorganisaties) plaatsvindt. Klantervaringen worden gebruikt om verbeteringen door te voeren in het OV-chipkaartsysteem en de dienstverlening. Verder werkt NS aan de ontwikkeling van overige proposities die op dit moment nog niet 'verchipt' zijn en is de landelijke uitrol van de poortjes als onderdeel van de stationsinrichting in voorbereiding.

Productportfolio en klantmigratie

In het najaar van 2010 vinden voor de consumentenmarkt pilots plaats met twee nieuwe 'vrij reizen' proposities waarbij voor een vast bedrag onbeperkt mag worden gereisd in het weekend of in de daluren, al naar gelang het aangeschafte abonnement. De pilots lopen door tot en met januari 2011. De landelijke uitrol van de kortingsproposities is voorzien voor de tweede helft van 2011 maar is mede afhankelijk van de uitkomsten van de pilots en aanvullende klantonderzoeken. Voor de zakelijke markt wordt het reizen op rekening met de Business Card geïntroduceerd. De pilots zijn gestart in juli met een selecte groep werknemers van één grote klant. Inmiddels is besloten de proef uit te breiden met een aantal andere grote klanten van NS. Planning is om in 2011 het reizen op rekening te introduceren.

Eind 2012 zijn naar verwachting alle proposities uitgerold, zodat dan het papieren kaartje kan uitfasen. Dit is naast het verchipte productportfolio, ook tot op zekere hoogte afhankelijk van de plaatsing van poortjes op de stations. Uiteindelijk verwacht NS dat reizigers in eerste instantie voor 90% reizen met de OV-chipkaart en dat 10% gebruik maakt van het E-ticket. In het eindbeeld van NS is ook 'verchipping' van deze 10% gerealiseerd.

Service- en distributieprocessen

Het afhalen van bestelde producten kan bij NS nu binnen het NS domein. Met het aansluiten van NS op de national action list (NAL) van TLS (naar verwachting) eind 2010 kunnen alle producten OV-breed (dus ook die van andere vervoerders) worden afgehaald bij apparatuur en balies van NS en v.v.

In 2011 zal het geld terug bij vertraging (GTBV) op basis van daadwerkelijk check in – check out gegevens plaatsvinden. Dit houdt in dat NS gaat controleren of klanten op het opgegeven tijdstip met een vertraging te maken hadden. Het backofficeproces wordt tegelijkertijd zo aangepast, dat de doorlooptijd van uitbetalen zal afnemen.

Door de komst van de OV-chipkaart kan NS nog beter inspelen op de behoefte van de klant. Het streven is de service- en distributieprocessen voor de klant zo gemakkelijk mogelijk in te richten, waardoor de klant zelfstandiger zijn reis kan regelen. Er wordt hiervoor bijvoorbeeld een nieuwe serviceomgeving op internet ingericht.

Als de klant hulp nodig heeft krijgt de klant hulp van een medewerker op de grotere stations of op afstand via de servicezuil. Ook klanten die het lastig vinden om een handeling aan de automaat te verrichten kunnen dat, in een proef, nu al aangeven door te bellen met een gratis telefoonnummer. Medewerkers in de backoffice kunnen op verzoek van de klant de bediening van het automaten scherm overnemen of de klant anderszins van dienst zijn. Zo is er vanaf 2011 altijd, op elk station persoonlijke hulp en advies aanwezig.

Stationsinrichting

In het najaar van 2010 zal de contractering van de resterende BTS-componenten (Beheerste Toegang Stations = afsluiten van het station door middel van poortjes) worden afgerond. Medio 2011 start de bouw en eerste uitrol van de poortjes. Naar verwachting zullen de meeste stations eind 2012 gereed zijn. Een aantal 'speciale stations' zal door bijvoorbeeld lopende stationsplannen of afstemming met andere vervoerders in 2013 gereed komen. Uiteindelijk zullen circa 90 stations beheerst toegankelijk worden gemaakt. De exacte strategie voor de daadwerkelijke volledige sluiting van de poortjes in een station wordt in 2011 nader ingevuld.

Ook worden op de stations waar overstap mogelijkheden van landelijke trein op regionale trein en van landelijke trein op metro speelt routing, signing- en branding aangebracht om het correct in- en uitchecken bij het reizen met de OV-chipkaart voor de klant te ondersteunen.

Het daadwerkelijk in gebruik nemen van de poortjes door het geleidelijk beheerst toegankelijk maken van de stations wordt in 2011 en 2012 verder uitgebreid. De mate van acceptatie van de OV-chipkaart door de klant is daarbij een belangrijke factor. Om alle BTS stations volledig beheerst toegankelijk te kunnen maken moet, zoals hiervoor gesteld de volledige productportfolio verchipt zijn.

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. Dit mede in relatie tot economische en ruimtelijke ontwikkeling. De opgave voor de toekomst is kortweg samen te vatten met 'Houd Nederland bereikbaar en leefbaar door duurzame mobiliteit'. Het openbaar vervoer moet een steeds groter aandeel van de reizigersgroei voor haar rekening nemen. Met intercity's en sprinters biedt NS oplossingen voor verschillende vervoersbehoeften, zowel landelijk als in de regio's.

De decentrale overheden vormen voor NS een belangrijke partner om 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 de aansluiting van Brabant op het nachtnet of de inzet van nachtnettreinen Enschede – Schiphol in de zomermaanden. 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 de uitbreiding van Randstadspoor, het project Regions Of Connected Knowledge (ROCK); een snelle verbinding tussen Eindhoven en Duitsland en levert NS ook haar bijdrage in verschillende werkgroepen van het MRA net (Metropool regio Amsterdam), een vervolg op het project bereikbaarheid noordvleugel, of in de werkgroepen van het OV-Bureau Randstad.

NS waardeert de goede samenwerking met de decentrale overheden en wil deze ook in de toekomst graag voortzetten. Door goed met elkaar in contact te blijven over de waaier aan onderwerpen die samenhangen met de mobiliteitsontwikkeling in regio's en op landelijk niveau en 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 Infrastructuur en Milieu kunnen spreken over proces en resultaten van hun betrokkenheid bij de dienstregelingontwikkeling.

1.7 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 stallingen worden, vanwege de door ProRail geplande verbouwing van de stations, na 2010 opgeleverd.

2 Zorggebieden

In dit hoofdstuk geeft NS aan welke prestaties zij wil leveren in 2011 op de in de concessie gedefinieerde zorggebieden: op tijd rijden, service verlenen (informatievoorziening en reinheid), sociale veiligheid en redelijke kans op een zitplaats. Het zorggebied toegankelijkheid komt aan bod in hoofdstuk 3.

Plichten van NS om klantbelangen te behartigen

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

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

Meetsystemen en methoden (instemming)

De gebruikte meetsystemen en methoden om de prestaties vast te stellen, zijn representatief. De wijze waarop de cijfers verwerkt en gebruikt worden, is statistisch verantwoord. Een beschrijving van het meetsysteem voor de klantoordelen en de gebruikte methoden voor procesindicatoren zijn te vinden in **bijlage 1**. De meetsystemen zoals opgenomen in bijlage 1 zijn, zoals vastgelegd in artikel 7.3 in de Hoofdrailnetconcessie, als geheel instemmingsplichtig.

Scorecard

In de set outputindicatoren zijn zeven klantoordelen (outcome, beoogd effect) en zeven 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. Voor informatie items zijn geen grenswaarden aangegeven, met uitzondering van de procesindicatoren die eveneens zijn opgenomen in het beheerplan van ProRail. Deze waarden zijn in bijlage 3 opgenomen om de consistentie tussen de twee plannen te laten zien.

Ambitieniveau

Bij het bepalen van het ambitieniveau voor 2011 en verder houdt NS rekening met het huidige niveau van de basiskwaliteiten. Daarnaast neemt NS bij het bepalen van het gewenste niveau de daarvoor benodigde (extra) kosten en investeringen in ogenschouw.

Benchmark

In 2007 heeft NS in het kader van haar vervoerconcessie een benchmarkonderzoek 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 aan het ministerie van Infrastructuur en Milieu, aan de deelnemende benchmark partijen en binnen de organisatie. 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 benchmarkonderzoek 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 worden de resultaten gedeeld met het ministerie van Infrastructuur en Milieu 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. Een concreet voorbeeld is de recentelijke overname van Arriva door de Deutsche Bahn. Daarnaast uit de liberalisering 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 de (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 één van de belangrijke doelstellingen van NS in de dienstverlening aan de klant. NS vult dit zorggebied in door:

- een goede balans tussen een aantrekkelijke, betaalbare en robuuste dienstregeling
- een klantvriendelijke en punctuele uitvoering en bijsturing van de dienstregeling
- inzet van betrouwbaar materieel in de dienstregeling

NS werkt continu aan het verbeteren van de dienstregeling. Daardoor verbetert ook de dienstverlening aan reizigers. Studies over het inpassen van nieuwe infra in de toekomst maken hier onderdeel van uit. Op de middellange 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 bij een, op korte termijn, gelijkblijvende infra. Tevens zijn de komende jaren grote verbouwingen gepland, met name vanaf 2012 op de A2-corridor. Hierdoor zullen er meer treinen rijden over minder of beperkte infra. Dit heeft een directe relatie met de punctualiteit en stelt NS voor de uitdaging, om in samenwerking met ProRail, de klanthinder tot een minimum te beperken en de gestelde doelstellingen voor het zorggebied op tijd rijden te realiseren. 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, gelijk aan voorgaande jaren, het laten reizen van klanten belangrijker dan het volgens plan laten rijden van alle treinen.

Met betrekking tot de robuustheid zoekt NS de juiste balans tussen een aantrekkelijk, efficiënt, betrouwbaar en uitvoerbaar plan. 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 Prestatie analysebureau, het NS Kenniscentrum en de regionale medewerkers van NS en ProRail.

In het Vervoerplan 2009 is de indicator 'reizigerspunctualiteit' geïntroduceerd als informatie item. Deze indicator combineert de onderdelen aankomstpunctualiteit, gereden treinen en aansluitingen en weegt deze naar het aantal betrokken reizigers. De indicator maakt zichtbaar waar in de keten de grootste klantknelpunten zich voordoen. In 2009 en 2010 is beproefd tot op welk niveau van de uitvoering deze indicator benut kan worden. Daarbij is samen met consumentenorganisaties geconstateerd dat een apart beslismodel per trein niet leidt tot de gewenste decomPLICERING van de bijsturing.

NS zal vanaf 2011 reizigerspunctualiteit opnemen als prestatie-indicator. Het op peil houden van de klantprestaties, ook tijdens de lastige verbouwingsfasen, is daarbij een belangrijk doel. Dat wil NS bereiken door enerzijds landelijk de reizigerspunctualiteit te optimaliseren aan de hand van de grootste klantknelpunten en anderzijds lokaal te zoeken naar de optimale balans in bijvoorbeeld wachttijdregelingen. Daarbij zal overzichtelijkheid en communiceerbaarheid naar klanten een belangrijke afweging zijn.

Met het opnemen van de indicator 'reizigerspunctualiteit' als prestatie-indicator zal de indicator 'gereden treinen' komen te vervallen als prestatie-indicator. De indicator 'Gereden treinen' weegt namelijk mee in de nieuwe indicator 'reizigerspunctualiteit'. Met ingang van dit vervoerplan wordt de indicator 'gereden treinen' opgenomen als informatie-item.

2.1.2 De prestatie-indicatoren (instemming)

Voor dit zorggebied hanteert NS drie prestatie-indicatoren: het klantoordeel op tijd rijden, aankomstpunctualiteit (5 minuten) en reizigerspunctualiteit. Voor het bepalen van het ambitieniveau maakt NS een afweging tussen 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	2009	2010	2011	2012-2015
Reeks	Realisatie 56%	Grenswaarde 52,0%	Grenswaarde 52,0%	52-55%

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 samenwerken met ProRail om de impact van infraverstoringen te beperken.

Met de grenswaarde van 52% tevreden klanten in 2011 maakt NS tijdelijk een pas op de plaats na een reeks van stijgende grenswaardes. Dit heeft alles te maken met de negatieve beeldvorming door de winter van 2009/2010, waarmee een forse terugval in de realisatie is ontstaan. Het terugwinnen van het vertrouwen en de tevredenheid van de klant is de belangrijkste focus voor 2011. Gegeven de intensievere benutting van de infrastructuur en de vele verbouwingen van stations is dat een forse uitdaging.

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	2009	2010	2011	2012-2015
5-minutennorm	Realisatie 92,8%	Grenswaarde 93,0%	Grenswaarde 93,0%	93,0%

Voor 2011 bouwt NS voort op de dienstregeling 2010 en de daarin gerealiseerde verbeteringen zoals extra Intercity's Lelystad-Schiphol en reistijdversnellingen. Dit zonder noemenswaardige extra infra

en rekening houdend met de hinder van langdurige ombouwprojecten die de beschikbaarheid van de infra beperken. NS gebruikt de ervaring van 2010 om het risico op onderlinge hinder van treinen verder te beperken. Dit kan mede door te sturen op scherpere in de uitvoering en door het inrichten van gezamenlijke sturing op infra, personeel en materieel van ProRail, NS en andere vervoerders binnen het Operationeel Controle Centrum Rail (OCCR), gericht op het snel en klantgericht verhelpen van verstoringen.

Het vasthouden van het hoge niveau van de punctualiteit uit de afgelopen jaren (circa 93%) is de afgelopen jaren niet vanzelfsprekend gebleken. NS vertrouwt erop met een robuuste dienstregeling, efficiënte planning en scherpere in de uitvoering en besturing, de koers voort te zetten voor het vasthouden van een hoog punctualiteitsniveau bij een gelijktijdige groei van de treindienst.

Tabel 1.3	Reizigerspunctualiteit			
Definitie	De indicator reizigerspunctualiteit geeft weer voor welk percentage van de reizigers de treinrit is geslaagd, dat wil zeggen de trein heeft daadwerkelijk gereden, had minder dan vijf minuten vertraging bij aankomst en de voor de overstappers geplande aansluiting is gehaald. Voor reizigerspunctualiteit wordt hetzelfde meetsysteem gebruikt als voor aankomstpunctualiteit. Voor de reizigerspunctualiteit worden de gemeten aankomsten gewogen naar het aantal betrokken reizigers en de gemeten aansluitingen naar het aantal betrokken overstappers.			
Jaar	2009	2010	2011	2012-2015
Reeks	Realisatie	Grenswaarde	Grenswaarde	
	nvt	nvt	90,0%	90,0%

Voor 2011 wordt voortgebouwd op de goede ervaring met het op peil brengen en houden van punctualiteit, aansluitingen en gereden treinen. Succesvolle ervaringen met het wegnemen van landelijke of lokale klant-knelpunten worden benut om in de periode 2012-2015 tijdens de lastige verbouwingsfasen de reizigerspunctualiteit ook minimaal op dit peil te houden.

2.2 Informatievoorziening

2.2.1 De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorggebied

NS onderzoekt permanent de behoeften van de klant op reisinformatiegebied. Daaruit blijkt dat betrouwbare en tijdige reisinformatie onontbeerlijk is voor de klant om te kunnen reizen per trein. Door reizigers zo goed mogelijk te informeren zorgt NS ervoor dat zij hun reis gemakkelijk kunnen plannen en zij 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.

Informatie op maat

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

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

Verbetering Reisinformatie 2011

Concreet wil NS de actuele reisinformatie in de trein verbeteren door deze, naast de informatie door de conducteur, steeds meer via schermen en automatische omroep aan de klant te verstrekken. De actuele reisinformatie op de stations verbetert in 2011 door de verdere uitrol van de nieuwe schermen op de stations. Tegelijkertijd wordt de reisinformatie toegespitst op de specifieke wensen van de klant door de verdere optimalisatie van mobiele reisinformatie producten die gericht zijn op de (meer) individuele begeleiding van de klant tijdens de reis. Voorbeeld hiervan zijn de mobiele internetsite en de Reisplanner Xtra, een applicatie voor de mobiele telefoon.

Reisinformatie bij grote verstoringen

NS heeft in 2010 diverse maatregelen getroffen om ook de reisinformatie bij grote verstoringen (bijvoorbeeld door veel sneeuwval zoals in de winter 2009/2010) nog verder te verbeteren. Dit is veelal in samenwerking met ProRail gebeurd. Naast technische verbeteringen in diverse middelen zoals op ns.nl en de mobiele site zijn terugvalscenario's ontwikkeld en zijn de consistentie, tijdigheid en inhoud van de reisinformatie verbeterd door reisinformatie zoveel mogelijk te ontkoppelen van de logistieke oplossing.

Tijdens de gebeurtenissen eind 2010 (brand in VL-post Utrecht en twee dagen met extreme sneeuwval) is de reisinformatie onvoldoende geweest. De brede evaluatie van deze gebeurtenissen heeft mede geleid tot het inzicht dat de reiziger erbij gebaat is als de verantwoordelijkheid voor de reisinformatie in één hand ligt. De Minister heeft besloten dat dit bij NS moet worden belegd, aangezien NS ruim 90% van de reizigers per spoor bedient en in direct contact met de reizigers het klantbelang behartigt. Tevens heeft de Minister aangegeven dat de indicatorenset voor het

zorggebied informatievoorziening moet worden verbeterd en dat de ambities verhoogd moeten worden. NS pakt deze uitdaging op en zal 2011 benutten om hierin verdere stappen te zetten. Naast de al lopende maatregelen (o.a. uitrol schermen in treinen met actuele reisinformatie, introductie van een Regisseur Reisinformatie op het OCCR) neemt NS aanvullende maatregelen die impact zullen hebben op de kwaliteit van de reisinformatie. In lijn met de uitspraken van de Minister werken wij aan het realiseren regionale OCCR's, het onder NS besturing brengen van de reisinformatieketen en het verbeteren van de onderliggende systemen en processen.

NS wil 2011 benutten om een concreet en kwantitatief zicht te krijgen op de verbetermaatregelen en de impact daarvan op de organisatie van NS en de samenwerking met ProRail. De grenswaarden voor toekomstige vervoerplanjaren worden hiermee vervolgens in lijn gebracht. Het is daarbij onze ambitie om zo snel mogelijk verbeteringen voor reizigers door te voeren.

Nationaal Datacenter Openbaar Vervoer (ND-OV)

Het ministerie van Infrastructuur en Milieu wil met de vervoerders komen tot de oprichting van het Nationale Datacenter Openbaar Vervoer (ND-OV): één centrale database met actuele data van en voor het openbaar vervoer. Doel hiervan is vervoerders en andere marktpartijen te faciliteren met data zodat deze de reiziger een optimaal reisadvies van deur tot deur kunnen bieden. NS werkt hier uiteraard van harte aan mee.

Indicatorenset

NS heeft in 2010 ervaring opgedaan met een nieuwe indicator 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 alle 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 op over hoe de klant oordeelt over de informatieverstrekking door NS. In 2011 wil NS nog verder ervaring opdoen met deze indicator.

In het najaar van 2010 is in opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Milieu een onafhankelijk onderzoek uitgevoerd naar mogelijkheden om de prestaties ten aanzien van het verstrekken van informatie bij ontregeling in de trein (indicator 'IBO Trein') te verbeteren. Het onderzoek levert inzicht op in het verbeterpotentieel voor deze prestaties. Ook geeft het aanleiding tot een nader onderzoek naar de definitie (met name reikwijdte) van de indicator. Het onderzoek onderstreept namelijk dat niet alle prestaties van NS op het gebied van informatie verstrekken in de trein bij ontregelingen -die de klant belangrijk vindt- tot uitdrukking komen in de huidige indicator. Denk ondermeer aan de informatieschermen in de treinen en het omroepen van actuele overstapinformatie.

In de brief van de Minister aan de Tweede Kamer in januari 2011 heeft zij aangegeven dat de KPI's voor onder andere het zorggebied Reisinformatie dienen te worden aangescherpt. Het is de wens van de Minister en ook de wens van NS om in de KPI's de klantbeleving van de informatievoorziening bij (ernstige) ontregelingen beter tot uitdrukking te laten komen.

Voor 2012 en verder wil NS daarom met het ministerie van Infrastructuur en Milieu en de consumentenorganisaties in gesprek over de totale set van indicatoren in dit zorggebied. Voor wat betreft het klantoordeel IBO trein en de kwaliteitsmeting IBO trein wil NS naast de omroep ondermeer ook visuele reisinformatie laten meewegen. Deze informatie komt via schermen in de trein steeds meer beschikbaar. NS heeft de ambitie en de verwachting dat de gemeten prestaties op het gebied van IBO Trein hierdoor aanmerkelijk zullen verbeteren. NS heeft -in lijn met de

bevindingen van het onafhankelijk onderzoek en anticiperend op de formele aanpassing van de definitie van de indicator- dit effect reeds meegewogen in de ambitie van de grenswaarden voor IBO Trein in tabel 2.3.

De prestatie-indicatoren (instemming)

Voor dit zorggebied hanteert NS 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. Deze indicator en bijbehorende instelniveau zijn opgenomen in hoofdstuk 2.4 sociale veiligheid.

Zoals hierboven aangegeven beraadt NS zich in 2011 op de definities van de indicatorenset en op aanvullende verbetermaatregelen op het gebied van actuele reisinformatie. Zodra in de loop van 2011 meer zicht ontstaat op de definities en de impact en timing van deze maatregelen zal NS de grenswaarden opnieuw bezien. Hieronder zijn de grenswaarden aangegeven voor de huidige indicatorenset en op basis van de huidige verantwoordelijkheidsverdeling tussen NS en ProRail.

Tabel 2.1	Klantoordeel informatievoorziening bij ontregelingen in de trein en informatievoorziening 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	2009	2010	2011	2012-2015
Reeks	Realisatie 56%	Grenswaarde 55,0%	Grenswaarde 56,0%	57-58%

In 2011 wil NS het klantoordeel verbeteren door diverse activiteiten. Eind 2010 zijn in ongeveer 30% van de intercity's schermen met actuele reisinformatie en automatische omroep ingebouwd. In 2011 en de jaren daarna vindt verdere uitrol plaats. Ook in de nieuwe sprinters worden schermen met actuele reisinformatie ingebouwd. Door het creëren van eenduidige informatie en nieuwe informatieborden krijgt de klanttevredenheid op het station een belangrijke impuls.

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	2009	2010	2011	2012-2015
Reeks	Realisatie 62%	Grenswaarde 59,0%	Grenswaarde 60,0%	61-64%

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	2009	2010	2011	2012-2015
Reeks	Realisatie 46%	Grenswaarde 45,0%	Grenswaarde 46,0%	47-50%

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 een 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	2009	2010*	2011	2012-2015
Reeks	Realisatie 36%	Grenswaarde 40,0%	Grenswaarde 42,0%	43-50%

* Realisatie over 3^e en 4^e kwartaal 2010.

Door de grote technologische vooruitgang worden de verwachtingen van onze klanten met betrekking tot het krijgen van reisinformatie steeds hoger. Om aan deze verwachtingen te voldoen hangt NS de komende jaren in een groot deel van de treinen schermen op met actuele reisinformatie. Door de kwaliteitsmeting uit te breiden met deze visuele informatie verwacht NS de stijging naar 50% in 2015 te kunnen realiseren. Daarnaast is door jaarlijkse trainingdagen en frequente werkplekbegeleidingen voor medewerkers op de trein structureel aandacht voor het belang van tijdige en kwalitatief goede omroepberichten.

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	2009	2010	2011	2012-2015
Reeks	Realisatie 80%	Grenswaarde 77,0%	Grenswaarde 78,0%	79-80%

De grenswaarde 2011 voor de kwaliteitsmeting informatie bij ontregelingen op het station is één procentpunt hoger dan in 2010. NS wil de procesindicator verbeteren door focus op tijdige bediening van de schermen op de perrons 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.

Verdere groei prestatieindicatoren in relatie met het reizigersplan

Bovenstaande reeksen zijn gebaseerd op de huidige taakverdeling tussen NS en ProRail, en de huidige meetmethoden en definities (met uitzondering van de uitbereiding met visuele informatie van IBO trein ongewogen).

Zoals gezegd zullen wij in 2011, in lijn met de wens van de Minister, de prestatie-indicatoren kritisch bezien. Het is goed denkbaar dat een andere definitie en/of meetmethode een beter inzicht geeft in de klantbeleving van de informatievoorziening, met name bij grote verstoringen. Tegelijk werken NS en ProRail in 2011 maatregelen uit in een reizigersplan, dat er op is gericht de dienstverlening aan de reiziger tijdens grote verstoringen in de volle breedte te verbeteren. Deze twee ontwikkelingen hebben impact op de afgegeven reeksen. Wij verwachten dat in de loop van 2011 zicht komt op het verbeterpotentieel.

2.3 Reinheid

2.3.1 De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorggebied

NS stelt zichzelf ten doel haar reizigers te vervoeren met schone treinen en via schone stations. NS geeft invulling aan het zorggebied door de stations en het materieel dagelijks te reinigen en periodiek specifieke schoonmaakwerkzaamheden uit te voeren. Hiervoor werkt NS samen met reinigingsbedrijven en ProRail.

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

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. Bij de inrichting van de reinigingsprocessen sluit NS zoveel mogelijk aan bij de preferenties en beleving van de reiziger. Verschillende marktonderzoeken tonen aan dat nog meer schoonmaken niet leidt tot substantieel hogere klantoordelen. Om het huidige niveau van het klantoordeel te handhaven continueert NS verscheidene innovatieve maatregelen ten behoeve van de materieelschoonmaak. Het verkorten van de doorlooptijd van graffitiwrijving, verscherpen van de nachtoplevering en het verstrekken van 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.

Daarnaast is de uitstraling van het materieel 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 wachruimtes 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 hanteert 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. Andere 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	2009	2010	2011	2012-2015	
Reeks	Realisatie	Grenswaarde	Grenswaarde		
	57%	55,0%	55,0%	55%	

De uitdaging voor 2011 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 een frisse uitstraling. Ook het zichtbaar schoonmaken leidt tot een verbeterde beleving van de reiziger. Daarom is een aantal schoonmaakacties bewust ingepland tijdens de reizigersdienst.

De komende jaren staan 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) veranderen, informatie (tijdelijk) op andere plaatsen wordt aangeboden et cetera. De verwachting is dat de acties voor een verbeterde beleving van de reinheid op de trein het negatieve effect van verbouwingen op stations zullen compenseren.

Tabel 3.2		Standkwaliteit treinen en stations			
Definitie	Rekenkundig gemiddelde van drie indicatoren met de volgende weging. 0,5 * Standkwaliteit is de mate van reinheid van het materieel op een willekeurig moment van de dag gedurende de dienst. 0,4 * Het percentage kwaliteitsmetingen waarbij de reinheid van het betreffende stationsobject met een voldoende (6 of hoger) wordt gewaardeerd. Dagelijkse reiniging. 0,1 * Het percentage kwaliteitsmetingen waarbij de reinheid van het betreffende stationsobject met een voldoende (6 of hoger) wordt gewaardeerd. Periodieke reiniging.				
Jaar	2009	2010	2011	2012-2015	
Reeks	Realisatie	Grenswaarde	Grenswaarde		
	90%	87,0%	87,0%	87%	

De ambitie van NS is om, mede in het licht van de hierboven vermelde grote stationsverbouwingen in 2011, 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

Een sociaal veilige omgeving is een randvoorwaarde voor het veilig kunnen reizen van reizigers en het veilig kunnen werken van medewerkers. NS geeft invulling aan het zorggebied sociale veiligheid door:

- Het inzetten van mensen en middelen op die plaatsen, trajecten en tijden waar dit het meest nodig is.
- Afspraken te maken met het Openbaar Ministerie, Justitie, Binnenlandse Zaken en Gemeenten.
- Snel optreden bij (dreigende) incidenten.
- Het instellen van Service & Veiligheidsteams, aangestuurd door de NS 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 de nadruk op preventief handelen. Door duidelijk zichtbare, aanspreekbare en klantgedreven medewerkers en door goedverlichte en overzichtelijke vormgeving van treinen en stations. Andere kenmerken zijn inzet van personeel op specifieke locaties, tijden en situaties en samenwerken met partners in de veiligheidsketen waaronder de Dienst Spoorwegpolitie van het Korps landelijke politiediensten.

Ook de komende jaren blijft NS zich richten op het verbeteren van de veiligheidsbeleving van klanten- en medewerkers, vooral in de avonduren. Door het inzetten van mensen en middelen op die plaatsen, trajecten en tijden waar dit het meest nodig is (hotspotbenadering). Verder blijft NS zich richten op het verbeteren van de objectieve veiligheid door het terugdringen van het aantal criminele (agressie, geweld) en niet-criminele (orde, rust) incidenten tegen reizigers, NS-medewerkers en eigendommen van NS (vandalisme, fraude en zwartrijden). Door op basis van eigen informatie en informatie van derden en in samenwerking met onze (centrale en regionale) veiligheidspartners, de handhavingketen zo effectief mogelijk in te richten. Om de kosten van criminele inbreuken zoals graffiti en vandalisme te minimaliseren werkt NS nauw samen met NedTrain en ProRail. Deze samenwerking heeft onder andere betrekking op de veiligheid en het beveiligen van opstelterreinen.

NS neemt binnen haar verantwoordelijkheidsgebied de noodzakelijke maatregelen om de kans op terroristische aanslagen te minimaliseren, de gevolgen van een eventuele aanslag zo klein mogelijk te houden en de bedrijfsvoering weer zo snel mogelijk op gang te brengen na een eventuele aanslag (of andere gebeurtenis).

Externe en maatschappelijke ontwikkelingen spelen een belangrijke rol bij sociale veiligheid. De uitvoerende veiligheidstaken van NS worden verder geprofessionaliseerd in de Veiligheidscentrale. Een aspect daarvan is de aansturing van de Service & Veiligheidsteams. Medewerkers in deze teams zijn in het bezit van een Buitengewoon Opsporingsambtenaar (BOA-) geweldbevoegdheid en hebben de aanvullende bevoegdheid voor het gebruik van handboeien en worden in het gebruik hiervan voortdurend getraind. De teams worden waar nodig zowel in de trein als op de stations ingezet. NS

neemt zoveel mogelijk de regiefunctie op zich bij de inzet van (veiligheids)medewerkers en de afhandeling van incidenten, waardoor effectiever kan worden ingespeeld op onveilige situaties.

2.4.2 De prestatie-indicatoren (instemming)

Voor dit zorggebied hanteert NS 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	2009	2010	2011	2012-2015	
Reeks	Realisatie	Grenswaarde	Grenswaarde		
	78%	77,0%	77,6%	77,6%	

De grenswaarde van het klantoordeel wil NS het komend jaar verhogen ten opzichte van de grenswaarde 2010 om het vervolgens op dat niveau vast te houden. Door de niet te voorspellen maatschappelijke ontwikkelingen, is het vasthouden van deze nieuwe grenswaarde een realistische doelstelling. Ook de diverse stationsverbouwingen van invloed zijn op het klantoordeel van onze reizigers. Verbouwingen op stations brengen met zich mee dat de beleving van de veiligheid negatief beïnvloed wordt. Daarnaast kunnen buitendienststellingen de beleving op deze manier beïnvloeden. Minder bedrijvigheid en minder reizigers verlagen de sociale controle. De inspanningen zullen vooral op de veiligheidsbeleving in avonduren gericht zijn.

NS onderneemt diverse activiteiten zoals de inzet van Service & Veiligheidsteams en beveiligingsmedewerkers, zichtbare aanwezigheid van uitvoerende NS medewerkers, het verhogen van de trefkans conducteur, meer cameratoezicht en het verkorten van treinen in de avonduren.

Tabel 4.2		Trefkans conducteur (het aantal HC rondes per 30 minuten)			
Definitie	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.				
Jaar	2009	2010	2011	2012-2015	
Reeks	Realisatie	Grenswaarde	Grenswaarde		
	59%	60,0%	61,0%	62-65%	

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 het imago van 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 van 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 zowel op interne ontwikkelingen, waaronder de dienstregeling en marketing als op externe ontwikkelingen, zoals economische groei, demografie en mobiliteitsmaatregelen. Voor de ontwikkeling van de materieelvloot is de benodigde vervoercapaciteit in de spitsuren het uitgangspunt. NS beoogt een aanbod aan zitplaatsen dat voorziet in de behoefte bij de klant. Tegelijkertijd streeft NS naar zo min mogelijk 'lege' zitplaatsen, uit overwegingen van kosten en bij lage bezetting ook uit overwegingen van sociale veiligheid.

Naast het kiezen van een balans tussen kwaliteit en kosten wordt bij de materieelinzet ook rekening gehouden met logistieke randvoorwaarden. In het afstemmen van vraag en aanbod zijn onder meer de volgende randvoorwaarden aan de orde:

- maximale lengte van een trein (door lengte van de perrons waar de trein stopt);
- minimale opvolgtijden tussen treinen (door seingeving en beveiligingssysteem moet 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 zitplaats bieden is een belangrijk onderdeel van de dienstverlening van NS. Klanten vinden dit naast op tijd rijden van de treinen één van de belangrijkste basiskwaliteitsaspecten. In hoofdstuk 1 (Publiek belang en mobiliteit) is aangegeven hoe NS de markt vraag vertaalt naar het vervoeraanbod, zoals vastgelegd in de dienstregeling. De reizigersomvang, beschikbaarheid materieel en bovengenoemde randvoorwaarden vormen de basis voor materieel inzet. Het goed afstemmen van vervoersvraag en vervoeraanbod op treinniveau gebeurt door:

- het voortdurend uitvoeren van tellingen naar het aantal reizigers in de treinen. Op basis van deze tellingen stelt NS over een gedefinieerde periode een gemiddelde treinbezetting vast. NS gebruikt de uitkomsten van deze tellingen om de materieelinzet aan te passen, waar mogelijk en wenselijk.
- 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 hanteert 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	2009	2010	2011	2012-2015	
Reeks	Realisatie	Grenswaarde	Grenswaarde		
	71%	70,0%	70,0%	70%	

Voor het klantoordeel beschikbaarheid van zitplaatsen in de spits wil NS het hoge niveau van 70% handhaven voor 2011. Uit onderzoek van NS is bekend dat reizigers voor de zitplaatskans niet eerder een hoge score geven (een cijfer boven de 7) dan nadat zij voldoende vrije ruimte om zich heen ervaren. Bij het plannen van de materieelinzet streeft NS ernaar om elke reiziger een (zit-)plaats aan te bieden. Het plannen van meerdere zitplaatsen per persoon is (in de spits) bedrijfseconomisch niet verantwoord. Omdat dit niet overeenkomt met de wens van de reiziger om meerdere plaatsen tot zijn beschikking te hebben, betekent dit dat in 2011 het klantoordeel beschikbaarheid zitplaats in de spits onder druk blijft staan.

Daarnaast speelt het comfort van het materieel een rol bij de klantwaardering. In de komende periode zal oud materieel vervangen worden door nieuw materieel. Uit de cijfers blijkt dat het oude materieel, bij een gelijke kans op een zitplaats, een lager klantoordeel beschikbaarheid zitplaats scoort dan nieuw materieel. Normaal gesproken zouden we de komende jaren dus een stijging in het klantoordeel mogen verwachten. Hier staat echter tegenover dat het nieuwe sprinter materieel relatief minder zitplaatsen (ofwel meer staanplaatsen) biedt dan het materieel waarvan afscheid wordt genomen. De verwachting is dat dit een negatief effect op het klantoordeel heeft wat het positieve effect van de uitstroom van het oude materieel ongeveer opheft. Door instroom van nieuw materieel en uitstroom van oud materieel verwachten we per saldo dus 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. NS onderzoekt de mogelijkheden tot een andere, meer relevante indicator voor het klantoordeel zitplaats in de spits. De nieuwe, objectieve indicator vervoerscapaciteit in de spits maakt het mogelijk om te sturen op het bieden van voldoende capaciteit per treindienst, zonder veel lege treinen door het land te laten rijden.

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	2009	2010	2011	2012-2015	
Reeks	Realisatie	Grenswaarde	Grenswaarde		
	99,2%	98,5%	98,5%	98,5%	

In het Vervoerplan 2009 is de indicator vervoercapaciteit 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. Op basis van opgedane kennis over 2009 en 2010 stelt NS de grenswaarde voor 2011 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 de relevante Europese wetgeving en met de kenmerken van de infrastructuur.
- NS voert het, samen met de infrastructuurbeheerder opgestelde, implementatieplan uit gericht op een zo groot mogelijke toegankelijkheid van de trein per 2030.

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) online, waarmee assistentie via Internet kan worden aangevraagd.

Assistentieverlening wordt gecontinueerd tot het moment waarop de vloerhoogte van het materieel, voorzien van een uitschuif- of klaprede in combinatie met een perron op normhoogte, een zelfstandige instap mogelijk maakt.

3.2 Toegankelijkheid van materieel

NS richt zich op het toegankelijker maken van haar treinen. Nieuw materieel zal aan de regelgeving voldoen. Vanaf eind 2008 stroomt gefaseerd nieuw materieel in ter vervanging en uitbreiding van bestaand materieel. Door de lagere instap, oplichtende deurbedieningsknoppen en akoestisch en licht afsluitingsignaal is de toegankelijkheid van deze trein aanzienlijk verbeterd ten opzichte van ouder materieel. Zelfstandige instap is nog niet mogelijk omdat materieel en perronhoogte nog niet overal overeenkomen.

NS spant zich tevens in de toegankelijkheid van bestaand materieel bij revisie te verbeteren. Het gaat dan om nog niet gereviseerd dubbeldeksmaterieel (VIRM). 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). De besluitvorming om hierbij ook reisinformatieschermen en automatische omroep te realiseren is in voorbereiding.

Door de constructie van het VIRM materieel is het moeilijk om ook hier een lage instap te realiseren. Recent onderzoek in samenwerking met Chronisch zieken en Gehandicapten Raad toont aan, dat aanpassing mogelijk is, echter tegen zeer hoge investeringen en een significant verlies van zitplaatscapaciteit per treinstel. De onderzochte alternatieven (lift en uitklapplank) realiseren in veel mindere mate een verbetering van de toegankelijkheid, terwijl ook dan een aanzienlijke investering nodig is.

3.3 Implementatieplan toegankelijkheid

In het Implementatieplan hebben NS en ProRail uitgewerkt 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. Het implementatieplan beschrijft zowel maatregelen op het gebied van service, verkoop en reisinformatie als een pakket van infrastructuurmaatregelen, die worden genomen om een zelfstandig toegankelijk spoorstelsel te realiseren

Reisinfo

De reisinformatie van NS is toegesneden op gebruik door doven en slechthorenden, 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 de stichting Viziris, de netwerkorganisatie van slechtzienden- en blindenverenigingen, biedt NS beschrijvingen aan voor routes in en rond stations. Deze informatie stelt de reiziger met een visuele beperking vóór deze de reis gaat maken, in staat zich op het station te oriënteren. 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. In 2009 waren de beschrijvingen van 55 stations beschikbaar via ns.nl, in 2010 zijn hier nog ruim 200 stations aan toegevoegd, waarmee in totaal 269 van de 390 stations beschreven zijn. Hiermee zijn alle enigszins complexe stations én alle stations die voor de doelgroep interessant zijn ook op deze manier extra toegankelijk gemaakt.

Toegankelijke stations en treinen

Voor de toegankelijkheid van treinen en stations werkt NS nauw samen met ProRail. De maatregelen op de stations worden door ProRail gerealiseerd in overleg met NS. 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 2012 gerealiseerd. Ook de reisinformatie op stations is grotendeels aangepast (beeld en geluid) in 2012. 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 consumenten organisaties hoe de stations, voor mensen met een functiebeperking, toegankelijk blijven na het plaatsen van de poortjes.

Het uitgangspunt in het Implementatieplan toegankelijkheid uit 2005 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 gaat ervan uit dat het programma uit het Implementatieplan voor verbeterde toegankelijkheid van stations in 2020 kan worden afgerond. Dit is mogelijk door verschillende werkzaamheden aan de infrastructuur beter op elkaar af te stemmen. Hierdoor moet echter de afstemming tussen de

instroom van materieel met een lage vloer en het aanpassen van stations (met name de perronhoogte) grotendeels worden losgelaten.

Zoals in het Implementatieplan is aangegeven hebben NS en ProRail eind 2010 een herijkingsrapport gepresenteerd. Met deze (vijfjaarlijkse) herijking wordt gezien of de lijst met te verbouwen stations moet worden aangepast. Op verzoek van de Minister is eveneens onderzocht welke stations in 2020 aangepast zullen zijn en welk percentage van de reizigers daarmee wordt bereikt. Daarnaast is NS verzocht om in deze actualisering de motie te betrekken waarin de Tweede Kamer aan de regering verzoekt aan alle treinvervoerders te laten weten dat in uiterlijk 2030 alleen nog treinen die voor iedereen toegankelijk zijn voor de dienstregeling mogen worden ingezet. Met de instroom van nieuwe Sprinters wordt de toegankelijkheid al flink verbeterd. Ook heeft NS in samenwerking met de CG Raad onderzocht welke mogelijkheden er zijn om de toegankelijkheid van bestaand materieel te verbeteren.

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

4 Afstemmen met Stakeholders

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

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

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

4.1 Afstemming met consumentenorganisaties in het Locov

NS voert de hiervoor beschreven dialoog in de reguliere overleggen met de consumentenorganisatie vertegenwoordigd in het Locov. Voor het bespreken van het Vervoerplan is een thema overleg gehouden. In **bijlage 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 Afstemming met ProRail

NS voert de hiervoor beschreven dialoog structureel in de reguliere overleggen met ProRail. Het Vervoerplan wordt op essenties aan ProRail gepresenteerd en als concept voorgelegd ter beoordeling. In **bijlage 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 2010 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 het overleg van 29 september 2010 is de weergave van deze regionale overleggen over dienstregeling 2011 besproken en vastgesteld. In de weergave van deze regionale overleggen wordt voor de hele dienstregeling aangegeven wat het wensbeeld van de regio is in vergelijking met de voor 2010 geplande dienstregeling. Nieuw is dat we meer informatie hebben gegeven over betrokkenen bij het overleg en de aard van de gevoerde discussies. Dit op verzoek van de leden van IPO en SKVV. Deze extra informatie is echter geen onderdeel van de formele weergave van het bestuurlijk overleg. De reguliere weergave van deze regionale overleggen is in de bespreking van 29 september 2010 vastgesteld en is opgenomen in **bijlage 7**.

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 relatiematrices van afgelegde reizen op jaarbasis), weet NS bij benadering over welke afstanden en op welk tijdstip gereisd wordt op het NS-net. De steekproef uit het Klanttevredenheidsonderzoek wordt aangepast aan deze twee componenten door de resultaten te wegen.

Elk kwartaal wordt opnieuw de gerealiseerde steekproef geijkt aan dit vaste referentiekader, zodat steekproefonvolkomenheden geëlimineerd worden. Hierdoor en door de absolute omvang van de steekproef is gewaarborgd dat de uiteindelijke uitkomsten een goed beeld geven van de werkelijkheid 'buiten'.

Doordat per enquêteformulier/meetformulier vele detailgegevens beschikbaar zijn, kunnen in theorie al deze variabelen als ingang voor een rapport dienen. Eén van die variabelen betreft het

Hoofdrailnet. Verreweg het grootste deel van de steekproef heeft betrekking op het Hoofdrailnet. Slechts enkele procenten van al deze waarnemingen betreft de overige NS-lijnen. Deze waarnemingen vallen buiten de Hoofdrailnet-rapportage.

Een belemmering voor de mate van detail van 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 2009 op het Hoofdrailnet.

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

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

2. Procesindicatoren

2.1 Op tijd rijden

Aankomstpunctualiteit

Een volledige beschrijving van de wijze waarop vertragingen en uitvoeringstijden van trein(activiteiten) in de systemen worden bepaald en vastgelegd, is te vinden in het document 'Uitvoeringstijden Treinactiviteiten in Vervoersgegevensbank VKL' (versie 1.2, december 2000, Verkeersleiding). Deze beschrijving geeft aan dat de methode statistisch verantwoord is.

De meetmethode is gebaseerd op automatische registratie van de passeertijd van een trein bij een omschreven meetpunt in de spoorweginfrastructuur vergeleken met de geplande tijd.

ProRail levert de punctualiteitscijfers met behulp van de applicatie TOP. Een volledige functionele beschrijving van de applicatie TOP is te vinden in de documenten:

- Functioneel Ontwerp TOP 2.0, versie 0.9, 23 januari 2001, Verkeersleiding A&M;
- Functioneel Wijzigingsdocument TOP 2.1, versie 0.4, 23 februari 2001, Verkeersleiding A&M.

Methode berekening kwartaal- en jaarcijfers

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

De werking van de methode samengevat

- Van alle treinen op het hoofdrailnet stelt ProRail vast of de geplande aankomsten op de gespecificeerde meetpuntstations wel of niet zijn gerealiseerd;
- ProRail stelt de omvang van de eventuele vertraging vast;
- ProRail bepaalt het aankomstpunctualiteit percentage door het totaal aantal aankomsten met een vertraging van minder dan vijf (per periode) te delen door het totaal aantal aankomsten (per periode).

Reizigerspunctualiteit

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

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

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

2.2 Informatievoorziening

Informatievoorziening bij ontregeling in de trein en op het station

Bij de kwaliteitsmetingen Informatie bij ontregelingen in de trein of op het station wordt eerst vastgesteld of sprake is van een ontregeling.

Als het gaat om de trein, dan wordt gemeten als één of een combinatie van de volgende aspecten zich voordoet:

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

Als het gaat om het station, dan wordt gemeten als één of een combinatie van de volgende aspecten zich voordoet:

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

In deze situaties moet informatie gegeven worden. Het maakt daarbij niet uit of de informatie direct na de optredende ontregeling wordt gegeven of later. Op basis van metingen wordt het percentage berekend van het aantal keren dat bij een ontregeling informatie wordt gegeven.

Informatievoorziening bij 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 hoofdconductor langskomt, inclusief de tijdstippen. De enquêteur registreert ook de werkelijke begin- en eindtijd van zijn rit. De volgende punten zijn belangrijk:

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

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 klappzittingen) 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

Gereden treinen

De indicator 'gereden treinen' is onderdeel van de als prestatie-indicator 'reizigerspunctualiteit'. Door het opnemen van 'reizigerspunctualiteit' als prestatie-indicator wordt de indicator 'gereden treinen' met ingang van dit Vervoerplan als informatie-item weergegeven.

Bijlage 3 Informatie-items bij Vervoerplan 2011

Informatieve indicatoren zorggebied 'op tijd rijden'

Aankomstpunctualiteit 3 minuten norm
Gerealiseerde aansluitingen
Gereden treinen

Informatieve indicatoren zorggebied 'informatievoorziening bij ontregeling'

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

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 (90%) (*)
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	Investing 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	2006-2013	Overgeheveld naar Beheer & Onderhoud ProRail.	Capaciteitsmaatregelen onder andere: inhaalsporen, perron-aanpassingen, gedeeltelijk 4 sporen en vrije kruisingen
Planstudie OV SAAL Korte termijn	€ 600	2010-2017	Kabinetsbesluit (maart 2008).	Investerings in de corridor Schiphol - Lelystad om de treindienst van de Hanzelijn (gereed: 2012) en de groei van Almere te kunnen faciliteren.
OV SAAL middellange termijn	€ 800	2012-2020	Opgenomen in MIT/Begroting	Investerings op SAAL corridor: - Flevoland-Amsterdam - Schiphol
Programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS)	€ 3.000	2012-2020	Opgenomen in MIT/Begroting (Kabinetsbesluit 4 juni 2010)	Investerings m.b.t 4 planstudies: - Flevoland-Amsterdam / Schiphol-Den Haag(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	Eerste indicatie 1 a 2 miljard	Uitvoering na 2020	Additioneel op te nemen in MIT/Begroting	Verkenning Lange Termijn in het kader van de NMCA / 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

Wij, de consumentenorganisaties in het Locov, geven graag onze zienswijzen op het vervoerplan voor 2011. Het afgelopen jaar is een lastige geweest. De crisis en het winterweer heeft de reizigersgroei over het spoor afgeremd. Wij hopen dat de komende jaren weer een groei in kwaliteit, kwantiteit en de oordelen van de klant te zien geeft.

Reactie NS:

Door de economische crisis neemt de totale mobiliteit af. Herstel van de reizigerskilometers per trein volgt met een vertraging ten opzichte van de economie doordat het openbaar vervoer per trein laat cyclisch is. Deze vertraging komt doordat veel van onze reizigers in de diensten- of publieke sector werken. In deze sectoren zijn de effecten van de economische conjunctuur altijd later zichtbaar dan in de industriële sector. Daarnaast kost het tijd om reizigers met een beter aanbod te verleiden.

Desalniettemin verheugt het ons te kunnen melden dat de gerealiseerde groei op het Hoofdrailnet in de afgelopen 5 jaar gemiddeld circa 3,3% per jaar bedraagt. Deze groei ligt boven de mobiliteitsgroei in Nederland en dat betekent dat het treinvervoer in aandeel is gestegen. NS wil de komende jaren blijven groeien en ziet daartoe op de langere termijn reële kansen.

Eind 2009 heeft het winterweer de spoorsector flink parten gespeeld. Naar aanleiding daarvan is een analyse gemaakt welke tot zeven aanbevelingen heeft geleid. NS geeft in samenwerking met ProRail invulling aan deze aanbevelingen met het actieplan "Winterhard Spoor". Het doel van dit actieplan is dat juist onder winterse omstandigheden de reguliere dienstregeling kan worden gereden, dat alle treinreizigers op hun bestemming kunnen komen en dat daarbij de reisinformatie juist en actueel is.

1. Publiek belang en mobiliteit

1.1 Strategie en groeiambitie

Wij ondersteunen het streven naar vergroting van het aandeel van de trein in de mobiliteitsmarkt. Het aantrekken van extra reizigers in de daluren is, zoals NS stelt, nodig om 'slim' te groeien. Daarnaast vereist een bijdrage aan verbetering van de bereikbaarheid echter ook het realiseren van vervoersgroei in de spits (in congestiegevoelige regio's, daar waar de infrastructuur ruimte voor groei biedt).

Reactie NS:

Door de spitsreizigers te verleiden meer te gaan reizen in het dal zal er ruimte ontstaan voor nieuwe reizigers om ook in de spits gebruik te kunnen maken van de trein. NS zet naast de gerichte marktwerking op het aantrekken van dal reizigers in op een overall groei van het aantal reizigers. Denk daarbij aan de medewerking van NS aan het Actieplan Groei op het Spoor, aan het creëren van extra aanbod – ook in de spits - door met hogere frequenties te gaan rijden (PHS) en meer reismogelijkheden door een groter aanbod van treinen.

NS heeft als doel om met het reizigersvervoer per trein in 2020 een aandeel te hebben van 10% (nu 9%) in de mobiliteitsmarkt ten opzichte van de auto. 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.

NS besteedt gerichte aandacht aan het verleiden van automobilisten om vaker voor de trein te kiezen. Om de automobilist te verleiden moet NS een product leveren dat qua gemak, comfort en prijs 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).

Een grote marktpotentie ziet NS in de bijna 80% van onze reizigers, die de trein vooral gebruikt 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 proposities met gunstige tarieven.

Het doet ons genoegen dat NS sterker wil samenwerken met andere partijen om tot betere, meer integrale oplossingen in de reisketen te komen. Wij zouden graag zien dat NS zich hierbij tevens inspant om, in samenwerking met de andere vervoerbedrijven en de regionale overheden, tariefdrempels binnen de OV-keten te slechten. Met de OV-chipkaart wordt weliswaar een universele kaartdrager ingevoerd, maar daarbij zien wij diverse vormen van tariefintegratie met het regionaal spoorvervoer, de metro, de tram en de bus sneuvelen. In een attractieve keten horen financiële overstap-‘penalties’ niet thuis.

Reactie NS:

NS is sinds de gefaseerde introductie van het reizen op saldo middels de OV-chipkaart continu bezig met het verbeteren van de dienstverlening. NS werkt daarnaast aan verdere ontwikkeling van verschillende proposities. Deze zullen in 2012 zijn uitgerold. Totdat er, met de betrokken partijen, afspraken zijn gemaakt en zijn geïmplementeerd over het dubbel opstaptarief in het railvervoer zal het papieren kaartje blijven bestaan.

1.2 Dienstregeling

Wij onderkennen de wenselijkheid om ervaringen te verzamelen met nieuwe ontwikkelingen in de dienstregeling, zoals ETMET. Er hebben nu twee proeven plaatsgevonden en u meldt dat er misschien méér nodig zijn. Wij willen hierbij een waarschuwend signaal laten horen, omdat de voorspelbaarheid en betrouwbaarheid van de dienstregeling voor de reizigers reeds onder druk staan door de vele aanpassingen in verband met werkzaamheden. Reizigers moeten zich geen speelbal van experimenten gaan voelen, doordat het openbaar vervoer bij gebrek aan simulatiemiddelen in de praktijk een proeftuinfunctie krijgt.

Reactie NS:

NS deelt de zorg die Locov hier uitsprekt ten aanzien van de reizigers. Bij de besluitvorming over het laten plaatsvinden van dergelijke beproevingen weegt het reizigersbelang dan ook altijd erg zwaar. NS heeft samen met ProRail de ambitie om ETMET zo goed en zo snel mogelijk in te voeren. In 2011 nemen NS en ProRail hierover een besluit.

Het beproeven van nieuwe ontwikkelingen in de dienstregeling zoals ETMET hebben als doel om zoveel mogelijk storingen voor reizigers te ondervangen. Op deze manier hopen wij te voorkomen dat wanneer hoogfrequente verbindingen onderdeel uitmaken van de reguliere dienstregeling, dat reizigers dan niet voor onverwachte verstoringen komen te staan.

1.5 OV-chipkaart

In het eindbeeld van NS heeft iedereen een chipkaart nodig om met de trein te kunnen reizen (als ook verchipping van het e-ticket is gerealiseerd). In onze zienswijze moet in het eindbeeld voor de reizigers de mogelijkheid blijven bestaan, om zonder extra kosten (aanschaf OV-chipkaart) en zonder internethandelingen met de trein te blijven reizen. Wij blijven uiteraard graag in overleg met NS over de verdere ontwikkelingen rond de OV-chipkaart en de productportfolio.

Reactie NS:

NS volgt bij het bereiken van het eindbeeld over de prijsstelling van de OV-chipkaart de afspraken zoals deze gemaakt worden met de gehele OV sector. Dit betekent dat op dit moment voor anonieme chipkaarten een bedrag van 7,50 wordt gevraagd (introductiekortingen buiten beschouwing latend).

Door de komst van de OV-chipkaart kan NS nog beter inspelen op de behoefte van de klant. Het streven is de service- en distributieprocessen voor de klant zo gemakkelijk mogelijk in te richten, waardoor de klant zelfstandiger zijn reis kan regelen. Er wordt hiervoor bijvoorbeeld een nieuwe serviceomgeving op internet ingericht. Als de klant hulp nodig heeft krijgt de klant hulp van een medewerker op de grotere stations of op afstand via de servicezuil. Ook klanten die het lastig vinden om een handeling aan de automaat te verrichten kunnen dat, in een proef, nu al aangeven door te bellen met een gratis telefoonnummer. Medewerkers in de backoffice kunnen op verzoek van de klant de bediening van het automaten scherm overnemen of de klant anderszins van dienst zijn. Zo is er vanaf 2011 altijd, op elk station persoonlijke hulp en advies aanwezig.

2. Zorggebieden Publiek belang en mobiliteit

2.1 Op tijd rijden

In de nieuwe indicator 'reizigerspunctualiteit' zijn ook gehaalde aansluitingen en gereden treinen verdisconteerd. Nu 'reizigerspunctualiteit' in 2011 een prestatieindicator wordt, kunnen wij billijken dat 'gereden treinen' als prestatie-indicator vervalt en voortaan alleen als informatieve indicator zichtbaar blijft. Dit laatste vinden wij belangrijk, omdat 'gereden treinen' een indicatie geeft van het aantal gevallen met grote impact voor de getroffen reizigers. 'Reizigerspunctualiteit' wordt immers slechts gerapporteerd op basis van een grens van 5 vertragsminuten. Daarmee is de verantwoording over deze indicator, net als bij de aankomstpunctualiteit, een optelsom van kleine en grote vertragingen, waarin de ontwikkeling van het aantal grote ontregelingen niet meer herkenbaar is.

Reactie NS:

NS is verheugd met de nieuwe indicator 'reizigerspunctualiteit'. Deze indicator maakt zichtbaar waar de grootste klantknelpunten zich voordoen. In het kader van het beperkt en overzichtelijk houden van de indicatorenset is 'gereden treinen' vervangen door de nieuwe indicator 'reizigerspunctualiteit'. Zoals aangegeven is de indicator 'gereden treinen' als informatie item opgenomen in bijlage 3.

Ten aanzien van het klantoordeel vinden wij dat NS de lat in 2011 best een stukje hoger kan leggen dan in 2010. De beeldvorming over de winterproblemen vinden wij onvoldoende reden om af te wijken van het concessievoorschrift dat de grenswaarden in beginsel jaarlijks verbeteren. Het klantoordeel vertoonde in het eerste kwartaal van 2010 een flinke inzinking, maar over de laatste vier kwartalen bedraagt het gemiddeld nog altijd 53,7% tevreden reizigers (cijfer 7 of meer). Over het jaar 2009 werd een waarde van 56% behaald. Het lijkt ons dan ook niet irreëel om de huidige grenswaarde van 52% voor het jaar 2011 te verhogen.

Reactie NS:

NS streeft een hoog niveau na voor de treinprestaties. Dit ondanks een toename van het aantal treinen per dag bij een, op korte termijn, gelijkblijvende infra. Tevens zijn de komende jaren grote verbouwingen gepland, met name vanaf 2012 op de A2-corridor. Hierdoor zullen er meer treinen rijden over minder of beperkte infra. Dit heeft een directe relatie met de punctualiteit en stelt NS voor de uitdaging, om in samenwerking met ProRail, de klanthinder tot een minimum te beperken en de gestelde doelstellingen voor het zorggebied op tijd rijden te realiseren. Het behalen van het hoge niveau kan door de dienstregeling slim te plannen, scherp uit te voeren en proactief bij te sturen. De afgelopen jaren heeft NS een enorme kwaliteitsverbetering gerealiseerd. In de jaren 2004-2006 lag het klantoordeel nog rond de 40%. NS laat, rekening houdend met de komende ontwikkelingen op en rond het spoor, een realistische maar ook ambitieuze reeks zien.

Hoewel het overnemen van aansluitingen door treinpersoneel in de afgelopen jaren steeds beter gaat en het aantal “achterlichtaansluitingen” daalt, constateren wij nog steeds dat de ruimte in de dienstregeling (soms marges van twee minuten) niet altijd voldoende wordt gebruikt. Verder wordt in gelijksoortige situaties soms verschillend gehandeld. Dit kan voor de reizigers een vertraging van soms 30 minuten opleveren. In veel situaties kan dit worden voorkomen door even te wachten. Wij hopen dat dergelijke situaties in het komende jaar wederom verminderd worden.

Reactie NS:

Binnen NS bestaan wachttijdregelingen. Deze wachttijdregelingen 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. Hierbij wordt onder andere rekeninggehouden met de grootte van de reizigersstromen. De nieuwe indicator ‘reizigerspunctualiteit’ zal het besluitvormingstraject in de bijsturing daarbij ondersteunen.

2.2 Informatievoorziening

De klanttevredenheid over de informatievoorziening bij ontregelingen bevindt zich nog steeds op een peil dat moeilijk bevredigend kan worden genoemd. Wij blijven, net als voorgaande jaren, van opvatting dat meer ambitie gewenst is bij het verbeteren van dit niveau. NS stelt dat de reizigers hun oordeel niet alleen laten hangen van het uitkomen van hun verwachting over de reisinformatie, maar dat de klanttevredenheid op dit onderdeel ook wordt beïnvloed door punctualiteit, verbouwingen en buitendienststellingen. Dit kan echter geen excuus zijn voor de bescheiden verbeterambitie in de komende jaren. Het is ongetwijfeld waar dat afwijkingen van de dienstregeling leiden tot een grotere informatiebehoefte bij een breder reizigerspubliek. In ontregelde situaties worden nu eenmaal hogere eisen aan de informatievoorziening gesteld. Het beantwoorden aan die eisen is een zaak die NS en ProRail zelf in de hand hebben, met minder invloeden van buitenaf dan bij het rijden volgens het spoorboekje. Daarmee zou het toch mogelijk moeten zijn om tot een betere ‘match’ van informatiebehoefte en informatievoorziening te komen, en daarmee tot een hogere klanttevredenheid doordat de reiziger bij ontregelingen meer het gevoel heeft zijn reis meester te blijven.

Reactie NS:

NS heeft de ambitie om de informatievoorziening (regulier en bij ontregeling) aan te laten sluiten op de klantbehoefte. Bij het stapsgewijs verbeteren van de processen en systemen stelt NS zichzelf realistische doelen. De stijging van de grenswaarde wordt bepaald door de verwachte uitwerking van diverse maatregelen die ook zijn genoemd, zoals bijvoorbeeld schermen in de trein en uitrol van de nieuwe schermen op het station. NS verwacht dat deze maatregelen positief uitwerken op de klanttevredenheid. De meeste maatregelen zijn pas vanaf 2012 volledig afgerond. De stijging van de grenswaarde houdt rekening met deze implementatietijden.

De consumentenorganisaties constateren daarnaast dat de informatievoorziening op de nieuwe digitale CTA's en op de nieuwe schermen in SLT en ICMm niet altijd accuraat en actueel is. De meest relevante en logische overstappen worden op de schermen in de trein vaak niet weergegeven. De digitale CTA's vertonen verder regelmatig mankementen, o.a. het vertonen van de verkeerde trein, met verwarring voor de reiziger als gevolg. Daarbij laten de oude CTA's steeds meer defecten zien. Hierdoor is de gepresenteerde informatie niet altijd juist of volledig. Sommige CTA's vertonen wekenlang defecten of zijn zelfs buiten werking (zoals in Hengelo). Dit komt de reizigersinformatie niet ten goede. De consumentenorganisaties adviseren een verbetering hiervan in het komende jaar te realiseren.

Reactie NS:

Oude CTA's

Deze treinaanwijzers zijn aan het eind van hun levensduur. Het risico van storingen neemt daardoor toe. Op dit moment draait het vervangingsprogramma van ProRail op volle toeren. Dat zorgt er enerzijds voor dat er steeds meer nieuwe schermen komen te hangen maar er anderzijds ook weer reserve-onderdelen ter beschikking komen om de oude CTA's snel te repareren na een gemelde storing. Langdurig defecte CTA's zijn niet acceptabel. De defecte CTA in Hengelo is inmiddels gerepareerd, ook hier was het onderdeel dat vervangen moest worden moeilijk te verkrijgen. In overleg met ProRail werken we er hard aan om ervoor te zorgen dat de oude CTA's goed blijven functioneren, zolang ze nog niet vervangen zijn.

Nieuwe CTA

Momenteel worden er nieuwe informatieschermen opgehangen in het hele land. Deze zullen uiteindelijk ook allemaal aangestuurd worden door een nieuw bediensysteem. De schermen zelf functioneren na wat kinderziektes nu zonder problemen. Daar waar ook het nieuwe bediensysteem gebruikt wordt voor de schermen (bediengebied Amersfoort) zijn alle problemen zo goed als opgelost en werkt het systeem nu prima.

De problemen zitten vooral daar waar de schermen nog worden aangestuurd door de oude bediensystemen (bediengebieden Eindhoven en Maastricht) in de vertaalslag van analoog naar digitaal. Het probleem is geanalyseerd en wordt voorlopig handmatig gecorrigeerd terwijl ondertussen hard wordt gewerkt aan het verbeteren van de geautomatiseerde oplossing. Naar verwachting is dat probleem binnenkort opgelost.

Onjuiste overstapinformatie op beeldschermen in treinen

Op de beeldschermen in treinen worden de 3 belangrijkste overstaprichtingen getoond. Dit wordt bepaald op basis van tellingen voor de grootste reizigersstromen. Incidenteel blijkt dat er sprake is van een onjuiste overstap. In dat geval wordt de daarvoor gehanteerde overstaptabel aangepast.

2.3 Reinheid

Wij vinden het jammer, dat de ambitie voor het klantoordeel reinheid interieur treinen en stations de komende jaren op een grenswaarde van 55% blijft. Hoewel de grootschalige verbouwing van stations zeker een negatieve impact heeft op het klantoordeel reinheid stations, zal de instroom van nieuw of gerenoveerd materieel (SLT, ICMm, VIRM4) en betere schoonmaakprocessen een positieve invloed hebben op het klantoordeel interieur treinen. Een grenswaarde van een procentpunt hoger dan de gerealiseerde waarde van 55% was dan ook een mooie ambitie geweest.

Reactie NS:

Reinheid is voor onze klanten een dissatisfier. 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. NS verwacht het negatieve effect van de verbouwingen te ondervangen door extra aandacht te hebben voor onder andere de overzichtelijkheid, bewegwijzering, verlichting en informatie verstrekking op de betreffende stations. Het vasthouden van de grenswaarde van 55% is rekening houdend met het voorgaande een ambitieuze doelstelling te noemen.

2.4 Sociale veiligheid

De trefkans conducteur is in 2009 gedaald naar 59%. Dit ligt beneden de grenswaarde van 60% voor dat jaar. Wij vinden het belangrijk dat de trefkans verbetert, en wij gaan ervan uit dat de acties waarnaar in het Vervoerplan wordt verwezen ertoe zullen leiden dat de grenswaarden vanaf 2010 weer worden gehaald.

Reactie NS:

De trefkans conducteur speelt een belangrijke rol in zowel de veiligheid en veiligheidsbeleving als ook de informatievoorziening. 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. Om de veiligheid te verbeteren worden onder meer extra conducteurs ingezet vooral op nachttreinen en de inzet vaste Service & Veiligheid teams als back up aan conducteurs, voor eventuele assistentie bij problemen. NS heeft het vertrouwen dat de genoemde acties het gewenste effect hebben. De resultaten in het eerste halfjaar van 2010 (61%) bevestigen dit vertrouwen.

2.5 Redelijke kans op een zitplaats

Wij constateren dat de bijsturing bij evenementen of acties (zoals gratis dagkaarten, gratis eerste klas-kaarten) soms onvoldoende is. Niet alleen in de daluren, maar ook in de spits leidt dit soms tot zeer volle treinen, tot ongenoegen van bijvoorbeeld de vaste (zakelijke) reizigers en forensen. Hoewel wij het succes van de acties zien en deze toejuichen, hopen wij dat er meer aandacht voor het versterken van treinen (met name vakantieperiode en weekenden) zal komen.

Reactie NS:

NS streeft naar een treinaanbod dat past bij de vraag. Bij de planning van de materieelinzet wordt zowel met de reguliere uitvoering van de dienstregeling als met evenementen of acties rekening gehouden. De bezetting van het materieel wordt voortdurend gevolgd en waar nodig wordt de materieelinzet aangepast. Het voldoen aan de afgesproken grenswaarden zijn daarbij het uitgangspunt.

3 Toegankelijkheid

NS vindt het vanzelfsprekend dat iedereen met het OV mee kan. Dit blijkt uit het vervoerplan voor 2011. Wij waarderen deze grondhouding van NS.

Reactie NS:

NS is verheugd met deze waardering. Toegankelijkheid is een belangrijk aspect wat wij in al onze producten en diensten terug willen laten komen.

3.1. Assistentieverlening Gehandicapten (AVG)

In het vervoerplan zegt u werken aan voortdurende verbetering van de kwaliteit van de Assistentieverlening Gehandicapten (AVG). Onder andere door het bieden van de mogelijkheid om via internet assistentie aan te vragen. Wij waarderen uw inzet en willen u concreet vragen om in 2011 de volgende verbeteringen aan te brengen bij AVG:

- Verkorting van de aanmeldtijd van 3 uur naar 1 uur.
- Uitbreiding van het aantal stations waarop assistentie verleend wordt.
- Bieden van assistentie na 23.00 uur (nachttreinen).

Reactie NS:

De Assistentieverlening wordt uitgevoerd in overeenstemming met de specificatie zoals omschreven in de Vervoerconcessie. NS richt zich voor de toekomst op continuering van de huidige assistentieverlening 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.

3.2 Toegankelijk materieel

U zegt dat tijdens de revisie een gelijkvloerse instap bij de laatste lichting dubbeldeksmaterieel (VIRM) kan worden aangebracht, maar dat een dergelijke aanpassing hoge investeringen vraagt en leidt tot significant verlies van zitplaatsen.

Wij waarderen dat u samen met de CG-Raad serieus in kaart heeft gebracht, hoe de VIRM het best bij revisie kan worden aangepast. Daarnaast constateren wij dat u, met een nieuwe concessie in het vooruitzicht, nog geen besluit hierin neemt. Wij betreuren dat NS nog niet kan aangeven of de aanpassing in 2011 ook inderdaad gaat plaatsvinden. Wij willen wel de verwachting uitspreken dat er snel een positief besluit valt. Dit is mede ingegeven door het antwoord van minister Eurlings op de motie Mastwijk en Roefs (25 847, nr. 67). In het antwoord heeft de minister toegezegd een plan op te stellen, om bestaand materieel bij renovatie toegankelijk te maken.

Reactie NS:

Ook vanuit NS waarderen wij de goede samenwerking met de CG Raad in het onderzoeken van de mogelijkheden ter verbetering van de toegankelijkheid van de VIRM. Wij hebben begrip voor uw standpunt, en hopen met u op de mogelijkheid van spoedige besluitvorming.

In het Vervoersplan 2011 gaat u niet in op de aanwezigheid van toiletten in treinen. Het is algemeen bekend dat in de momenteel nieuw instromende Sprinters geen toiletten aanwezig zijn. Wij hebben herhaaldelijk aangegeven toiletten te willen in alle treinen, met namen voor ouderen en mensen met beperkingen. Hierbij staan wij niet alleen. Ook de Tweede Kamer heeft deze wens bij meerderheid uitgesproken door middel van de motie van het lid Roemer, 25 847, nr. 65. Bij de kamerbehandeling van mei 2010 heeft de VVD gevraagd inzichtelijk te maken wat de kosten zijn als de Sprinters die nog nieuw instromen wel een toilet krijgen. De minister heeft beloofd voor een nieuw kabinet, dat snel te maken krijgt met de nieuwe concessie, aan te geven wat dit kost.

Reactie NS:

In alle Intercitytreinen zijn en blijven toiletten aanwezig. In de jaren 2010 en 2011 wordt het bestaande Intercitymaterieel van het type "Koploper" gemoderniseerd en worden moderne, rolstoeltoegankelijke toiletten geplaatst. In het Sprintermaterieel maakt het overgrote deel van de reizigers een reis van gemiddeld vijftien minuten en is het gebruik van toiletten zeer gering. Een alternatief voor toiletvoorzieningen in Sprintermaterieel is het op meer stations beschikbaar maken van goede toiletvoorzieningen.

3.4 Stappenplan toegankelijkheid

In het Vervoersplan 2011 wordt vermeld dat in 2020 60% van de stations toegankelijk zal zijn. De consumentenorganisaties hebben de wens uitgesproken dat alle stations toegankelijk worden. De Kamer heeft met een motie van de leden Roemer en De Krom (25 847, nr. 67) aangedrongen op toegankelijkheid van alle stations in 2030. Minister Eurlings heeft in antwoord op de motie toegezegd in het Beheerplan 2020-2030 geld te zullen vinden voor 100% toegankelijke stations. Wij vinden het dan ook jammer dat in het Vervoersplan 2011 nog geen melding wordt gemaakt van deze 100% toegankelijkheid van de stations in 2030.

Reactie NS:

Deze motie wordt behandeld bij het actualiseren van het implementatieplan door middel van het herijkingsrapport. Het genoemde onderdeel hoort primair tot de verantwoordelijkheid van Prorail en maakt daarom geen deel uit van dit Vervoerplan.

De huidige OV-chipkaart apparatuur is vrijwel niet te gebruiken voor mensen met bepaalde beperkingen. Mensen met een visuele beperking en veel mensen met een verstandelijke beperking kunnen de palen moeilijk vinden op de stations. Daarnaast zijn de boodschappen die op schermen van de palen en poortjes verschijnen voor hen onleesbaar. Wij willen u vragen in het Implementatieplan Toegankelijkheid op nemen hoe OV-chipkaart apparatuur alsnog toegankelijk wordt gemaakt. Daarnaast zien wij graag een goede tijdelijke regeling voor mensen met bepaalde beperkingen, zolang de apparatuur nog niet toegankelijk is.

Reactie NS:

Met de (vijfjaarlijkse) herijking wordt gezien of de lijst met te verbouwen stations moet worden aangepast. Daarnaast is NS verzocht om in deze actualisering de motie te betrekken waarin de Tweede Kamer aan de regering verzoekt aan alle treinvervoerders te laten weten dat in uiterlijk 2030 alleen nog treinen die voor iedereen toegankelijk zijn voor de dienstregeling mogen worden ingezet. Plannen met betrekking tot de bruikbaarheid van de van de OV-chipkaart maken geen onderdeel uit van het implementatieplan; hetgeen overigens geenszins wil zeggen dat NS hiervoor geen aandacht heeft. Inzake toegankelijkheid voor mensen met een functiebeperking wordt momenteel studie gedaan. Deze studie wordt OV-breed gedaan. Vertegenwoordigers van vervoerders, TLS en de belangenorganisaties nemen hieraan deel. Deze studie zal over niet al te lange tijd zijn afgerond. Overigens hechten wij voor alle aspecten van de dienstverlening en alle onderdelen van de keten aan het gebruiksgemak

Bijlage 6 Weergave reactie ProRail

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

Reactie op hoofdlijnen

Op 15 juli 2010 heeft u ons het consultatiedocument Vervoerplan 2011 gestuurd. Wij hebben met belangstelling kennis genomen van de inhoud van dit document en maken graag gebruik van de gelegenheid om daarop te reageren.

In uw Vervoerplan geeft u aan dat de onderlinge samenwerking in het afgelopen jaar verder verbeterd is. Het resultaat is dat het Vervoerplan en het Beheerplan goed op elkaar aansluiten. Ook in pragmatische zin heeft de samenwerking vorm gekregen zoals in het programma Winterhard Spoor. Door intensieve samenwerking kunnen er kwaliteitsverbeteringen van de dienstverlening aan de klanten worden doorgevoerd.

Op een paar punten hebben wij suggesties met betrekking tot het Vervoerplan 2011. Wij beperken ons hierbij tot de onderwerpen die volgens de concessie Hoofdrailnet in het Vervoerplan moeten zijn opgenomen en die raken aan de zorgplichten van ProRail als beheerder van de hoofdspoorweginfrastructuur. In dat kader omvat onze reactie twee elementen:

- de prestatie-indicatoren,
- de relatie tussen enerzijds de beschikbare capaciteit en functionaliteit en anderzijds de kwaliteit van het vervoersproduct,

Prestatie-indicatoren

Het doet ons deugd dat de prestatie-indicatoren, die in het Vervoerplan en het Beheerplan opgenomen zijn voor overeenkomstige onderdelen op het grensvlak beheerder/vervoerder ook overeenkomstige waarden hebben. Nieuw is uw indicator Reizigerspunctualiteit. ProRail gaat graag met NS het gesprek aan over de betekenis van deze indicator op het grensvlak NSR-ProRail.

Reactie NS:

Ook ons doet het deugd dat mede door de verbeterde onderlinge samenwerking Vervoerplan en Beheerplan goed op elkaar aansluiten en dat dit zichtbaar wordt in de overeenkomstige waarden voor die kpi's die betrekking hebben op het grensvlak van vervoerder/beheerder.

NS zal het initiatief nemen om de nieuwe indicator Reizigerspunctualiteit aan ProRail toe te lichten en te bezien wat de betekenis is op het grensvlak NSR-ProRail.

De relatie tussen enerzijds de beschikbare capaciteit en functionaliteit en anderzijds de kwaliteit van het vervoersproduct

In uw Vervoerplan stelt u:

dat de huidige infrastructuur een forse groei van het aantal treinen in de spits niet toelaat (par. 1.1, pag. 9).

ProRail hecht er aan om NS en andere spoorwegondernemingen maximaal te faciliteren met een dienstverlening waarmee de spoorwegonderneming hun doelstellingen met betrekking tot de vervoerdiensten efficiënt kunnen realiseren.

De beperkte beschikbaarheid van middelen vraagt hierbij om een zorgvuldige afstemming.

Instrumenten hierbij zijn de overlegtafels. In het geval van het verdelen van capaciteit wordt er

onderhandeld over de verdeling en kan bij capaciteitsknelpunten de infrastructuur overbelast verklaard worden.

Reactie NS:

Met het herschrijven van paragraaf 1.1 is deze zin, of een soortgelijke passage, in zijn geheel komen te vervallen. Desalniettemin erkent en waardeert NS de inzet van ProRail, en de daarbij behorende werkwijze, om vervoerders maximaal te faciliteren met een dienstverlening noodzakelijk voor de vervoerder om hun doelstellingen met betrekking tot de vervoerdiensten efficiënt te kunnen realiseren.

dat een rendabele exploitatie van de binnen PHS voorziene frequentiesprong [...] reëel is (par. 1.2, pag 11)

ProRail en NS hebben in het kader van het Programma Hoogfrequent Spoor gezamenlijk vastgesteld welke maatregelen er genomen moeten worden om de ambitie van NS in de nabije toekomst mogelijk te maken. Op dezelfde wijze hecht ProRail er aan om ook de andere uitdagingen op het vlak van beschikbare capaciteit en kwaliteit gezamenlijk te blijven aangaan en vanuit de spoorsector een actiegerichte benadering naar de overige stakeholders te kiezen.

Reactie NS:

NS ondersteunt de toelichting van ProRail en heeft de suggestie overgenomen om aan deze passage toe te voegen dat ProRail en NS gezamenlijk in PHS hebben vastgesteld welke maatregelen er genomen moeten worden om de ambitie van NS in de nabije toekomst mogelijk te maken.

indien wordt voldaan aan de randvoorwaarden [...] NS op meerdere trajecten de maximumsnelheid wil opvoeren naar 160 km/h. (par. 1.2, pag. 11)

Door meer te focussen op het specificeren in functionele termen als “reistijdversnelling voor de klant” en frequentie in plaats van op technische oplossingen als het verhogen van de maximumsnelheid, wordt het zoekveld vergroot om in het onderlinge overleg tot efficiënte oplossingen en invulling te komen van verdere productverbetering voor de klant.

Reactie NS:

NS heeft de tekst over 160 km/u aangepast. Focus is komen te liggen op het verhogen van de maximale rijnsnelheid op emplacementen en het verhogen van de maximale baanvaknsnelheid van 160 km/u waardoor een attractiever product voor de reizigers gerealiseerd kan worden. Het verhogen van de maximumsnelheid is voor NS echter een functionele oplossing en niet per definitie een technische oplossing.

NS werkt hard aan een aantrekkelijk(er) product voor haar klanten. Het verkorten van de reistijd speelt daarin een belangrijke rol [visie]. Dat wordt gerealiseerd door het verbeteren van productiemiddelen zoals materieel en infrastructuur. Hierbij denkt NS aan maatregelen zoals de inzet van nieuw Sprintermaterieel, het verhogen van snelheden op emplacementen (40 km/u -> 80 km/u), kort volgen (snel passeren, optimaliseren verknoping), het wegnemen van lokale snelheidsbeperkingen (bogen, bruggen, wissels) en het verhogen van de maximum baanvaknsnelheid (130/140 km/u -> 160 km/u) [functionele specificaties]. De technische uitwerking daarvan (andere motoren met hoger vermogen, aanpassing treinbeveiliging zoals ERTMS/ATB, toepassen andere wissels, seinplaatsing) vormt daarbij onderdeel van onderzoek. Hier wordt in het vervoerplan bewust niet op ingegaan.

met betrekking tot OV-SAAL stelt u dat de gewenste kwaliteit van de treindienst op zijn vroegst in 2017 gerealiseerd zal kunnen worden (par. 1.2 pag. 15; soortgelijke passages in par. 1.4 pag. 17 en bijlage 4, tabel).

ProRail hecht er aan om aan te geven dat door gezamenlijk optrekken van ProRail en NS hierover inmiddels een gezamenlijk advies van NS en ProRail is opgesteld en naar het ministerie van Infrastructuur en Milieu is gestuurd. In dit advies worden voor de Flevolijn geen viersporigheden

meer voorzien, maar de toepassing van korte opvolgingen van de treinen. Deze maatregelen zijn naar verwachting eerder gereed en leiden dus eerder tot capaciteitsverhoging.

Reactie NS:

NS ondersteunt de ambitie van ProRail om gezamenlijk in dit dossier op te trekken en staat ook volledig achter het gezamenlijke advies dat naar het ministerie is gestuurd op 1 juli 2010. Deze brief gaat niet op alle knelpunten op de SAAL corridor in. Onze inschatting is dat de knelpunten op de Zuidtak niet voor 2017 gereed zijn. Daarom hanteren wij dit jaartal als uitgangspunt. In het reguliere overleg van NS en ProRail staat dit ook op de agenda.

ProRail doet u de suggestie deze werkwijze in de tekst van het Vervoerplan te ondersteunen en de betreffende teksten aan te passen.

Met genoeg constateren wij dat het Vervoerplan en het Beheerplan meer en meer op elkaar passen en elkaar steeds verder aanvullen. Hiernaast spreekt uit het Vervoerplan een versterking van de relatie tussen ProRail en NS. Met dit als gegeven zien wij uit naar voortzetting van onze samenwerking.

Bijlage 7 Weergave overleg met IPO en SKVV

Schematische weergave bestuurlijk overleg

Regio Randstad Zuid

Corridor Dordrecht-Rotterdam-Den Haag-Leiden-Schiphol/Haarlem-Amsterdam			
Dienstregeling 2010	Wensbeeld regio	Dienstregeling 2011	Bijzonderheden/Opmmerkingen
HSA/Internationaal			
Ingroescenario Hispeed product op de HSL tussen Amsterdam en Rotterdam, aangevuld met huidige Thalys en Benelux product. De prognose ingebruikname HSL: medio 2009 start met 1 x per uur een HiSpeedtrein tussen Amsterdam - Rotterdam en vervolgens gefaseerde uitbreiding.	1x2u HSA Den Haag Centraal - Rotterdam - Breda e.v. 1x2u HSA Den Haag Centraal - Rotterdam	2x/u Amsterdam - Schiphol - Rotterdam, medio 2011 door (2x/u) naar Breda. Plus Thalys via HSL Benelux (Amsterdam-Brussel 1x/u) via Schiphol, Den Haag HS, Rotterdam, Dordrecht, Roosendaal	
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 Kersenboogerd	2x stoptrein Hoofddorp-Lelylaan-Sloterdijk-Zaandam-Hoorn Kersenboogerd	2x Sprinter Hoofddorp - Lelylaan-Sloterdijk-Zaandam-Hoorn Kersenboogerd	
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	2x Sprinter Leiden - Nieuw Venneep - Hoofddorp - Amsterdam Zuid - Hilversum (Utrecht).	
+ treinen van Hoofddorp naar Lelystad, Schiphol naar Hilversum en Schiphol naar Utrecht (zie bij de 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.	4x/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* en verder via Haarlem naar Amsterdam Centraal NB: goede knoop in Leiden essentieel	2x/u Intercity (Zeeland -) Dordrecht - Rotterdam Centraal - Den Haag HS - Leiden - via Schiphol naar Amsterdam Centraal	
2x/u Zonetrein Breda stoppend naar Dordrecht - Rotterdam Lombardijen - Rotterdam Blaak - Rotterdam Centraal - Schiedam Centrum*	2x/u Zonetrein Breda stoppend naar Dordrecht - Rotterdam Lombardijen - Rotterdam Blaak - Rotterdam Centraal - Schiedam Centrum* en verder via Haarlem naar Amsterdam Centraal NB: goede knoop in Leiden essentieel	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*	Algemeen geldt de wens om te komen op frequentie 6x/uur op Oude Lijn conform ambitie in PHS.	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			
nachtnetverbinding Rotterdam - Utrecht op vr/za/za/zo	Doortrekken nachtnet van Rotterdam naar Gouda en Utrecht.		Ploef voor 2 jaar in de nachten do/vr, vr/za en za/zo wordt begin 2011 beëindigd en wegens tegenvallende reizigers aantallen niet gecontinueerd
Nachtnet wordt doorgetrokken van Rotterdam naar Dordrecht-Breda-Tilburg-Eindhoven.	Nachtnet doortrekken van Rotterdam naar Dordrecht-Breda-Tilburg-Eindhoven;	Nachtnet Rotterdam - Dordrecht en verder naar Brabant op vr/za en za/zo nacht	niet meer in nacht do/vr. Definitieve contract nog te sluiten

Regio Randstad Zuid

Corridor Den Haag/Rotterdam-Gouda-Woerden-Utrecht/Leiden			
Dienstregeling 2010	Wensbeeld regio	Dienstregeling 2011	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.	
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	
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.	In het algemeen geldt dat goede knoop op Gouda essentieel is.	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 2010	Wensbeeld regio	Dienstregeling 2011	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	
Utrecht - Geldermalsen/Tiel			
2 Sprinters Utrecht - Tiel; 2 Sprinters Utrecht - 's Hertogenbosch;	Ook 4 keer per uur stoppen te Utrecht Lunetten. Belere spreiding over het uur.	2 Sprinters Utrecht - Tiel; 2 Sprinters Utrecht - 's Hertogenbosch; stoppen voortaan ook te Houten Castellum	Nieuw station Houten Castellum 4x/u
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	
Veenendaal - Utrecht - 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	Regio is tegen 'knip' te Breukelen.	4 Sprinters Utrecht - Breukelen, waarvan in spits 2 Sprinters Rhenen - Utrecht - Amsterdam Centraal e.v. en in spits Sprinters Veenendaal Centrum - Utrecht - Breukelen	Sprinters stoppen in spits en tegenspitsrichting op alle stations
2 Sprinters Rhenen - Utrecht - Breukelen (in spits door van/naar Amsterdam) ; 2 Sprinters Breukelen - Utrecht (in spits door van/naar Veenendaal Centrum)	4 Sprinters per uur doorkoppelen naar Veenendaal. Ook 4 keer stoppen te Maarn.		
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	

Regio Randstad Noord

Corridor Amsterdam/Schiphol-Flevoland/Hilversum/Amersfoort en Utrecht-Flevoland			
Dienstregeling 2010	Wensbeeld Regio	Dienstregeling 2011	Bijzonderheden/Opmmerkingen nieuw
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 ichting Amsterdam Sloterdijk - Schiphol De regio zou graag zien dat er ook in de avonden Intercity's rijden. Reactie NS: De markt vraagt na 20.00 uur op deze corridor is te beperkt om deze wens van de regio in te kunnen vullen.</i>
2x Intercity Lelystad – Schiphol	2x spits sneltreinen Lelystad - Schiphol (-Den Haag) 4x heen in de ochtendspits en 4 x terug in de avondspits	2x Intercity Lelystad – Schiphol	<i>Niet ná 20.00 uur en niet op zondag. De Sprinter Hoofddorp-Almere Oostvaarders rijdt op deze momenten extra door naar Lelystad v.v.</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 regio pleit voor doortrekking van deze sprinter naar Lelystad, zodat de rechtstreekse verbinding tussen Lelystad en de Almeerse sprinterstations weer wordt hersteld. Vooruitlopend op de dienstregeling 2013. Reactie NS: Deze aanpassing was noodzakelijk om de Intercity Lelystad-Schiphol v.v. in dienstregeling 2010 mogelijk te maken. Bij het gereedkomen van de Hanzelijn zal de dienstregeling worden aangepast (2013) en deze verbinding worden hersteld.</i>
2x Sprinter Almere Oostvaarders - 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 Centrum -stop tot Naarden Bussum - Hilversum – Hilversum Sportpark – Utrecht Overvecht – Utrecht Centraal	2x zonetrein Almere Oostvaarders-stop tot Naarden Bussum - Hilversum - Hilversum Sportpark - Utrecht Centraal	2x Intercity Almere Centrum -stop tot Naarden Bussum - Hilversum – Hilversum Sportpark – Utrecht Overvecht – Utrecht Centraal	<i>Na 20.00 uur en op zondag rijdt deze Intercity 1x per uur. Regio pleit voor versnelling van de verbinding naar Utrecht. Tevens zou de regio graag zien dat Almere Oostvaarders weer het eind/beginpunt van deze trein wordt. Reactie NS: een maakbare versnelling, waarbij alle regionale wensen gehonoreerd moeten worden, is momenteel niet mogelijk vanwege beschikbare infracapaciteit in combinatie met het aantal reizigers/goederentreinen. NS stelt voor tevens de besluitvorming PHS en OV-SAAL af te wachten. Voor wat betreft de wens eind/beginpunt Almere Oostvaarders: deze aanpassing was noodzakelijk om de Intercity Lelystad-Schiphol v.v. in dienstregeling 2010 mogelijk te maken. Hierin is gezamenlijk een heldere afweging gemaakt: de negatieve consequenties voor een relatief kleinere groep reizigers versus de voordelen voor een relatief zeer grote groep reizigers. Een uitbreiding van lijnvoering naar/van Almere Oostvaarders kan NS niet rendabel exploiteren.</i>
Amersfoort-Hilversum-Amsterdam Centraal / Schiphol			
2x Intercity Amersfoort Schothorst - Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Centraal	2x sneltrein Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Centraal	2x Intercity Amersfoort Schothorst - Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Centraal - (Enkhuizen)	<i>De Intercity's van en naar Amsterdam keren in Amersfoort Schothorst. In Amsterdam Centraal rijdt deze Intercity door naar Amsterdam Sloterdijk-Hoorn verder stoppend naar Enkhuizen.</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/Leeuwarden - 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	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. N.B. Deze sprinter stopt niet op Amsterdam Science Park</i>
Utrecht CS-Baarn			
2x Sprinter Utrecht Centraal - Baarn		2x Sprinter Utrecht Centraal - Baarn	

Regio Randstad Noord

Corridor Amsterdam/Schiphol-Flevoland/Hilversum/Amersfoort en Utrecht-Flevoland

Dienstregeling 2010	Wensbeeld Regio	Dienstregeling 2011	Bijzonderheden/Opmmerkingen
Opening station Amsterdam Science Park wordt 2 x per uur bediend door de Sprinter Almere Oostvaarders - Amsterdam Centraal v.v.			
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.	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 2010	Wensbeeld Regio	Dienstregeling 2011	Bijzonderheden/Opmmerkingen nieuw
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 verbeteren robuustheid)
4x Intercity Utrecht Centraal – Amsterdam Bijlmer Arena - Amsterdam Zuid - Schiphol (2 x vanaf richting Eindhoven en 2 x vanaf richting Amhem)	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. De regio vraagt NS te bezien of en op welke termijn het mogelijk is om deze treinseries, die 'leeg' rijden tussen eindpunt Schiphol en Hoofddorp (opstelrelin) structureel op te nemen in de dienstregeling door het in leggen van een stop op station Hoofddorp. Reactie NS: het extra stoppen te Hoofddorp met een Intercity past niet in de treinformatule van NS. Daarnaast zijn de reismogelijkheden in noordelijke richting al meer dan gemiddeld voor een vergelijkbaar station (8 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 Rhene) door naar Amsterdam Centraal en verder naar Uitgeest. NB: In tegenstelling tot vorige dienstregeling kan nu vanuit de richting Amsterdam Centraal ook gestopt worden op Amsterdam Amstel en Amsterdam Muiderpoort. In Utrecht Centraal rijden de sprinters door in de richting van Veenendaal. De regio is tevreden met het feit dat alle sprinters nu in beide richtingen op Amsterdam Muiderpoort en Amstel kunnen stoppen. Verdere verbetering van de verdeling van treinen over het uur behoudt de regio wel als wens, zodat een kwartierdienst van deze trein evenals op de Zaanlijn ook tussen Amsterdam Centraal en Breukelen kan worden gerealiseerd. Reactie NS: Ook NS streeft er naar om bij een frequentie van 4 x per uur een kwartierligging te bereiken. Op dit baanvak is het echter vanwege de infracapaciteit en afhankelijkheden elders niet mogelijk om de sprinters op het traject
2x Sprinter Woerden – Amsterdam Bijlmer Arena - Duivendrecht – Amsterdam Amstel – Amsterdam Centraal-Uitgeest	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	

Regio Randstad Noord

Corridor Leiden/Zandvoort – Haarlem/Amsterdam

Dienstregeling 2010	Wensbeeld Regio	Dienstregeling 2011	Bijzonderheden/Opmmerkingen nieuw
2x Intercity Rotterdam Centraal - Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x sneltrein Rotterdam Centraal - Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x Intercity Rotterdam Centraal - Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal	Het gewenste eindproduct (herontwerp Oude Lijn in combinatie met volledig Hispeed produkt via de HSL) is in 2011 nog niet maakbaar als gevolg van fasering Hispeed. De regio vraagt in dit herontwerp Oude Lijn extra aandacht voor de frequentie en snelheid van de verbindingen tussen Amsterdam Centraal en Den Haag, wegens deels verplaatsen huidige treindiensten naar de HSL. Reactie NS: NS zal hier volgend jaar aandacht voor hebben en hier met de regio gesprekken over voeren. Dit betreft een wens voor dienstregeling 2012 (bij invoering Herontwerp Oude Lijn)
2x Intercity Den Haag Centraal - Leiden – Haarlem - Alkmaar - Hoorn	2x sneltrein Den Haag Centraal - Leiden – Haarlem – Alkmaar – Hoom	2x Intercity Den Haag Centraal - Leiden – Haarlem - Alkmaar - Hoorn	Na 20.00 uur en in het weekend rijdt deze treinserie niet tussen Den Haag Centraal - Haarlem. Tussen Haarlem - Hoorn rijdt deze treinserie na 20.00 uur 1x per uur.
2x Sprinter Den Haag Centraal - Leiden – Haarlem (- Amsterdam Centraal)	2x stoptrein -- Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x Sprinter Den Haag Centraal - Leiden – Haarlem (- Amsterdam Centraal)	In de spitsen rijdt deze trein door naar Amsterdam Centraal v.v.
2x Intercity Zandvoort- stopt tot Haarlem - Amsterdam Centraal	2x sneltrein Haarlem – Amsterdam Centraal – Utrecht e.v.	2x Intercity Zandvoort- stopt tot Haarlem - Amsterdam Centraal	Alle doorgaande Intercity's in Amsterdam Centraal vanaf de richting Utrecht rijden in de richting van Alkmaar; (corridor maatregel).
2x Sprinter Uitgeest – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x stoptrein Uitgeest – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x Sprinter Uitgeest – Haarlem – Amsterdam Centraal	
	2x stoptrein Zandvoort – Haarlem		De Intercity Amsterdam - Haarlem rijdt door naar Zandvoort.
			Nieuw station Halfweg-Zwanenburg staat gepland voor dienstregeling 2012. Stand van zaken 20 juli 2010: opening is voorzien medio 2012 en moet nog bestuurlijk bekrachtigd worden.
Stations waar de Intercity's stoppen: Heemstede Aerdenhout, Haarlem, Amsterdam Sloterdijk	Snelreinstations: Heemstede Aerdenhout, Haarlem, Amsterdam Sloterdijk	Stations waar de Intercity's stoppen: Heemstede Aerdenhout, Haarlem, Amsterdam Sloterdijk	

Corridor Dordrecht-Rotterdam-Den Haag-Leiden-Schiphol/Haarlem-Amsterdam

Dienstregeling 2010	Wensbeeld Regio	Dienstregeling 2011	Bijzonderheden/Opmmerkingen nieuw
HSA Internationaal			
Ingroei scenario 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.	1x/2u HSA Den Haag Centraal - Rotterdam - Breda e.v. 1x/2u HSA Den Haag Centraal - Rotterdam	Ingroei scenario Hispeed produkt op de HSL tussen Amsterdam en Rotterdam, aangevuld met huidige Thalys en Benelux produkt. HSL 2011: 2 x per uur een Hispeedtrein tussen Amsterdam - Rotterdam en vervolgens gefaseerde uitbreiding.	De regio is blij met de toezegging van NS (namens Hispeed) om de tariefintegratie op de FYRA tussen Amsterdam Centraal en Schiphol te herstellen. Wel is de regio benieuwd naar het tijdstip en de wijze waarop deze toezegging gestand zal worden gedaan. Reactie NS: Aan tariefintegratie op de corridor Amsterdam Centraal - Schiphol wordt momenteel gewerkt. Dit betreft een unieke situatie van twee aanbieders op eenzelfde corridor. Toezeggingen over het tijdstip kan Hispeed niet doen. Dit dossier zal ook met Consumentorganisaties besproken worden.
Leiden-Schiphol-Sloterdijk-Amsterdam (exclusief internationale treinen)			

Regio Randstad Noord

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 Hisspeed product via de HSL) is in 2011 nog niet maakbaar als gevolg van fasering Hisspeed. De regio betreurt het dat het gewenste eindproduct (herontwerp Oude Lijn) nog niet kan worden gerealiseerd. Met name de hieraan gekoppelde verbeterde bediening van Hoofddorp, alsmede de versnelling en frequentieverhoging op de verbinding tussen station Amsterdam Zuid en Leiden e.v. worden gemist. De regio blijft aandacht vragen voor verbetering van het bedieningsniveau van station Hoofddorp, als ook Nieuw Vennep. Zowel verhoging van de frequentie op de verbinding naar Leiden en Den Haag als verbetering van de verbindingen vanuit de Haarlemmeer met Amsterdam Centraal blijft een wens van de regio. Reactie NS: de gewenste productverbetering is gekoppeld aan herontwerp Oude Lijn. Dit zal volgens de huidige inzichten plaatsvinden in de dienstregeling van 2012 (ingående medio december 2011). De voorlopige specificatie voor dienstregeling 2012 voorziet in een frequentieverhoging van de sprinters in de spits</i>
2x Sprinter Hoofddorp-Amsterdam Sloterdijk-Zaandam-Hoorn Kersenboogerd	2x stoptrein Hoofddorp-Lelylaan-Sloterdijk-Zaandam-Hoorn Kersenboogerd	2x 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 Vennep - Hoofddorp - Amsterdam Zuid - Hilversum (Utrecht)	2x stoptrein Leiden - Nieuw Vennep - Hoofddorp - Amsterdam Zuid - Hilversum	2x Sprinter Leiden - Nieuw Vennep - 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	Snelreinstations: Hoofddorp, Schiphol, Amsterdam Lelylaan, Amsterdam Sloterdijk	Stations waar de Intercity's stoppen, Schiphol, Amsterdam Lelylaan, Amsterdam Sloterdijk	

Regio Randstad Noord

Corridor Den Helder/Hoorn/Enkhuizen - Amsterdam Centraal/Schiphol/Haarlem			
Dienstregeling 2010	Wensbeeld Regio	Dienstregeling 2011	Bijzonderheden/Opmmerkingen nieuw
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-Amersfoort Schothorst	<i>Intercity's vanaf Hoorn stoppen niet te Zaandam. Deze trein rijdt na Amsterdam Centraal door naar Amersfoort Schothorst 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	
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 van resp. 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.</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 Westak/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. Vanaf Amsterdam Centraal rijden deze treinen door; 2x richting Amsterdam Zuidoost, Breukelen/Rotterdam en de spitsen aangevuld met 2x richting Amsterdam Zuidoost-Breukelen/Utrecht. Na 20.00 uur en op zondag rijdt de Sprinter na Uitgeest door naar Alkmaar. De regio is tevreden met het feit dat alle sprinters nu in beide richtingen op Amsterdam Muiderpoort en Amstel kunnen stoppen. Verdere verbetering van de verdeling van treinen over het uur behoudt de regio wel als wens, zodat een kwartierdienst van deze trein evenals op de Zaanlijn ook tussen Amsterdam Centraal en Breukelen kan worden gerealiseerd. Reactie NS: Ook NS streeft er naar om bij een frequentie van 4 x per uur een kwartierligging te bereiken. Op het baanvak Amsterdam-Uitgeest liggen de sprinters vrijwel in een kwartierligging.</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. Tussen Haarlem - Hoorn rijdt deze treinserie na 20.00 uur 1x per uur.</i>
Stations waar in 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	

Regio Zuid

Zeeuwse lijn (Vlissingen - Dordrecht)			
Dienstregeling 2010	Wensbeeld regio	Dienstregeling 2011	Bijzonderheden/Opmmerkingen
1 x Intercity Vlissingen - Dordrecht (-Amsterdam via Schiphol) 1 x Sprinter Vlissingen - Roosendaal 1 x Intercity (Brussel-)Roosendaal-Amsterdam via Schiphol 1 x Sprinter Roosendaal - Dordrecht (-Den Haag) (spits 2x) 1 x Stoptrein Roosendaal - Antwerpen	Een snelle verbinding met de zuidelijke en noordelijke Randstad (zo mogelijk ook Schiphol) Goede reismogelijkheid Roosendaal - België	Als 2010	In de toekomst, als Hispeed niet meer via Roosendaal rijdt maar via de HSL, gaat er 2 maal per uur een intercity Vlissingen - Amsterdam rijden. Beide intercity's stoppen op alle stations tussen Roosendaal en Vlissingen. De Sprinter Roosendaal - Vlissingen komt dan te vervallen
Schelde-Rijnas (Roosendaal-Nijmegen)			
Dienstregeling 2010	Wensbeeld regio	Dienstregeling 2011	Bijzonderheden/Opmmerkingen
(Den Haag) Lage Zwaluwe - Breda 2x Intercity Den Haag - Venlo 1x Sneltrain Breda - Dordrecht (in de spits 2x), rijdt door als sneltrain naar Amsterdam, stopt op alle stations tussen Breda en Dordrecht	Een goede en snelle verbinding van de B5 steden met de Zuidelijke Randstad 4 x per uur via HSL en 2x per uur via Dordrecht.	Als 2010	
Breda - Tilburg 2x Intercity Den Haag - Venlo 2x Intercity Roosendaal - Amhem - Zwolle 2x Sprinter Breda - 's-Hertogenbosch - Utrecht 2x Sprinter Tilburg West - Eindhoven	Kwartierdienst Intercity en kwartierdienst sprinter tussen de steden van de B5 (Eindhoven, Den Bosch, Tilburg, Breda en Helmond). Kwartierdienst via HSL om B5 snel te verbinden met de zuidelijke (Rotterdam). Rechtstreekse IC-verbinding tussen Breda en Utrecht en tussen Bergen op Zoom en Eindhoven.	Als 2010	
Tilburg - Boxtel (-Eindhoven) 2x Intercity Den Haag - Venlo 2x Sprinter Tilburg West - Eindhoven	zie Breda - Tilburg	Als 2010	
Roosendaal - Breda 2x Intercity Roosendaal - Arnhem - Zwolle	zie Breda - Tilburg	Als 2010	
Tilburg - 's-Hertogenbosch 2x Intercity Roosendaal - Amhem - Zwolle 2x Sprinter Breda - 's-Hertogenbosch - Utrecht	zie Breda - Tilburg Opening station Berkel Enschoot	Als 2010	Verkenningssstudie Berkel Enschoot is opgestart
's-Hertogenbosch - Nijmegen 2x Intercity Roosendaal - Arnhem - Zwolle 2x Sprinter 's-Hertogenbosch - Nijmegen	2x Intercity Den Bosch - Amhem 4x Sprinter Den Bosch - Nijmegen	Als 2010	
Peelroute (Eindhoven-Venlo)			
Dienstregeling 2010	Wensbeeld regio	Dienstregeling 2011	Bijzonderheden/Opmmerkingen
Eindhoven - Venlo 2x Intercity Den Haag - Venlo 2x Sprinter Eindhoven - Deume	2x Intercity Eindhoven - Venlo 2x Sprinter Deume - Venlo 4x Sprinter Eindhoven - Deume	Als 2010	
A2 Zuid (Eindhoven - Utrecht)			
Dienstregeling 2010	Wensbeeld regio	Dienstregeling 2011	Bijzonderheden/Opmmerkingen
Eindhoven - Venlo Utrecht - Eindhoven 2x Intercity Limburg - Alkmaar, en 2x Intercity Eindhoven-Schiphol in 15'-dienst 2x Sprinter Eindhoven-'s Hertogenbosch, en 2x Sprinter Eindhoven-Boxtel (-Tilburg West) in 15'-dienst 2x Sprinter 's-Hertogenbosch - Utrecht	6x Intercity Eindhoven - Amsterdam 3x Sprinter 's Hertogenbosch - Geldermalsen(Utrecht) 4x Sprinter Eindhoven - 's Hertogenbosch Ontwikkelen station Eindhoven Airport	Als 2010	Eerste proeven voor elke tien minuten een trein zijn in 2009 en 2010 gerealiseerd Verkenning naar station Eindhoven Airport is gestart
Limburg (Corridor Maastricht/Heerlen - Eindhoven (-Amsterdam))			
Dienstregeling 2010	Wensbeeld regio	Dienstregeling 2011	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	Als 2010	In juni 2010 is station Maarheeze geopend en opgenomen in de Sprinter Weert - Eindhoven
Nachtnet Brabant			
Dienstregeling 2010	Wensbeeld regio	Dienstregeling 2011	Bijzonderheden/Opmmerkingen
3 nachten (do,vr,za), 4 treinen per nacht per richting, Eindhoven - Utrecht (doorgaand naar Amsterdam, Rotterdam) Eindhoven - Rotterdam (doorgaand naar Amsterdam, Utrecht) en Tilburg - 's Hertogenbosch	En zo compleet mogelijk nachtnet tussen de B5-steden en de Noordelijke en Zuidelijke Randstad	2 nachten (vr,za), 4 treinen per richting, Eindhoven - Utrecht (aansluitend op overig Nachtnet) en Eindhoven - Rotterdam (aansluitend op overig Nachtnet)	Verlenging van de pilot, met versoberde dienstregeling, met 2 jaar

Regio Noordoost

Corridor Zwolle - Leeuwarden/Groningen

Dienstregeling 2010	Wensbeeld regio	Dienstregeling 2011	Bijzonderheden/Opmmerkingen
Zwolle - Leeuwarden 2 x Intercity waarvan 1 stappend tot Zwolle, te Zwolle combinerend met IC van/naar Groningen. In brede spits rijdt IC van/naar Leeuwarden zelfstandig (zonder combineren met Groningse deel) door naar Utrecht en Rotterdam Centraal. Aanvullend contract: waardoor de NS spitsritten konden worden omgezet in sprintersysteem Leeuwarden - Heerenveen / Wollega. Zes retourritten.	Per 12-12-12: 1 x Intercity en 1 x Intercity stappend, aangevuld met 1 extra stoptrein op Leeuwarden - Zwolle. Behoud van het alterneren te Zwolle waardoor zowel Noordelijke als Zuidelijke Randstad goed bereikbaar zijn. Stoptreinstations 1 x uur rechtstreekse verbinding met Schiphol. 2015 e.v.: 2 x Intercity Randstad; 2 x Stoptrein Leeuwarden/Meppel/Zwolle. Leeuwarden Werpsterhoek via Leeuwarden-Groningen naar Assen Zuid	Als 2010	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 tijdsverbetering 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 2010 verkenning met PHS als basis voor dienstregelingsmodel. Daarna uitwerking gewenste regiomodell in ontwikkelagenda Noord Nederland.
Zwolle - Groningen 1 x Intercity naar Den Haag(-Rotterdam Centraal); 1 x Intercity stappend naar Schiphol, aangevuld met stoptrein Zwolle - Groningen.	12-12-2012: 2 x Intercity en 2 x Stoptrein tot Zwolle, rekening houden met bediening Groningen Europapark in stoptrein. Goede aansluiting op contractsectorlijnen en buslijnen. Voorkeur voor splitsen en combineren in Zwolle van de stoptrein op de Intercity naar de Randstad. Behoud van alterneren te Amersfoort. 2020 Assen Zuid via Groningen naar Leeuwarden Werpsterhoek. Nachtrein Groningen - Schiphol (indien 2e proef Enschede - Schiphol zomer 2010 succesvol blijkt) Latere verbinding vanuit Groningen naar de Randstad (+/- 24:00 uur)	Als 2010	De beoogde systemsprong voor dienstregeling 2010 2 x Intercity en 2 x stoptrein tot Zwolle wordt ook voor 2011 niet ingevoerd i.v.m. onvoldoende politiek draagvlak. Provincies achten het verstandiger nu in te zetten op invoering van het viertreinenmodel zonder IC stop in Hoogeveen met ingang van de dienstregeling van 2013 (komst Hanzelijn). Uitwerking gewenst regiomodell in ontwikkelagenda Noord Nederland. Provincie Overijssel doet onderzoek naar de haalbaarheid van nieuw station Staphorst

Corridor Amersfoort - Zwolle/Enschede

Dienstregeling 2010	Wensbeeld regio	Dienstregeling 2011	Bijzonderheden/Opmmerkingen
Enschede - Amersfoort 1 x per uur Intercity Enschede - Den Haag/Rotterdam 1 x per uur Intercity Enschede - Schiphol (Berlijn-trein 7 x per dag geïntegreerd in IC verbinding). Gedurende deze ritten krijgt Enschede een 7 x per dag een pendeltrein naar Hengelo. Aanvullend contract: Agglonet Twente: - ma t/m vr: Sprinters 2 x p.u tussen 07:00- 19:00 uur Apeldoorn - Enschede v.v.; vanaf 19:00 1 x p.u. Apeldoorn - Almelo - zat. 1 x p.u tussen 08:00-18:00 uur: Apeldoorn - Enschede v.v.; vanaf 18:00 uur 1 x per uur Apeldoorn - Almelo - zon. maal per uur Almelo - Apeldoorn v.v. Realisatie van herstel knoop Apeldoorn voor de stoptrein Apeldoorn - Zutphen (regionale concessie provincie Gelderland) 3e en 4e Intercity van Deventer naar Rotterdam (in de pits)	- Realisatie van een station Hoevelaken aan HoofdRailnet Apeldoorn - Amersfoort. - Mogelijkheid onderzoeken van een IC-stop te Barneveld-Noord. - Aansluiting op het Nachtinet naar de Randstad onderzoeken. - Voortzetting nachttrein Enschede-Schiphol (omzetting van 2e proef in structurele verbinding) - Ontkoppeling van Berlijntrein in IC-dienstregeling i.v.m. structurele vertragingen en slechte aansluiting in Hengelo van en naar Enschede.	Als 2010 plus: - afhankelijk van slagen proef nachttrein Enschede - Schiphol (zomer 2010) deze voortzetten in 2011	Samenlooptovereenkomst Hoevelaken tussen NS en Connexxion is ondertekend. Op 10 februari 2010 heeft ministerie V&W bevestigd dat het PVA voor partiële spoorverdubbeling bij Barneveld Noord ontvangen is. Onderzoek naar IC-stop te Barneveld Noord is uitgevoerd door Aradix (29 juli 2009). Deze concludeerde: "een IC-status van OV-knooppunt Barneveld is zowel nu als in 2020 niet haalbaar. Het aantal potentiële overstappers is onvoldoende en voldoet in geen geval aan het door NS gehanteerde criterium. Bovendien is de verhouding tussen doorgaand vervoer en het aantal in-/uistappers ongunstig voor Barneveld." NS heeft een reactie gegeven op het rapport aan provincie Gelderland op 11 september 2009. Realisatie van herstel knoop Amersfoort voor de stoptrein Apeldoorn - Zutphen (regionale concessie provincie Gelderland)
Enschede-Zwolle 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.	2010-2015; huidig model 2020: 2 x Sprinter en 2 x Intercity	idem als 2010	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			

Regio Noordoost

Zwolle-Amersfoort			
- 2x per uur Intercity Zwolle-Amersfoort met verdubbelingstreinen 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 Hardewijk 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 Hardewijk, Ermelo, Putten als Nijkerk, en Amersfoort Schothorst en Amersfoort Vathorst. Een bestuurlijk overleg wordt augustus/september 2010 ingepland ten behoeve van de afweging voor een voorkeursvariant. Naar verwachting zal medio maart 2011 een bestuurlijk overleg nodig zijn ten behoeve van de besluitvorming van de uitvoering en de voorbereiding van het MIRT overleg voorjaar 2011. Provincie Overijssel: Na komst Hanzelijn, behoud 2 x Intercity; 2 x stoptrein naar Amersfoort e.v.	idem als 2010	
Corridor Zwolle – Arnhem/Nijmegen			
Dienstregeling 2010	Wensbeeld regio	Dienstregeling 2011	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 IJsselijn 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 IJsselijn tussen Arnhem en Nijmegen: introductie van een 3e en 4e stoptrein (= behoud van kwaliteit van 4x per uur en stoptrein). Stadsregio Arnhem-Nijmegen blijft in dat geval, voorstander van een stop in Elst. Opname van Nijmegen Goffert in het stoptreinsysteem	Als dienstregeling 2010	provincie Overijssel doet onderzoek naar de haalbaarheid van nieuwe stations: Zwolle Zuid, Deventer Noord, Deventer Zuid
Corridor Utrecht – Arnhem/Nijmegen			
Dienstregeling 2010	Wensbeeld regio	Dienstregeling 2011	Bijzonderheden/Opmmerkingen
Utrecht-Arnhem/Nijmegen			
- 2x per uur Intercity Nijmegen - Amsterdam e.v. stopt te Ede-Wageningen en Veenendaal - De Klomp. - 2x per uur Intercity Nijmegen - Schiphol stopt te Ede-Wageningen en Driebergen-Zeist - 2x per uur Sprinter Zutphen – Nijmegen - 2 x per uur Sprinter Arnhem - Ede Wageningen (dal. 1x per uur) - Stoptrein Tiel - Elst - Arnhem (samenloop met Syntus).	Aansluiting op het nachtnet systeem van de Randstad.	Als dienstregeling 2010	De vraag naar aansluiten van de Stadsregio op het Nachtnet Brabant. NS heeft aangegeven dat dit goed beoordeeld kan worden na de evaluatie van het Nachtnet Brabant. Gemeente Nijmegen heeft verzocht de mogelijkheid te onderzoeken naar een later tijdstip van vertrekkende laatste trein uit Nm naar de Randstad. Afgesproken dat dit onderzocht wordt voor de dienstregeling 2012.
Corridor Nijmegen - Arnhem			
Dienstregeling 2010	Wensbeeld regio	Dienstregeling 2011	
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	Gemeente Nijmegen heeft verzocht de mogelijkheid te onderzoeken naar een later tijdstip van vertrekkende laatste trein uit Nm naar de Randstad. Afgesproken dat dit onderzocht wordt voor de dienstregeling 2012